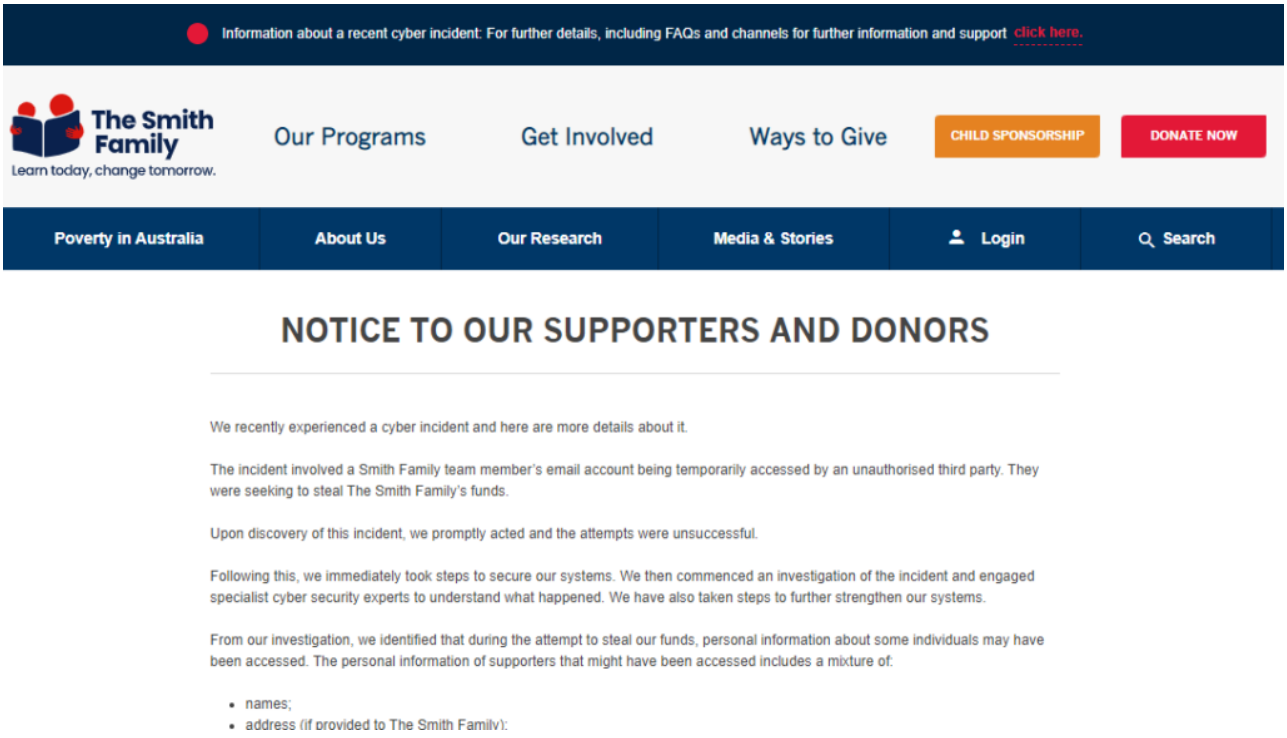
Comment réagir à un piratage de données – l'exemple de Smith Family

L'association australienne Smith Family (collecte annuelle environ 80M€) a été récemment victime d'une cyber attaque. Parallèlement aux actions techniques, sa réaction en termes de communication a consisté en la mise en avant sur son site d'une page dédiée explicative sur les circonstances de l'incident et ses conséquences pour les personnes concernées.



Une communication la plus transparente possible, organisée en 3 volets

Informer



NOTICE TO OUR SUPPORTERS AND DONORS

We recently experienced a cyber incident and here are more details about it.

The incident involved a Smith Family team member's email account being temporarily accessed by an unauthorised third party. They were seeking to steal The Smith Family's funds.

Upon discovery of this incident, we promptly acted and the attempts were unsuccessful.

Following this, we immediately took steps to secure our systems. We then commenced an investigation of the incident and engaged specialist cyber security experts to understand what happened. We have also taken steps to further strengthen our systems.

From our investigation, we identified that during the attempt to steal our funds, personal information about some individuals may have been accessed. The personal information of supporters that might have been accessed includes a mixture of:

- names;
- address (if provided to The Smith Family);
- phone number (if provided to The Smith Family);
- email address (if provided to The Smith Family); and
- donation amount.

And in some cases:

- first 4 and last 4 digits of the credit or debit card used to donate; and,
- information about whether a donation payment was processed successfully or declined

We can confirm for those with potential credit or debit card details accessed, no middle digits, or CVV numbers were accessed as The Smith Family does not store that information in its systems.

The data accessed in itself cannot be used to make fraudulent purchases.

Our investigation also identified some other information which may have been accessed but does not require formal notification.

The Smith Family also does not request, collect or hold personal identity documents such as passports or drivers' licences of our supporters, as these are not required to process their generous donations.

While there is no current evidence of misuse of any individual's personal information, we are informing individuals about the incident and providing simple steps to protect their information and avoid any potential scams.

We are also contacting individuals whose personal information was not accessed and are not directly affected by this incident as we want to communicate transparently to our supporters.

- Cet incident a-t-il un rapport avec le vol de données Medibank ?
- Les autorités ont-elles été informées ?
- Comment puis-je savoir que cette affaire sera terminée pour ce qui me concerne ?

Expliquer

- Comment nous-sommes-nous rendu compte de l'incident
- Comment le pirate a-t-il pu accéder à l'email de notre collaborateur
- Pourquoi Smith Family dispose-t-elle d'informations personnelles à mon sujet ?

Rassurer

- L'attaque a-t-elle été interrompue

- Des données personnelles ont-elles été divulguées
- Comment savez-vous qu'aucune donnée personnelle n'a été utilisée
- Nos systèmes sont-ils toujours opérationnels ?
- Dois-je annuler ma carte bancaire ?
- Que dois-je faire maintenant ?
- Puis-je toujours faire un don en ligne ?

Pour information, l'association semble utiliser la solution CRM Dynamics 365. *voir ici*

Les associations face à la crise (enquête Recherches & Solidarités)

Quelques enseignements d'une enquête réalisée en mars/avril 2009 auprès de 4 700 répondants, et disponible dans son intégralité ici sur le site de Recherches & Solidarités.

Des adhérents moins nombreux.

Des demandes de facilité de paiement pour le règlement des cotisations et adhésions.

Des bénévoles plus motivés.

L'arrivée de renforts bénévoles.

Une pratique du bénévolat fragilisée par des difficultés personnelles potentielles des bénévoles.

Certains budgets en réduction.

Un avis nuancé sur le fait de savoir si ces difficultés vont amener à une révision du périmètre de la mission des associations interrogées.

On lira également dans cette enquête deux témoignages :

- André Verchère, président de France Bénévolat Nantes Atlantique.
- Patrick Bonneau, président de la Conférence permanente des coordinations associatives (CPCA) de la région Poitou-Charentes.

---

musées américains en crise : des enseignements pour les associations ?

Lu le constat suivant, dans un **article du Monde** daté du 2 mai :

- Des subventions publiques en baisse
- Des donateurs moins généreux
- Des frais de fonctionnement financés par des revenus en chute libre (investissements sur les marchés ou dans la pierre)

Une analyse de la situation de certaines associations en France ?

Non (pas encore ?), mais la description de la crise que subissent actuellement les musées américains (le Metropolitan de New-York a ainsi supprimé 250 emplois, fermé 10 boutiques, et réduit son budget de 10%) , et les différents moyens mis en oeuvre pour l'enrayer :

- Jouer sur les prix (les augmenter, les rendre libre et « au bon coeur » des visiteurs)
- Créer des événements
- Sortir de ses murs (exposer dans le métro)
- Exposer sur le Web, et créer une muséographie 2.0 (les internautes pouvant en modifier l'agencement)

🔵Au delà de la problématique propre au secteur culturel, l'AAM (**American Association of Museum**) publie sur son site un guide de survie dans lequel sont recensées sous forme de liens, un certain nombre d'éléments factuels, d'idées, de bonnes pratiques.

🔵On trouvera par exemple sur le site de **The Chronicle of Philantropy**, un point sur la problématique actuelle des « charities » : *manage their finances, raise money, and keep up with growing demand for services*

🔵Ou encore sur un des sites apparentés à **Network for Good**, un guide de survie de la collecte de fonds, qui présente 12 stratégies pour survivre et se développer dans un contexte de crise.

Baromètre générosité des

français – 03/2009 (Cerphi)

- Nous reprenons la conclusion de la livraison du mois de mars, disponible en ligne sur le site du CERPHI

Une érosion, mais pas un décrochage

> *Globalement depuis 5 mois, les intentions de dons sont assez stables : quasiment deux tiers des Français pensent que leur don en 2009 sera équivalent à celui de 2008, et 20% environ pensent le diminuer. Ce constat ne porte pas particulièrement à l'optimisme, mais il ne reflète pas (encore) l'effondrement qu'on a pu craindre.*
>
> *A ce stade de la crise, le don reste une valeur à laquelle on tient avant d'être une variable d'arbitrage budgétaire des ménages.*
> *Les données observées dans la réalité semblent confirmer le constat d'une baisse limitée des dons, mais elles font apparaître une ventilation différenciée des dons selon le type de cause.*
>
> *Pour exemple, en comparant les résultats de la prospection téléphonique réalisée depuis 2007 pour deux organismes de Solidarité Internationale et un organisme de recherche, on constate que les organismes de solidarité ont subi une baisse de + ou -4 pts tandis que l'érosion a été limitée à 2 pts pour l'association de recherche. (il ne s'agit bien sûr que d'une indication)*

- Il aurait été intéressant d'ajouter à ce panel, pour le compléter, des organismes de Solidarité Nationale.

Baromètre Générosité des français – 02/2009 (CerPhi)

Livraison de février 2009 de cette enquête (réalisée par Qualicontact auprès de 1296 personnes), disponible en téléchargement sur le site du Cerphi

En voici les principaux résultats :

- Evolution globale
  - Diminution des intentions de donner autant
  - Augmentation des intentions de diminuer son don
  - Stagnation des intentions d'augmenter son don
- Février 2009
  - De moins en moins de grands donateurs 2008 (don supérieur à 500€) pensent augmenter leur don.
  - De plus en plus de « petits » et « moyens » donateurs pensent diminuer leur don.
- L'âge
  - Plus on avance en âge, plus on imagine diminuer son don

A noter que la notion de grand donateur doit ici se comprendre toutes associations confondues : un donateur donnant 50 € à 10 associations est ici considéré comme grand donateur, ce qui ne serait pas le cas du point de vue d'une des 10 associations.

La question de l'identification des multi-donateurs est importante. Elle suppose une qualification assez précise et renouvelée de la base, ce qui n'est pas simple à mettre en

oeuvre.
Une première idée pourrait être de récupérer cette information à l'occasion des opérations de dé duplication effectuée en cas d'échange de fichier, si cela est possible d'un point de vue contractuel et déontologique bien sur.

Tendances du don en 2009 – vague IFOP/Limite (février 2009)

Voir le détail sur le site de l'agence déjà citée

En résumé :

- Possible tassement du don chez les donateurs fidèles
- Accélération probable des nouvelles pratiques de collecte de fonds
- Les jeunes confirment leur envie de donner (+9% par rapport à octobre 2008)

---

les associations caritatives

et la crise

En angleterre, ça ne va pas très fort (cf. un article du Guardian) , en France un peu mieux (les collectes de décembre ont plutôt bien fonctionné) mais quid des subventions dans un contexte budgétaire « compliqué » ?

un article du Monde (10/02/2009)

---

les suisses solidaires

de bons résultats (une augmentation de 4% de la collecte Marmite hiver 2008 par rapport à celle de l'année 2007) annoncés par l'Armée du Salut suisse (pour info, 1,6 MFS = environ 1 M€)

infos détaillées (répartition par canton !) disponibles sur le site

---

La solidarité ne fait pas banqueroute

La fin de l'année est traditionnellement la période où les associations caritatives reçoivent le plus de dons. La crise économique ne semble pas remettre en question cette

générosité. Au contraire.

Des responsables locaux d'associations (Banque Alimentaire, Secours Populaire, Emmaus), témoignent d'un « afflux » de dons et d'offres de bénévolat

un article de la République du Centre, 30/12/2008

Reste à savoir si cet élan ne se fera pas au détriment de causes plus « lointaines » (ACF, MSF, etc.).
Le succès de la récente ventes d'assiettes organisée par Action Contre la Faim (100 K€) est de ce point de vue rassurant, encore que ce genre de manifestation soit plus destiné à un public de militants.
A suivre, donc.

Les français s'engagent malgré la crise

Don d'argent (cf. les résultats du dernier téléthon), ou *don de temps* ?

Il semble que la crise n'ait pas affecté la générosité des français. Néanmoins, des changements de tendance apparaissent :

- préférence aux causes de proximité
- un plus grand nombre de plus de petits dons
- des dons en nature en augmentation (cf. banque alimentaire, et étude du réseau Recherches et Solidarités
- et la crainte de la baisse des subventions, pour les organismes concernés par ces ressources..

Premiers éléments de réponses dans ce article du Journal du Dimanche (28/12/2008) disponible ici en téléchargement

Voir, ou revoir également un article du Figaro, plus ancien, sur la même question

ainsi qu'un article du Monde, du 25 décembre