



MAIF & F-SECURE: DEUX MARQUES DE CONFIANCE EN PARTENARIAT POUR L'OFFRE 'SÉCURITÉ NUMÉRIQUE'

"L'objectif de l'offre 'Sécurité Numérique' de la MAIF était de pouvoir répondre à des problématiques techniques sur lesquelles nous ne sommes pas des spécialistes."

Frédéric Couffignal - Responsable de Projets - Direction Marketing MAIF

Entreprise :
MAIF

Secteur :
Assurance

Pays :
France

Solutions F-Secure :
F-Secure TOTAL



6ème assureur automobile et 1er assureur du secteur associatif, MAIF couvre l'ensemble des besoins de plus de 3 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...), pour un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros en 2019.

Régulièrement plébiscitée en matière de relation clients, MAIF est devenue en 2020 société à mission, avec pour raison d'être de porter une attention sincère à l'autre et au monde et de la placer au cœur de chacun de ses engagements et de ses actions.

Depuis quelques années, la MAIF fait preuve d'initiatives numériques afin de proposer des offres adaptées aux besoins de ses sociétaires. Ainsi, depuis le printemps

2019, la célèbre mutuelle propose [une offre de sécurité numérique complète](#), dont l'offre F-Secure TOTAL.

UNE INITIATIVE DE PROTECTION NUMÉRIQUE EN PHASE AVEC LES VALEURS DE LA MUTUELLE

Depuis sa création en 1934, la [MAIF](#) (Mutuelle Assurance des Instituteurs de France), une des premières mutuelles du monde moderne, a construit son image sur des valeurs éthiques et citoyennes. C'est pourquoi depuis plusieurs années déjà, la MAIF a développé une approche qui va au-delà de l'assurance 'traditionnelle', en prenant en compte les attentes et les besoins quotidiens des particuliers : de l'assistance juridique, l'aide au déménagement... à la sécurité numérique !

'Aujourd'hui la plupart des actions qu'entreprend la MAIF ont une dimension RSE (responsabilité sociétale des entreprises) et tous les projets mis en place, notamment la sécurité numérique, se doivent de prendre en compte cette dimension.' explique Frédéric Couffignal, responsable de projets au sein de la Direction Marketing de la MAIF. 'En plus de leur efficacité, toutes les composantes de notre offre doivent être en adéquation avec nos valeurs et notre « mission ». C'est en ce sens que nous avons choisi de monter des partenariats avec des références européennes pour garantir la sécurité et la confidentialité des données de nos clients.'

Historiquement, la MAIF a développé un modèle d'assurance mutualiste, centré sur l'humain : elle donne à ses sociétaires investis un rôle prédominant. Partout

en France, au contact direct des sociétaires, militants et salariés de la MAIF sont toujours à pied d'œuvre en agence, par téléphone ainsi que par Internet. L'entreprise s'est très fortement digitalisée récemment, en étant l'un des premiers assureurs à prendre le virage du numérique. Si la mutuelle proposait de la souscription de produits

'Nous avons la volonté de proposer des solutions adaptées aux nouveaux usages numériques, et il était important d'avoir des solutions qui protègent mieux les consommateurs sur ces nouveaux risques.'

Frédéric Couffignal - Responsable de Projets - Direction Marketing MAIF

en ligne depuis plus de dix ans, les dernières années ont été marquées par le lancement de nombreuses initiatives digitales, dont celle portant sur la sécurité numérique.

LA SÉCURITÉ NUMÉRIQUE, UN ENJEU DIGITAL MAIS ÉGALEMENT CITOYEN

C'est fin 2017, à la suite d'une réunion sur les risques numériques avec la Direction Générale qu'est lancée une évaluation avec un double objectif : renforcer la protection de la MAIF en tant qu'entreprise et, comme à chaque instant, protéger ses sociétaires. Au sein de

l'entreprise, pour encore sécuriser les données des sociétaires, une charte numérique et une gouvernance des données ont été mises en place. De nombreux recrutements dans les services de sécurité informatique sont également effectués. La mise en place de la RGPD

s'est faite naturellement car la société était déjà très proactive avec ses propres initiatives.

Pour définir les solutions permettant de sécuriser les usages numériques de ses sociétaires, la MAIF a commencé par étudier les usages et préciser les attentes de son public en utilisant une méthode de design thinking centrée sur les besoins des utilisateurs. Des ateliers et des études sont mandatés et organisés.

Initialement, un projet de package « tout-en-un » combinant plusieurs services était envisagé. Mais après une enquête d'appétence réalisée avec un cabinet extérieur, cette option n'a pas été retenue, au profit d'une offre plus flexible, avec des solutions présentées les unes à côté des autres, payantes ou gratuites.

'Nous avons, d'une part, la volonté de proposer des solutions adaptées aux nouveaux usages numériques, et il était important d'avoir des solutions qui protègent mieux les consommateurs sur ces nouveaux risques.' précise Frédéric Couffignal. 'Mais d'autre part, il fallait mettre en place des solutions qui soient en phase avec nos valeurs, et notamment le respect de la vie privée de nos clients. Il y avait véritablement une démarche plus citoyenne qu'intéressée de la part de la MAIF.'

Ces deux axes ont nourri le plan stratégique de la MAIF et ont pesé dans le choix des solutions numériques proposées aux clients MAIF.

LA NAISSANCE DE LA PAGE 'SÉCURITÉ NUMÉRIQUE' ET LE PARTENARIAT AVEC F-SECURE

Au-delà des pages de conseils, ce sont entre autres une application gratuite ([Mes Datas et moi](#)), une solution de stockage Cloud, et une suite de cyber sécurité complète qui vont être mises à disposition des sociétaires. Pour ce qui est de la partie « sécurité », l'assureur militant a choisi de travailler fin 2018 avec la société finlandaise F-Secure. Un choix comme une évidence, répondant à ses attentes aussi bien sur les produits que sur le plan déontologique : ses solutions sont parmi les plus performantes du marché, les données sont hébergées en Finlande et l'éthique de la société est reconnue à l'international. Et bien entendu, la possibilité d'offrir un portfolio complet

de solutions de cyber sécurité avec son offre TOTAL (solution antivirus, VPN et gestionnaire de mots de passe) correspondait parfaitement aux besoins remontés par les internautes lors des études effectuées.

'L'objectif pour la MAIF était de pouvoir répondre à des problématiques techniques sur lesquelles nous ne sommes pas des spécialistes, tout en conservant notre sincérité par rapport aux solutions que nous proposons. Ainsi, nous nous tournons vers nos partenaires comme F-Secure, une société experte, avec des valeurs similaires aux nôtres.'

UN DÉPLOIEMENT ET UNE COMMUNICATION MARKETING RAPIDES

Pour la mise en place de toute la gamme de solutions de sécurité numérique, deux personnes chez MAIF ont travaillé sur le projet à temps plein pendant un an, avec études préalables puis la recherche de partenaires. Une fois ces derniers choisis, le service a été mis en place assez rapidement, avec un déploiement en moins de

trois mois. F-Secure a commencé à travailler sur [la page de renvoi](#) en mars 2019 pour être prêt en mai 2019 avec le lancement de la page Sécurité numérique.

Une fois le lancement effectué, certaines briques ont été communiquées par newsletters, qui est un des meilleurs

moyens de communication dont dispose la MAIF, avec plus d'1 million de personnes inscrites. D'autres moyens de communication sont engagés rapidement pour promouvoir le service : un communiqué de presse, un article sur le magazine MAIF Mag, [un article sur le blog de F-Secure...](#)

De nombreuses activités de communication institutionnelles sont conduites par la MAIF. Par exemple, un camion se promène sur les routes de France pour faire des actions de prévention et d'information sur le digital : le MAIF Numérique Tour. Cette action est pour le moment suspendue avec la crise sanitaire, mais

reprendra dès que possible. Des collaborateurs MAIF organisent également des actions de communication autour de l'application 'Mes Datas et Moi', en attendant le retour des événements locaux. La MAIF contribue également au dispositif [cybermalveillance.gouv](#), dont la société est membre financeur.

Et si aujourd'hui, un travail sur l'évolution de l'offre en elle-même n'est pas la priorité de la MAIF, de nouveaux projets avec des solutions de protection de l'identité en ligne pourront être étudiés conjointement dans les mois à venir.

A PROPOS DE MAIF

6ème assureur automobile et 1er assureur du secteur associatif, MAIF couvre l'ensemble des besoins de plus de 3 millions de sociétaires (assurances de biens, prévoyance, santé, assistance, épargne, crédit...), pour un chiffre d'affaires de 3,7 milliards d'euros en 2019. Régulièrement plébiscitée en matière de relation clients,

MAIF est devenue en 2020 société à mission, avec pour raison d'être de porter une attention sincère à l'autre et au monde et de la placer au cœur de chacun de ses engagements et de ses actions.

Plus d'informations sur : www.maif.fr

A PROPOS DE F-SECURE

Fondée en 1988, F-Secure est une entreprise finlandaise spécialisée en cybersécurité et cotée au NASDAQ OMX Helsinki Ltd. Depuis plus de trente ans, nous protégeons des dizaines de milliers d'entreprises et des millions de particuliers grâce à notre réseau de partenaires de distribution, et plus de 200 fournisseurs de services.

Des solutions de protection des postes de travail à la détection et réponses aux menaces avancées, nous veillons à ce que nos utilisateurs puissent compter sur une cyber sécurité de haut-niveau. L'alliance unique de l'expertise humaine de solutions logicielles et d'intelligence artificielle nous permet d'être reconnu comme un acteur incontournable du marché européen.

f-secure.com/insurance

