



GRUPE N°10

Projet de crise



L'AGENCE

10
DIX

Agence de communication
spécialisée dans la communication de crise

Joffrey Achard – Léa Guerrero – Seda Yilmaz – Alexia Jaillet – Alison Lafarge – Clotilde Masson

JOUR N°1

Annonce des faits, présentation de l'entreprise Happn et analyse de son environnement

EXTRAIT CONTENU

1

La nature de l'incident : Le 03 mars 2023, l'entreprise Happn, avec à sa direction Karima Ben Abdelmalek, est au cœur d'un scandale lié à la sécurité des données et de possibles transferts de données vers des entreprises tierces telles que la marque Jacquie et Michel.

2

L'impact sur les utilisateurs : Les utilisateurs sont préoccupés par la sécurité de leurs données personnelles et leur confidentialité.

3

L'impact sur la réputation de Happn : L'incident risque de porter atteinte à la réputation de l'entreprise et de réduire sa crédibilité auprès de ses utilisateurs.

4

L'impact sur la conformité RGPD : La violation de la confidentialité des données peut entraîner des sanctions sévères de la part de la CNIL et de l'Union Européenne.

L'APPLICATION



LE CONCEPT : Créée en 2014, Happn est une application de rencontre avec géolocalisation en temps réel. Elle permet à ses utilisateurs de retrouver en ligne les autres membres de Happn croisés dans la journée.

Happn c'est...

100 millions d'utilisateurs

4,9 millions de messages envoyés par jour

1,5 millions de nouveaux utilisateurs par mois

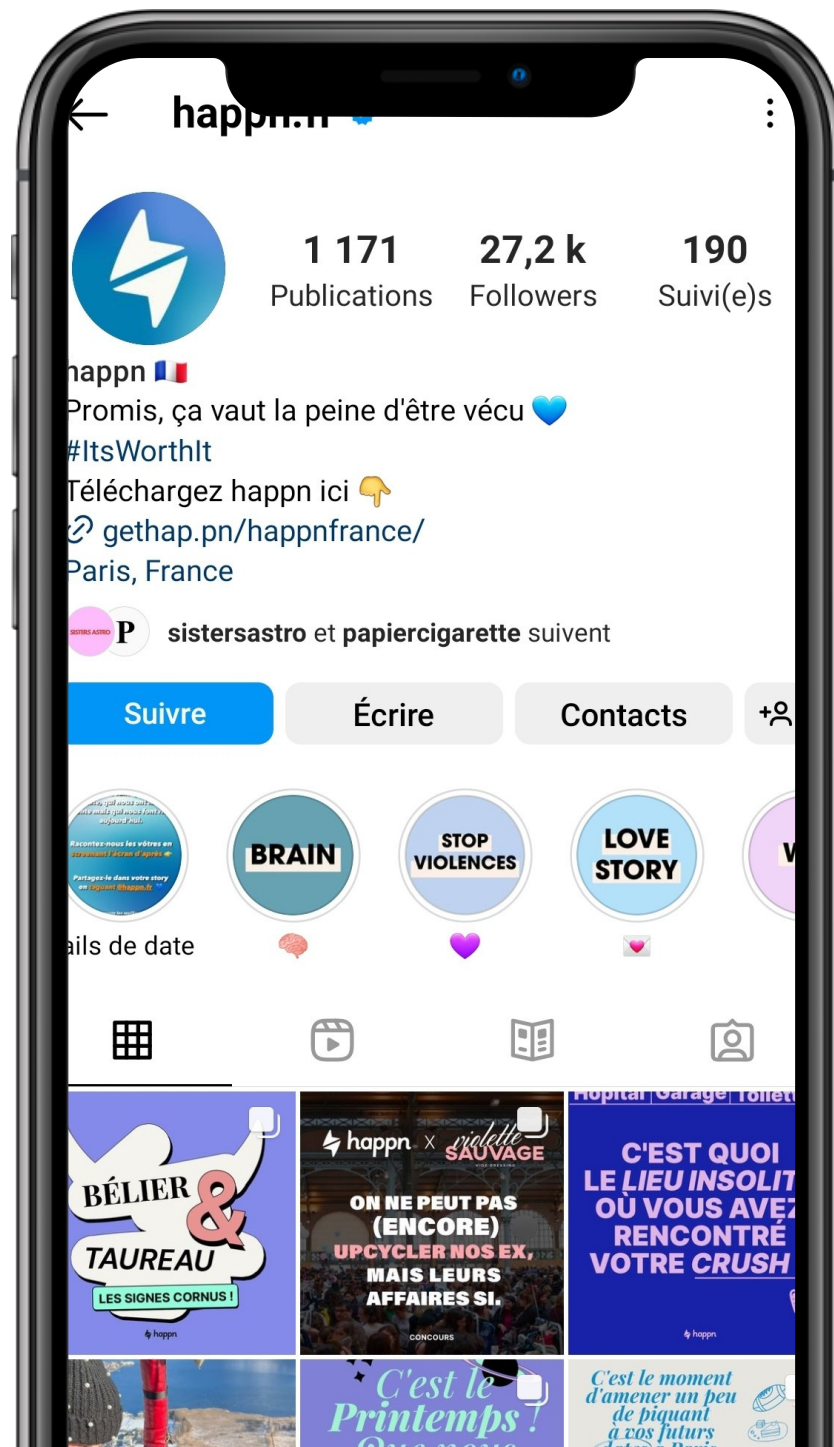
Vision : "ce n'est pas parce qu'on a coché les mêmes cases qu'on matchera dans le réel" : de belles rencontres peuvent encore se faire par le biais du hasard // "Le destin a parfois besoin d'un coup de pouce !"

Mission : rendre accessible les rencontres dans la vraie vie

Valeurs : proximité / spontanéité / confidentialité / respect / simplicité / authenticité

RÉSEAUX SOCIAUX

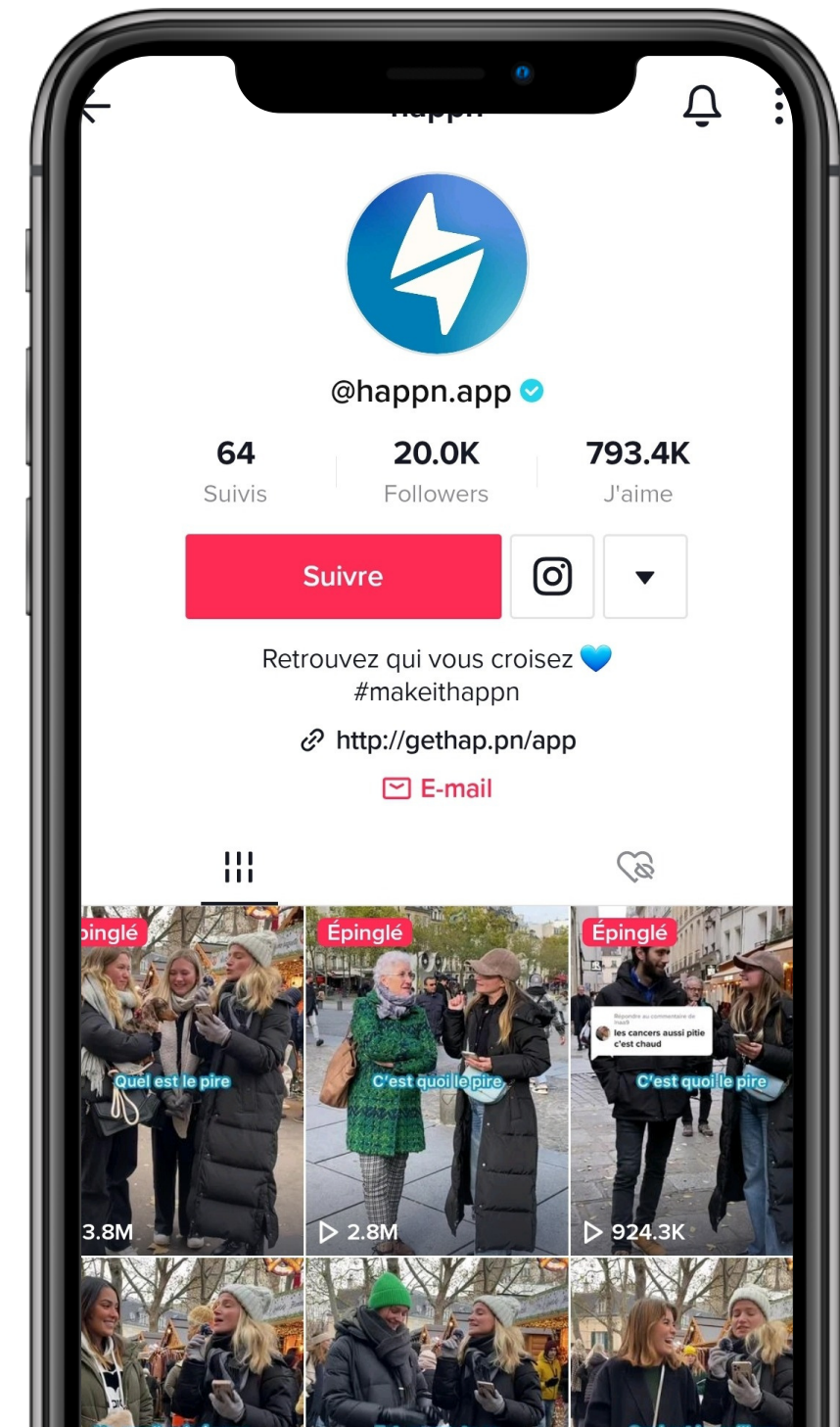
INSTAGRAM
27 000 followers



TWITTER
26 900 followers



TIKTOK
20 000 followers



PESTEL

POLITIQUE

Loi sur la protection des données RGPD, qui protège les utilisateurs contre l'utilisation abusive de leurs données personnelles. Les autorités européennes de protection des données surveillent de près la conformité de l'application Happn avec la législation en matière de protection des données.

ÉCONOMIQUE

Le marché des applications de rencontre est très compétitif et les utilisateurs peuvent facilement se tourner vers d'autres applications similaires si Happn ne résout pas les problèmes de sécurité des données. Le coût élevé de la mise en conformité avec les lois de protection des données peut avoir un impact financier sur l'entreprise.

SOCIOCULTUREL

La confidentialité et la sécurité des données sont des préoccupations croissantes pour les consommateurs, en particulier dans le contexte des applications de rencontre qui impliquent la divulgation d'informations personnelles. La réputation de l'entreprise peut être gravement affectée si elle n'est pas en mesure de protéger les données personnelles de ses utilisateurs.

PESTEL

TECHNOLOGIQUE

La confidentialité et la sécurité des données sont des préoccupations croissantes pour les consommateurs, en particulier dans le contexte des applications de rencontre qui impliquent la divulgation d'informations personnelles. La réputation de l'entreprise peut être gravement affectée si elle n'est pas en mesure de protéger les données personnelles de ses utilisateurs.

ENVIRONNEMENTAL

Il n'y a pas d'impact environnemental direct sur la crise de Happn. Peut être penser aux stockages de données qui polluent beaucoup.

LÉGAL

La loi française informatique et libertés impose des exigences strictes en matière de protection des données personnelles. Le RGPD est une réglementation européenne qui établit des normes de protection des données pour toutes les entreprises opérant dans l'Union européenne.

SWOT

FORCES

- Happn a une base d'utilisateurs importante de 10 millions d'utilisateurs.
- L'application est bien connue et populaire dans le marché des applications de rencontre.
- La marque Happn est solidement établie dans l'industrie des rencontres en ligne.
- L'entreprise a mis en place une stratégie de monétisation efficace en proposant des abonnements payants.
- La société a été fondée en France, ce qui peut être perçu comme un avantage pour les utilisateurs soucieux de la protection de leurs données personnelles.

- Happn a été confronté à des problèmes de sécurité des données, ce qui peut entraîner une perte de confiance des utilisateurs.
- L'application utilise la géolocalisation, ce qui peut être considéré comme une violation de la vie privée pour certains utilisateurs.
- La portée géographique de l'entreprise est limitée par rapport à certains de ses concurrents. - La croissance de l'entreprise a ralenti ces dernières années.
- Le scandale de 2016 a déjà terni la réputation de l'entreprise en matière de protection des données.
- Les utilisateurs peuvent toujours être préoccupés par la sécurité de leurs données personnelles.
- Le scandale actuel avec l'industrie du X montre que la société est vulnérable aux attaques et aux violations de données.

FAIBLESSES

OPPORTUNITÉS

- La direction peut prendre des mesures supplémentaires pour renforcer la sécurité des données et restaurer la confiance des utilisateurs.
- L'application peut se développer en proposant des fonctionnalités supplémentaires ou en s'associant avec d'autres entreprises pour offrir des avantages exclusifs aux utilisateurs.
- Le marché des rencontres en ligne est en constante évolution et la société peut profiter de cette croissance en développant des offres plus ciblées et personnalisées.
- L'entreprise peut également chercher à étendre sa portée géographique en se développant dans de nouveaux marchés à fort potentiel, tels que l'Asie et l'Amérique du Sud.

- La concurrence dans le marché des applications de rencontre est forte et les utilisateurs peuvent facilement se tourner vers d'autres applications similaires. Les grandes entreprises, telles que Tinder et Bumble, disposent d'une base d'utilisateurs beaucoup plus importante et d'une présence géographique plus étendue.
- Les réglementations en matière de protection des données sont de plus en plus strictes, ce qui peut augmenter les coûts de mise en conformité pour Happn.
- Enfin, les évolutions technologiques peuvent également poser des défis à Happn, car il doit constamment s'adapter aux nouvelles tendances et à l'évolution des besoins des utilisateurs.

MENACES

LES 4P

PRODUIT

- Le produit en question est l'application de rencontre Happn. Le produit a une fonctionnalité unique qui permet aux utilisateurs de rencontrer des personnes inconnues dans leur environnement géographique. Cependant, la sécurité des données est un aspect critique qui doit être abordé dans la communication.

PRIX

- Le prix de l'application Happn est actuellement gratuit pour les utilisateurs, mais il est financé par la publicité. Cependant, les utilisateurs pourraient être prêts à payer un petit montant pour une application de rencontre plus sûre.

PROMOTION

- La promotion doit être axée sur la transparence et la sécurité des données des utilisateurs. Il est important de communiquer de manière claire et concise les mesures prises par l'entreprise pour protéger les données des utilisateurs et éviter tout incident similaire à celui qui s'est produit avec le site Jacquie et Michel. Les réseaux sociaux et les plateformes de publicité en ligne peuvent être utilisés pour toucher un large public et communiquer le message de manière efficace.

PLACE

- L'application Happn est disponible dans le monde entier et peut être téléchargée gratuitement sur les plateformes de téléchargement d'applications telles que Google Play et l'App Store. L'entreprise peut travailler avec des partenaires pour proposer des promotions ou des avantages exclusifs aux utilisateurs qui se trouvent dans certaines zones géographiques.

CADRE RGPD SUR LA CNIL

Le sigle **RGPD** signifie « **Règlement Général sur la Protection des Données** ». Le RGPD encadre le traitement des données personnelles sur le territoire de l'Union européenne.

Le contexte juridique s'adapte pour suivre les évolutions des technologies et de nos sociétés (usages accrus du numérique, développement du commerce en ligne...).

Ce nouveau règlement européen s'inscrit dans la continuité de la Loi française Informatique et Libertés de 1978 et renforce le contrôle par les citoyens de l'utilisation qui peut être faite des données les concernant.

Il harmonise les règles en Europe en offrant un cadre juridique unique aux professionnels. Il permet de développer leurs activités numériques au sein de l'UE en se fondant sur la confiance des utilisateurs.

La **Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL)** est une autorité administrative indépendante française chargée de veiller à ce que les données personnelles soient collectées, traitées et utilisées de manière légale et respectueuse de la vie privée. Si vous avez été victime d'un piratage informatique qui a conduit à la divulgation ou à l'utilisation abusive de vos données personnelles, vous pouvez porter plainte auprès de la CNIL en France.

En effet, la CNIL a pour mission de protéger les données personnelles des citoyens et de garantir le respect de leurs droits. Si vous pensez que vos droits ont été violés en raison d'une violation de la sécurité de vos données personnelles, vous pouvez déposer une plainte auprès de la CNIL.

Il est important de noter que la CNIL n'a pas de pouvoir de poursuite pénale, mais peut cependant infliger des sanctions administratives à l'encontre des entreprises qui ne respectent pas les règles relatives à la protection des données personnelles.

LÉGISLATION RGPD

La crise actuelle touchant Happn est très préoccupante pour l'entreprise. Elle met en cause la sécurité des données personnelles des utilisateurs de l'application, ainsi que sa réputation. De plus, la législation RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) de l'Union Européenne, qui est entrée en vigueur en mai 2018, impose des obligations strictes en matière de protection des données personnelles.

Il est donc primordial pour Happn de mettre en place une stratégie de communication efficace pour restaurer la confiance de ses utilisateurs et montrer son engagement envers la sécurité des données personnelles conformément à la législation RGPD.

Pour protéger les données personnelles de ses utilisateurs, Happn a mis en place plusieurs mesures de sécurité et de protection des données. Elle donne de nombreux détails sur son site, notamment :

- **Sa politique de confidentialité** : Happn a mis en place une politique de confidentialité qui décrit les données collectées, la manière dont elles sont utilisées, partagées et protégées. La politique de confidentialité est accessible depuis l'application Happn.
- **La collecte limitée des données** : Happn collecte uniquement les données personnelles nécessaires pour fournir ses services de rencontres. Les données collectées incluent le nom, l'âge, l'adresse e-mail, la géolocalisation, les préférences de rencontres, et les interactions avec d'autres utilisateurs.

LÉGISLATION RGPD

- **La sécurité des données** : Happn a mis en place des mesures de sécurité pour protéger les données personnelles de ses utilisateurs contre tout accès non autorisé, la perte, le vol ou l'utilisation abusive. Cela inclut des mesures de cryptage des données, la limitation de l'accès aux données par des employés autorisés et l'utilisation de pare-feu pour protéger les serveurs.
- **Le consentement des utilisateurs** : Happn demande le consentement des utilisateurs pour collecter et utiliser leurs données personnelles. Les utilisateurs peuvent également contrôler les données qu'ils partagent avec Happn en modifiant les paramètres de leur profil ou en supprimant leur compte.
- **La transparence** : Happn s'engage à être transparent sur la manière dont les données personnelles des utilisateurs sont utilisées et partagées. Les utilisateurs peuvent consulter leur profil de données personnelles et demander la suppression de certaines données.

SOLUTION RGPD

En cas de piratage de sa base de données clients, Happn peut porter plainte contre les personnes ou entités responsables de l'attaque. Pour cela, la société devrait d'abord contacter les autorités compétentes, telles que la police ou la gendarmerie, pour signaler l'incident et fournir toutes les informations disponibles pour aider à identifier les auteurs du piratage. Ensuite, Happn devrait engager des avocats spécialisés dans les questions de cybersécurité pour mener une enquête approfondie et aider à collecter les preuves nécessaires pour soutenir sa plainte.

En parallèle, pour se protéger face à cet incident, Happn devrait renforcer sa sécurité informatique en mettant en place des mesures de protection supplémentaires pour éviter toute nouvelle attaque. Ces mesures pourraient inclure la mise en place d'un système de surveillance pour détecter les activités suspectes sur son réseau, la mise à jour de ses logiciels de sécurité pour corriger les vulnérabilités connues, et la formation de son personnel pour qu'ils soient conscients des risques liés à la cybersécurité et sachent comment y faire face.

Communiqué 1 : annonce des faits



Communiqué de presse

03/04/2023 - pour diffusion libre et immédiate

Happn : Point sur l'incident de sécurité et enquête en cours

Paris, le 4 avril 2023 - Happn, l'application de rencontre française, tient à informer ses utilisateurs de l'incident récent qui a touché sa base de données clients. Suite à une enquête interne, il a été confirmé que des tiers non autorisés ont réussi à pénétrer dans les systèmes et à accéder à certaines informations personnelles des utilisateurs de l'application, y compris les noms, les adresses e-mail et les photos de profil. Happn tient à préciser que les données financières ne sont pas concernées par cette intrusion.

Happn prend cette situation très au sérieux et a immédiatement mis en place des mesures pour renforcer la sécurité de l'application. Happn a également engagé une enquête externe pour déterminer l'étendue de l'incident et pour identifier les auteurs de l'attaque.

Happn tient à rassurer ses utilisateurs qu'elle fait tout son possible pour améliorer la situation et assurer la sécurité de ses données. Happn leur recommande également de vérifier régulièrement leurs comptes et de signaler toute activité suspecte.

Happn met tout en œuvre pour gérer la situation et s'engage à rester transparente avec ses utilisateurs tout au long de l'enquête et à les informer de toute évolution importante.

CONTACT PRESSE :

Email : presse@happn.com
Téléphone : +33 (0)1 48 07 66 66

Happn est une application française de rencontre qui a vu le jour en janvier 2014 à Paris. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, elle permet aux personnes de rentrer en contact avec d'autres personnes inconnues grâce à un système de géolocalisation. La marque est soucieuse de la vie privée et des libertés individuelles de ses utilisateurs, et met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données.

Mise en place d'un communiqué de presse annonçant
l'incident, la suite des événements et les mesures
prises

Mise en place d'une note de service envoyée aux employés de l'entreprise, seulement en interne, pour annoncer les faits et les mesures prises.

Note de service 1 : annonce des faits en interne aux employés



Note de service

Objet : Fuite Potentielle de Données Utilisateur sur Happn

De : La direction

À : Tous les salariés de Happn

Chers équipes,

Nous souhaitons vous informer qu'une possible fuite de données utilisateur sur notre application Happn a été récemment signalée. Nous prenons cette question très au sérieux et avons immédiatement commencé à enquêter sur l'affaire. Nous pouvons confirmer qu'il y a eu un accès non autorisé aux données utilisateur de notre application, et nous avons identifié un développeur interne comme étant potentiellement responsable de cette action.

Les Mesures que Nous Prenons

Nous avons immédiatement pris des mesures pour sécuriser complètement toutes nos données utilisateur. De plus, nous avons contacté les autorités compétentes pour enquêter sur cette affaire et prendre les mesures nécessaires contre le développeur responsable.

Nous comprenons que cette nouvelle peut être inquiétante pour nos utilisateurs, mais nous voulons les rassurer que nous avons pris toutes les mesures nécessaires pour garantir la sécurité de leurs données. Nous leur recommandons également de changer leurs mots de passe et de rester vigilants face à toute activité suspecte sur leur compte.

Notre Engagement envers la Sécurité des Données Utilisateur

La sécurité et la confidentialité des données utilisateur sont notre priorité absolue ici chez Happn. Nous sommes désolés pour tout inconvénient que cette situation a pu causer. Nous tenons à vous assurer que nous travaillons sans relâche pour assurer la sécurité des données de nos utilisateurs.

Nous rappelons à tous les salariés que la confidentialité des données utilisateur est une responsabilité éthique et morale qui doit être respectée à tout moment. Nous mettons en place des mesures supplémentaires pour renforcer la formation et la sensibilisation de nos employés à cet égard.

Conclusion

Nous sommes conscients de la confiance que nos utilisateurs ont placée en nous et nous sommes déterminés à travailler dur pour garantir que leur confiance soit maintenue en nous. Nous continuerons de surveiller activement la sécurité de nos données et de nos infrastructures, et nous informerons immédiatement nos utilisateurs de toute nouvelle information concernant cette affaire. Nous sommes désolés pour tout inconvénient que cela a pu causer, et nous vous remercions tous pour votre coopération et votre soutien dans cette situation difficile.

Si vous avez des questions ou des préoccupations supplémentaires, n'hésitez pas à contacter notre équipe de support clientèle, qui se fera un plaisir de répondre à toutes vos questions.

Merci pour votre collaboration et votre compréhension.

Fait à Paris, le 03/04/2023

Karima Ben Abdelmalek
Chief Executive Officer

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "K. Ben Abdelmalek".

JOUR N°2

Conséquences des faits, nouvelles mesures et actions.

CONTENU

1

Nouvel incident : Une action de groupe est déclarée le jour 2. Ce groupe dénonce Happn pour usage frauduleux de données numériques.

2

Explication de la situation : Happn se retrouve au coeur des polémiques et doit agir rapidement en prenant en compte la déclaration du groupe.

3

Présentation d'un plan d'action : Rédaction d'un communiqué de presse d'urgence pour montrer qu'Happn comprend le groupe et que la marque est également victime de la situation.

4

Communication régulière : La communication doit pouvoir être transparente et véridique.

Communiqué 2 : conséquences des faits



Communiqué de presse

04/04/2023 - pour diffusion libre et immédiate

Happn : Happn renforce sa sécurité et porte plainte contre les auteurs de l'attaque

Paris, le 4 avril 2023 - Happn, l'application française de rencontre, est confrontée à un scandale qui a mis en émoi ses utilisateurs et l'entreprise en général. En effet, Happn a appris que des données de l'application ont été aspirées par un site de rencontres classé X.

Selon une enquête en cours, cette attaque a conduit à la divulgation de certaines données confidentielles. Happn prend très au sérieux cet incident et s'engage à renforcer sa sécurité pour protéger la vie privée de ses utilisateurs. En effet, comme l'indique une récente étude, 52% des entreprises ont déclaré avoir subi une cyberattaque en 2022, ce qui souligne l'importance cruciale de la sécurité en ligne.

Par ailleurs, Happn est consciente des accusations d'usage frauduleux de données numériques qui ont été portées contre l'application. Happn tient à rassurer ses utilisateurs qu'elle prend ces accusations très au sérieux et qu'elle fait tout son possible pour résoudre ce problème dans le cadre légal approprié.

« Nous sommes conscients des préoccupations des utilisateurs et nous faisons tout notre possible pour y répondre de manière transparente et responsable. Nous avons engagé des actions juridiques pour lutter contre les cyberattaques et nous travaillons avec un panel d'experts en cybersécurité, tels que des consultants en sécurité informatique, des avocats spécialisés dans la protection des données et des relations publiques, pour gérer cette crise », a déclaré Karima Ben Abdelmalek, directrice de Happn.

Pour répondre aux questions des journalistes, un live retranscrit sur la chaîne youtube de l'agence avec Karima Ben Abdelmalek, la directrice de Happn, et un représentant de l'entreprise de cybersécurité aura lieu le 06 avril 2023. Les détails de l'événement seront communiqués ultérieurement.

Happn reste résolue à protéger la vie privée de ses utilisateurs et s'excuse pour toute inquiétude ou perturbation causée par cet incident. Happn est convaincue qu'ils sortira renforcée de cette situation et continuera à offrir un service de qualité, basé sur la confiance, à ses utilisateurs.

Lien pour la connexion à la conférence en ligne : www.conference/youtube.happn.fr

CONTACT PRESSE :

Email : presse@happn.com
Téléphone : +33 (0)1 48 07 66 66

Happn est une application française de rencontre qui a vu le jour en janvier 2014 à Paris. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, elle permet aux personnes de rentrer en contact avec d'autres personnes inconnues grâce à un système de géolocalisation. La marque est soucieuse de la vie privée et des libertés individuelles de ses utilisateurs, et met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données.

Mise en place d'un communiqué de presse annonçant
les nouvelles mesures prises

JOUR N°3

Notes de services en interne et préparation de différents scénarios possibles en fonction des décisions prises.

EXERCICE

1

Nouvel incident : Une nouvelle information est tombée. Une lettre anonyme a été envoyée au commissariat en charge de l'enquête annonçant la possible culpabilité de Jean Dujardin, le webmaster d'Happn. Il aurait été accusé de vendre des données.

2

Explication de la situation : Happn doit expliquer clairement la nature de l'incident et les mesures prises pour y remédier en interne, auprès de ses employés. Happn doit également préparer les possibles scénarios à venir selon le verdict de l'enquête en préparant 3 communiqués, qui seront diffusés dès que possible.

3

Présentation d'un plan d'action : Rédaction de trois communiqués de presse, chacun répondant à une des possibilités du verdict de l'enquête, et une note de service interne annonçant les faits.

4

Communication régulière : Information sur les réseaux sociaux pour rassurer et gérer la crise

Communiqué A : les mesures



Communiqué de presse

06/04/2023 - pour diffusion libre et immédiate

Happn annonce des mesures suite à la fuite de données en interne par son webmaster

Paris, le 6 avril 2023 - Happn, l'application française de rencontre, annonce aujourd'hui qu'une enquête interne approfondie a été menée suite à la fuite de données survenue sur l'application. Les résultats de l'enquête ont confirmé que la fuite de données a été effectuée en interne par le webmaster de l'entreprise.

Happn prend cette situation très au sérieux et agit immédiatement pour résoudre le problème. Happn a pris les mesures suivantes :

Licencier immédiatement le webmaster responsable de la fuite de données, après une enquête interne approfondie pour recueillir toutes les preuves nécessaires.

Informers immédiatement les utilisateurs de l'application Happn sur la situation et leur expliquer les mesures prises pour résoudre le problème.

Collaborer avec les autorités compétentes pour poursuivre le webmaster responsable de la fuite de données en justice.

Renforcer la sécurité de l'application Happn et des données personnelles des utilisateurs en recrutant des experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de l'application.

L'application est consciente de l'importance de la confidentialité des données personnelles de ses utilisateurs et s'engage à protéger leur vie privée. Happn est déterminée à travailler dur pour restaurer la confiance de ses utilisateurs dans leur application.

Happn tient à s'excuser auprès de ses utilisateurs pour tout inconvénient que cela pourrait causer. Happn continuera à travailler en étroite collaboration avec les autorités compétentes pour garantir la sécurité des données personnelles de ses utilisateurs.

CONTACT PRESSE :

Email : presse@happn.com
Téléphone : +33 (0)1 48 07 66 66

Happn est une application française de rencontre qui a vu le jour en janvier 2014 à Paris. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, elle permet aux personnes de rentrer en contact avec d'autres personnes inconnues grâce à un système de géolocalisation. La marque est soucieuse de la vie privée et des libertés individuelles de ses utilisateurs, et met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données.

Plan A

Si l'enquête confirme que la fuite de données provient du webmaster, la direction Happn devra prendre les mesures suivantes :

- Licencier immédiatement le webmaster responsable de la fuite de données, après une enquête interne approfondie pour recueillir toutes les preuves nécessaires.
- Informer immédiatement les utilisateurs de l'application Happn de la situation et leur expliquer les mesures prises pour résoudre le problème.
- Collaborer avec les autorités compétentes pour poursuivre le webmaster responsable de la fuite de données en justice.
- Renforcer la sécurité de l'application Happn et des données personnelles des utilisateurs en recrutant des experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de l'application.

Plan B

Si l'enquête révèle que la fuite de données provient d'une identité externe, la direction Happn devra prendre les mesures suivantes :

- Informer immédiatement les utilisateurs de l'application Happn de la situation et leur expliquer les mesures prises pour résoudre le problème.
- Collaborer avec les autorités compétentes pour enquêter sur l'identité externe responsable de la fuite de données et poursuivre cette personne en justice si nécessaire.
- Renforcer la sécurité de l'application Happn et des données personnelles des utilisateurs en recrutant des experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de l'application.

Communiqué B : les mesures



Communiqué de presse

06/04/2023 - pour diffusion libre et immédiate

Happn annonce des mesures suite à une fuite de données externe

Paris, le 6 avril 2023 - Happn, l'application de rencontres en ligne, tient à informer ses utilisateurs qu'une enquête approfondie a révélé que la fuite de données qui s'est produite récemment n'a pas été causée par un acte malveillant interne, mais par une entité externe.

Happn est en train de collaborer avec les autorités compétentes pour enquêter sur l'identité de cette entité externe et prendra toutes les mesures nécessaires pour poursuivre cette personne en justice si nécessaire.

Happn comprend que cette situation peut causer de l'inquiétude et de l'incertitude chez ses utilisateurs, c'est pourquoi elle tient à les rassurer en leur expliquant les mesures prises pour renforcer la sécurité de l'application et leurs données personnelles. Happn s'entoure des meilleurs experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de l'application et continuera à travailler sans relâche pour protéger la vie privée de ses utilisateurs.

Happn rappelle également que la protection des données personnelles est une priorité absolue et qu'elle respecte scrupuleusement le cadre législatif en matière de protection des données. Happn est déterminée à continuer à améliorer ses pratiques de sécurité et de protection des données pour offrir à ses utilisateurs la meilleure expérience possible tout en préservant leur vie privée et leur sécurité en ligne.

CONTACT PRESSE :

Email : presse@happn.com
Téléphone : +33 (0)1 48 07 66 66

Happn est une application française de rencontre qui a vu le jour en janvier 2014 à Paris. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, elle permet aux personnes de rentrer en contact avec d'autres personnes inconnues grâce à un système de géolocalisation. La marque est soucieuse de la vie privée et des libertés individuelles de ses utilisateurs, et met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données.

Communiqué C : les mesures



Communiqué de presse

06/04/2023 - pour diffusion libre et immédiate

Happn annonce des mesures suite à une fuite de données externe

Paris, le 6 avril 2023 - Happn a pris connaissance de la fuite de données survenue récemment et tient à rassurer les utilisateurs de son application quant à la sécurité de leurs données personnelles.

L'enquête en cours n'a pas encore permis de déterminer la source exacte de la fuite de données. Happn travaille étroitement avec les autorités compétentes pour mener une enquête approfondie afin de déterminer les causes de cet incident.

Happn prend cette situation très au sérieux et préfère prendre le temps nécessaire pour résoudre l'enquête. Happn souhaite être certaine de trouver la source exacte de la fuite de données afin de prendre les mesures appropriées pour préserver la sécurité de ses utilisateurs.

Happn tient également à rappeler que la justice est en train d'exercer ses fonctions, et qu'elle collabore pleinement avec les autorités compétentes pour résoudre cette affaire.

En attendant que l'enquête soit résolue, Happn a pris des mesures pour renforcer la sécurité de son application et des données personnelles des utilisateurs. Elle a recruté des experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de leur application.

Happn tient à remercier ses utilisateurs pour leur patience et leur compréhension pendant cette période difficile. Elle communiquera régulièrement avec leurs utilisateurs pour les tenir informés de la situation et des mesures prises pour résoudre le problème.

Happn tient à rappeler que la sécurité de ses utilisateurs est sa priorité absolue et qu'elle met tout en œuvre pour garantir la protection de leurs données personnelles.

CONTACT PRESSE :

Email : presse@happn.com
Téléphone : +33 (0)1 48 07 66 66

Happn est une application française de rencontre qui a vu le jour en janvier 2014 à Paris. Avec plus de 10 millions d'utilisateurs, elle permet aux personnes de rentrer en contact avec d'autres personnes inconnues grâce à un système de géolocalisation. La marque est soucieuse de la vie privée et des libertés individuelles de ses utilisateurs, et met tout en œuvre pour assurer la sécurité et la confidentialité de leurs données.

Plan C

Si l'enquête n'est pas encore résolue et qu'elle continue, la direction Happn devra prendre les mesures suivantes :

- Informer les utilisateurs de l'application Happn de la situation actuelle et leur expliquer que l'enquête est en cours pour résoudre le problème.
- Collaborer pleinement avec les autorités compétentes pour mener l'enquête et trouver la source de la fuite de données.
- Renforcer la sécurité de l'application Happn et des données personnelles des utilisateurs en recrutant des experts en sécurité informatique pour auditer et améliorer la sécurité de l'application dès que possible.

Mise en place d'une seconde note de service envoyée aux employés de l'entreprise, peu importe le déroulé de l'enquête, seulement en interne, pour annoncer les nouvelles informations relatives à l'incident et les mesures prises

Note de service 2 : annonce du non-respect de la confidentialité des utilisateurs aux employés



Note de service

Objet : Non respect de la confidentialité des utilisateurs

De : La direction

À : Tous les salariés de Happn

Chers équipes,

Nous avons récemment été informés qu'une fuite de données utilisateur de notre application aurait potentiellement été effectuée par l'un de nos développeurs. Nous prenons cette situation très au sérieux et voulons vous informer de tout ce que nous savons jusqu'à présent.

Les Mesures que Nous Prenons

Tout d'abord, nous tenons à vous assurer que nous avons pris des mesures immédiates pour sécuriser notre système et limiter les dommages potentiels. Nous avons également contacté les autorités compétentes pour les informer de la situation. Nous travaillons avec eux pour enquêter sur cette fuite de données. Des équipes spécialisées pourront être amenées à collaborer avec vous ces prochains jours, pour mettre en place des solutions efficaces pour la sécurité des données.

Bien que nous ne puissions pas divulguer les détails de l'incident à ce stade, nous voulons souligner que nous sommes en train d'analyser l'étendue de la fuite et les données qui ont potentiellement été compromises. Nous voulons également vous rappeler que nous avons des politiques et des procédures rigoureuses en place pour protéger la confidentialité et la sécurité des données de nos utilisateurs.

Nous comprenons que cela peut être une situation préoccupante pour vous et nous vous encourageons à contacter notre service des ressources humaines si vous avez besoin de soutien ou d'informations supplémentaires. Nous prendrons toutes les mesures nécessaires pour garantir que la vie privée et la sécurité de nos utilisateurs soient protégées.

Nous sommes désolés pour tout inconfort que cela peut causer et nous vous remercions pour votre patience et votre compréhension alors que nous travaillons à résoudre cette situation.

Cordialement,

Fait à Paris, le 05/04/2023

Karima Ben Abdelmalek
Chief Executive Officer

JOUR N°4

Campagne de communication pérenne à mettre en place dès le départ de la crise et prise de parole d'un référent de l'entreprise.

OBJECTIFS

OBJECTIF CONATIF

L'objectif conatif de ces actions est de renforcer la confiance des utilisateurs envers Happn en démontrant l'engagement de l'entreprise à protéger leurs données personnelles. En fournissant des informations claires et transparentes sur la manière dont les données sont collectées, stockées et utilisées, Happn espère encourager les utilisateurs à continuer d'utiliser l'application et à recommander l'application à d'autres.

OBJECTIF COGNITIF

L'objectif cognitif de ces actions est d'informer les utilisateurs sur les pratiques de sécurité des données et de les éduquer sur les meilleures pratiques pour protéger leurs informations personnelles en ligne. En fournissant des guides pratiques et des programmes de formation sur la sécurité des données, Happn espère aider les utilisateurs à mieux comprendre les risques potentiels et à prendre des mesures pour protéger leurs informations personnelles non seulement sur l'application Happn, mais aussi dans leur vie quotidienne en ligne.

OBJECTIF AFFECTIF

L'objectif affectif de ces actions est de rassurer les utilisateurs et de leur donner un sentiment de sécurité et de tranquillité d'esprit lorsqu'ils utilisent l'application. En montrant que Happn prend au sérieux la sécurité des données des utilisateurs et en prenant des mesures pour protéger ces données, l'entreprise peut aider les utilisateurs à se sentir plus à l'aise et en sécurité lorsqu'ils partagent des informations personnelles sur l'application.

ENVOI DES COMMUNIQUÉS

Nous souhaitons envoyer les communiqués de presses à plusieurs médias, nationaux et régionaux. Nous vous préconisons d'envoyer ces communiqués à la presse plutôt sérieuse et éviter les magazines people qui risqueraient de déformer l'information.

Voici une liste non exhaustive d'exemples de médias que nous vous recommandons pour publication des communiqués :

- Presse nationale : Le monde, Le Progrès, Le Figaro, La Tribune, Les Echos, Libération, etc.
- Presse régionale : Le Progrès, Sud-Ouest, Midi Libre, Le Parisien, etc.



EDL - ÉLÉMENTS DE LANGAGE

- Introduction : Je vous remercie de vous joindre à nous aujourd'hui pour cette conférence de presse importante concernant l'aspiration des données de nos utilisateurs par une société de rencontres classées X, Jacquie et Michel.
- Rappel du contexte : Comme vous le savez, Happn est une application de rencontres basée sur la géolocalisation. Nous sommes conscients de l'importance de la confidentialité des données personnelles et nous avons toujours travaillé dur pour garantir la protection de ces informations.
- Happn s'engage à protéger les données personnelles de ses utilisateurs en mettant en place des mesures de sécurité informatique robustes et en respectant les réglementations en vigueur.
- En 2022, Happn a enregistré une augmentation de 25% du nombre d'utilisateurs actifs par mois par rapport à l'année précédente, ce qui souligne l'importance de la cybersécurité pour l'entreprise.
- Pour garantir la sécurité des données de ses utilisateurs, Happn utilise des protocoles de cryptage de pointe pour protéger les informations personnelles des utilisateurs, ainsi que des outils de détection et de prévention des fraudes et des attaques informatiques.
- En 2022, Happn a enregistré un taux de réussite de 99,9% dans la détection et la prévention des tentatives de piratage de ses serveurs.
- Happn collabore régulièrement avec des experts en cybersécurité pour maintenir ses mesures de sécurité à jour et rester en avance sur les menaces émergentes.
- Enfin, Happn est convaincu que la transparence est essentielle pour établir la confiance avec ses utilisateurs. C'est pourquoi l'entreprise est engagée à informer ses utilisateurs de manière claire et concise sur les mesures de sécurité en place et sur la façon dont leurs données sont utilisées.
- "En 2022, nous avons effectué des mises à jour régulières de nos protocoles de sécurité pour nous protéger contre les dernières menaces de cybersécurité."
- "Nous avons également mis en place des systèmes de détection et de prévention avancés pour détecter les fraudes et les tentatives de piratage en temps réel."
- "Nos efforts en matière de cybersécurité ont porté leurs fruits, car nous avons enregistré un taux de réussite de 99,9% dans la détection et la prévention des tentatives de piratage en 2022."
- "Chez Happn, nous croyons en la transparence et nous nous engageons à informer nos utilisateurs de manière claire et concise sur les mesures de sécurité en place et sur la façon dont leurs données sont utilisées."

EDL - ÉLÉMENTS DE LANGAGE

- "Nous avons également mis en place des systèmes de détection et de prévention avancés pour détecter les fraudes et les tentatives de piratage en temps réel."
- "Nos efforts en matière de cybersécurité ont porté leurs fruits, car nous avons enregistré un taux de réussite de 99,9% dans la détection et la prévention des tentatives de piratage en 2022."
- "Chez Happn, nous croyons en la transparence et nous nous engageons à informer nos utilisateurs de manière claire et concise sur les mesures de sécurité en place et sur la façon dont leurs données sont utilisées."
- "Nous sommes fiers d'utiliser des protocoles de cryptage de pointe pour protéger les informations personnelles de nos utilisateurs, et nous sommes convaincus que ces mesures de sécurité renforcent la confiance de nos utilisateurs envers notre application."
- "Enfin, nous collaborons régulièrement avec 9 experts en cybersécurité pour maintenir nos mesures de sécurité à jour et rester en avance sur les menaces émergentes."

Liste des cabinets et d'experts en cybersécurité qui travaillent avec Happn pour leur expertise dans le maintien de protocoles de cryptage de pointe pour protéger les informations personnelles :

Kaspersky Lab
Symantec Corporation
McAfee LLC
FireEye Inc.
CrowdStrike Inc.
Check Point Software Technologies Ltd.
Palo Alto Networks, Inc.
Fortinet, Inc.
Cisco Systems, Inc.

Ces cabinets et experts en cybersécurité travaillent avec de nombreuses entreprises, dont Happn, pour maintenir des mesures de sécurité à jour et pour répondre aux nouvelles menaces émergentes en matière de cybersécurité.

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

Déroulé de la campagne de communication pérenne à mettre en place dès le départ de la crise.

COMMUNICATION PROACTIVE

Happn doit immédiatement publier une déclaration officielle sur son site internet et sur les réseaux sociaux pour informer les utilisateurs de la situation actuelle, des mesures prises pour protéger leurs données et des actions futures pour éviter que cela ne se reproduise à l'avenir.

ACTIONS MISES EN PLACE

- publication sur les réseaux sociaux à propos de la sécurisation des données sur l'application (sensibilisation et information) sur un ton assez sérieux en respectant leur ton actuel
- publication plus "fun" sur la transparence
- campagne d'e-mailing visant à informer les utilisateurs des nouvelles mesures en termes de confidentialité et de transparence.
- Pop up sur l'application avec note d'information sur la mise à jour de la politique de confidentialité

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

LA

🔍 PROTECTION DES **DONNÉES**

ÇA VOUS
PARLE ?



happn.fr

Annonce importante

Chez Happn, on prend la confidentialité et la sécurité de vos données très au sérieux. C'est pourquoi nous avons mis à jour notre politique pour vous offrir une expérience toujours plus sécurisée sur notre appli !

Et pour vous donner une idée de ce que cela implique, voici quelques-unes des nouvelles fonctionnalités que vous pouvez désormais retrouver sur Happn :

Un système de vérification renforcé pour l'authentification de vos comptes

Des options de confidentialité plus avancées pour mieux contrôler votre visibilité

Une équipe dédiée à la sécurité de vos données pour surveiller les activités suspectes

On espère que ces améliorations vous plairont autant qu'à nous ! N'hésitez pas à nous donner votre avis en commentaires 😊

#Happn #Confidentialité #SécuritéDesDonnées #MiseÀJour #AppliSécurisée
#EnTouteSécurité

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

DANS LES
COULISSES
D'HAPPN

POUR PLUS DE
TRANSPARENCE



happn.fr

Vous avez toujours voulu en savoir plus sur ce qui se passe dans les coulisses de Happn ?

Eh bien, bonne nouvelle ! Nous avons mis en place des mesures de transparence pour que vous puissiez voir tout ce qui se passe derrière le rideau.

Avec ces nouvelles fonctionnalités, vous pouvez maintenant :

- voir une liste complète des données que nous collectons (ne vous inquiétez pas, on ne collecte pas vos secrets les plus intimes 😊)
- savoir comment nous utilisons vos données pour améliorer votre expérience Happn
- obtenir des informations sur les tiers avec lesquels nous partageons vos données (pas de panique, on est très sélectifs !)

Et puis pour toute autre information que vous ne trouverez pas ici, vous pouvez toujours nous contacter directement, nous nous ferons un plaisir à vous répondre !



#Happn #Transparence #MesuresDeTransparence #EnSavoirPlus #Jeux
#AméliorationDeLExpérience #Fun

CAMPAGNE DE COMMUNICATION



Annonce importante

Chez Happn, on prend la confidentialité et la sécurité de vos données très au sérieux. C'est pourquoi nous avons mis à jour notre politique pour vous offrir une expérience toujours plus sécurisée sur notre appli !

Sophie, 24
Journaliste
A étudié à ISPA
Active aujourd'hui
Maintenant à moins de 500 m de vous

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

RENFORCER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES

Happn doit investir dans une infrastructure de sécurité solide pour éviter les attaques externes et les violations de données. Des audits réguliers devraient être effectués pour s'assurer que les données sont stockées en toute sécurité et conformément à la réglementation RGPD.

ACTIONS MISES EN PLACE

- Recruter une équipe en interne dédiée à la sécurité des données des utilisateurs
- Renforcer la sécurité global (mot de passe, connexion...etc)
- Réduire l'accès à certains collaborateur aux données personnelles
- Mise en place de systèmes de cryptage
- Stockage des données sur un serveur plus sécuritaire
- Vérification récurrente des systèmes
- ...

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

AMÉLIORER LA TRANSPARENCE

Happn doit fournir aux utilisateurs un contrôle total sur leurs données et permettre la suppression complète de toutes les données personnelles, y compris les cookies. En outre, Happn doit donner aux utilisateurs un aperçu clair des informations collectées et stockées et obtenir leur consentement explicite pour la collecte et l'utilisation de ces données. : cf. politique de confidentialité et charte de confiance du site Happn

ACTIONS MISES EN PLACE

- Développement de la charte de confiance et la mettre plus en avant sur le site et l'application + mettre le contact Happn plus en avant si les utilisateurs souhaitent les contacter au sujet de leurs données
- Pop up sur l'application pour informer les utilisateurs de la mise à jour de la charte de confiance et de la politique de confidentialité

CAMPAGNE DE COMMUNICATION

FORMER ET ÉDUCER LES UTILISATEURS

Happn doit mettre en place (ou à disposition) des programmes de formation et d'éducation pour les utilisateurs sur les bonnes pratiques en matière de sécurité des données et la protection de la vie privée.

COLLABORER AVEC LES AUTORITÉS COMPÉTENTES

Happn doit travailler en étroite collaboration avec les autorités compétentes pour s'assurer que toutes les règles et réglementations RGPD sont respectées.

En outre, Happn doit collaborer avec des experts en sécurité des données pour améliorer continuellement la sécurité des données et s'assurer que les pratiques de sécurité sont en place pour protéger les utilisateurs.

ACTIONS MISES EN PLACE

- Mettre à disposition un guide pratique pour aider les utilisateurs à protéger leurs données personnelles
- Rendre les conditions générales d'utilisation à lire avant inscription plus accessible qu'un long texte

Site web et application

- Nombre de visites sur le site web
- temps moyen passé sur le site
- nombre d'impressions du pop-up sur l'application
- Taux d'engagement

Réseaux sociaux

- Evolution du nombre d'abonné (croissance ou décroissance)
- Portée
- Taux d'engagement
- Taux d'impression
- Taux d'interactions
- Taux de mentions / partage

Campagne e-mailing

- Taux de rebond
- Taux de clic
- Taux d'ouverture

RÉTROPLANNING

SEMAINE N°1 (3-9 AVRIL)

JOUR 1 : Notes de services en interne, contexte (rappel du scandale), présentation de l'application + chiffres clés, analyse de l'entreprise (swot, pestel, etc.), cadre légal, CP sur l'annonce des faits + note de service communication interne

JOUR 2 : communiqué de presse conséquences des faits - et mesures/action de groupe : pour usage frauduleux de données numériques + préparation des éléments de langage

JOUR 3 : Notes de services en interne et préparer les scénarios possibles en fonction des décisions prises (plan a, plan b, plan c)

JOUR 4 : Webinaire en ligne avec la directrice, organisation de la campagne de communication

Réunion avec les avocats de l'entreprise pour discuter des options légales et des conséquences de l'incident.
Mise en place d'un système d'alerte pour signaler tout incident de sécurité potentiel ou avéré, avec un plan d'action pour y remédier.

RÉTROPLANNING

SEMAINE N°2 (10-16 AVRIL)

Développement d'un programme de sensibilisation à la sécurité des données pour les employés de l'entreprise.
Organisation de webinaires et de conférences pour informer les utilisateurs de l'application Happn sur les mesures de sécurité et les dernières mises à jour.

SEMAINE N°3 (17-23 AVRIL)

Publication d'un rapport sur les mesures de sécurité prises par l'entreprise pour garantir la protection des données personnelles des utilisateurs.
Préparation de la campagne de communication axée sur la transparence et la sécurité des données.

SEMAINE N°4 (24-30 AVRIL)

Lancement de la campagne de communication axée sur la transparence et la sécurité des données.
Mise en place du programme de formation en ligne sur la sécurité des données pour les utilisateurs de l'application Happn.

RÉTROPLANNING

SEMAINE N°5 (1-7 MAI)

Évaluation de l'impact des actions mises en place depuis le début de l'année, et ajustement des mesures en fonction des résultats obtenus.

Renforcement de la collaboration avec les autorités de protection des données pour garantir la conformité avec les lois en vigueur et éviter toute violation de la vie privée des utilisateurs.

SEMAINE N°6 (8-14 MAI)

Développement de partenariats avec des experts en cybersécurité pour améliorer les pratiques de l'entreprise en matière de sécurité des données.

Publication de mises à jour de l'application avec des fonctionnalités supplémentaires pour permettre aux utilisateurs de gérer et de protéger leurs données personnelles.

SEMAINE N°7 (15-21 MAI)

Organisation de webinaires et de conférences pour informer les utilisateurs de l'application Happn sur les mesures de sécurité et les dernières mises à jour.

Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des utilisateurs de l'application Happn pour évaluer la perception de la sécurité de leurs données personnelles.

RÉTROPLANNING

SEMAINE N°8 (22-28 MAI)

Évaluation de l'impact de la campagne de communication et des mesures de sécurité prises par l'entreprise pour garantir la protection des données personnelles des utilisateurs.
Préparation du plan d'action pour l'année suivante afin de maintenir et renforcer la sécurité des données.

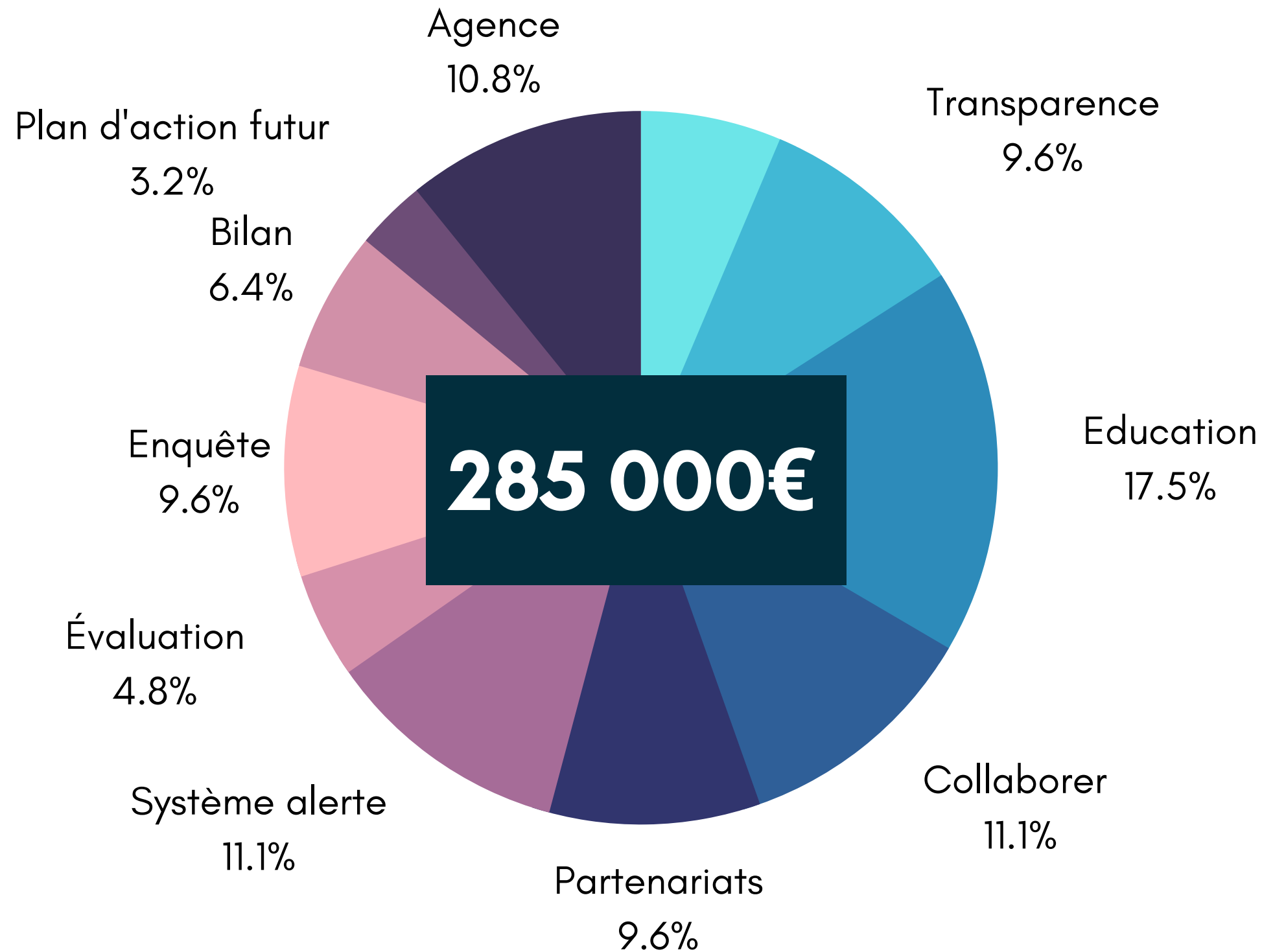
SEMAINE N°9 (29-4 JUIN)

Publication d'un bilan de la campagne de communication et des mesures de sécurité prises par l'entreprise pour garantir la protection des données personnelles des utilisateurs.
Réunion avec les avocats de l'entreprise pour discuter des avancées et des résultats obtenus.

SEMAINE N°10 (5-11 JUIN)

Les actions à venir pour les semaines suivantes seront déterminées en fonction des résultats obtenus et des ajustements nécessaires.

BUDGET



 [LIEN BUDGET DÉTAILLÉ](#)

