COMMENT RECHERCHER ET PROTÉGER L'INFORMATION INDISPENSABLE À MON ENTREPRISE ?

Une démarche d'intelligence économique

Dans quel but ?

Qui ?

Avec qui ?

Quand ?

Où ?

Comment ?

Combien ?

http://www.lorraine.direccte.gouv.fr/-intelligence-economique,2373-.html

QU'EST-CE QUE CELA VA M'APPORTER ?

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PRÉFET
DE LA RÉGION
LORRAINE

PRÉAMBULE

L'environnement économique est aujourd'hui extraordinairement mouvant. Fluctuation des commandes, manque de visibilité, augmentation des coûts, fragilité des fournisseurs, versatilité des consommateurs, cycles de vie des produits de plus en plus courts, réglementations changeantes, agressivité des concurrents voire pratiques déloyales, autant d'éléments que l'entreprise doit prendre en compte rapidement.

Adopter une démarche d'intelligence économique pour une entreprise, c'est connaître davantage son environnement économique dans le but d'une meilleure anticipation non seulement des opportunités, par de l'innovation notamment, mais également des menaces potentielles qui l'entourent.

Ainsi, l'intelligence économique se définit par l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de diffusion ou de protection de l'information à caractère économique, en vue de son exploitation au profit de l'entreprise. Ces diverses actions sont menées légalement avec toutes les garanties de protection nécessaires à la préservation du patrimoine, dans les meilleures conditions de qualité, de délais et de coût.

Ce guide donne des conseils, des propositions d'organisation pour une gestion et une protection de l'information stratégique de l'entreprise, ainsi que l'indication des acteurs lorrains de l'intelligence économique. En effet, l'État, les collectivités territoriales en charge du développement économique, les organismes consulaires, l'Institut National de la Propriété Industrielle, BPI France etc. sont autant d'acteurs locaux qui œuvrent, ensemble, au maintien de l'emploi, au développement des entreprises y compris à l'international et ainsi au rayonnement de l'économie lorraine.

Vous trouverez dans cet ouvrage des réponses sur les outils permettant de rechercher des données sur des marchés, suivre ses clients, se faire une idée de la stratégie de ses concurrents, anticiper les évolutions technologiques, suivre l'élaboration d'une norme, identifier et protéger ses vulnérabilités, son patrimoine technologique et son savoir-faire… autant d'enjeux qui sont au cœur de tout projet d'entreprise, quel que soit le domaine d'activité et indépendamment de la taille.

L'information dont a besoin l'entreprise est abondante. Face à cette profusion, facilitée par le développement accéléré d'Internet et des technologies d'informations, par où commencer ?

L'entreprise doit acquérir les bons réflexes pour réunir les bons signaux et prendre les bonnes décisions. Ce guide a pour objectif de l'y aider.

Nacer MEDDAH
Préfet de la région Lorraine
Préfet de la zone de défense et de sécurité Est
Préfet de la Moselle

SOMMAIRE

L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE,

une démarche dynamique qui concerne toutes les entreprises

Créer, maintenir et accroître l'activité de votre entreprise par l'innovation, conquérir et conserver de nouveaux marchés - notamment à l'exportation - dans un monde économique extrêmement concurrentiel ne sont pas choses faciles.
Tout évolue très vite : les besoins et les comportements de vos clients, les circuits de distribution, les cycles de production, les technologies… Comment appréhender et maîtriser votre environnement ?
L'intelligence économique est un outil qui vous aidera à anticiper les risques et à saisir les opportunités, quelle que soit la taille de votre entreprise !

LA VEILLE ÉCONOMIQUE : UN COUP D'AVANCE !

Exemple : une entreprise leader dans la production de cordages d'acier.

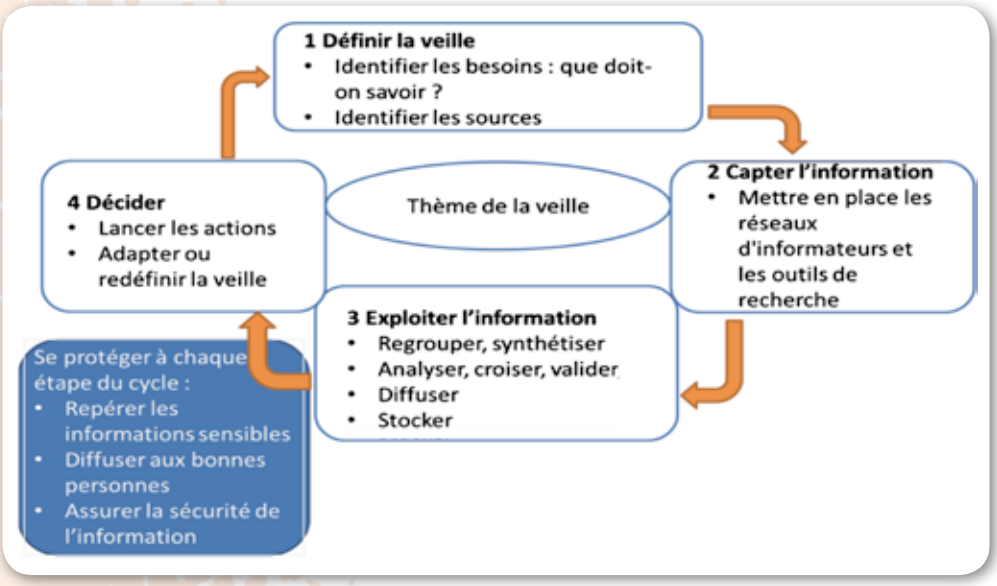
Enjeux stratégiques : surveiller l'apparition d'une technologie de substitution, rester technologiquement dans la course et suivre les marchés émergents.

Actions : veille sur les brevets, publications scientifiques, colloques et salons.

Résultats : identification des solutions concurrentes, des applications nouvelles et de l'opportunité de nouveaux produits. A terme, développement d'une stratégie d'innovation pour préserver sa position de leader.

Comment ?

Les 4 étapes-clés de la mise en œuvre réussie d'une veille stratégique :



Optimiser votre veille

- **Engagement sans faille du chef d'entreprise** pour initier la démarche : expliquer à vos collaborateurs à quoi sert une veille et comment procéder. Assurer un retour sur leur apport respectif.
- **Evaluation des forces et faiblesses de votre entreprise** : situation financière, compétences et savoir-faire, pyramides des âges, inventaire des capacités de production et du parc informatique, circuits de diffusion de l'information…
- **Confidentialité adaptée à chaque étape** : repérage de vos informations sensibles, protection de ces informations, diffusion aux bonnes personnes, sensibilisation de vos collaborateurs afin qu'ils ne dévoilent pas la stratégie de l'entreprise aux concurrents…

Identifier vos besoins en information :

définir un plan de veille

- **Veille sur vos produits et vos services :** quelle est votre part de marché ? Evolue-t-elle ? Quelles sont les nouvelles technologies et les nouvelles réglementations ? Sur quel(s) aspect(s) pourriez-vous innover pour avoir un avantage sur vos concurrents ?
- **Veille sur vos clients** : Quels sont vos principaux clients ? Leur situation financière est-elle solide ? Quels sont leurs nouveaux besoins ? Quelles sont les remontées de votre service après-vente ?
- **Veille sur vos fournisseurs, sur vos concurrents ...**
- **Veille technologique et veille sur les brevets.**
- **Veille sur les marchés internationaux** pour un développement à l'étranger. Acteurs déjà présents ? Us et coutumes commerciaux du pays ? Adéquation de votre produit aux besoins des clients du pays visé ?

Trouver les bonnes sources d'information :

définir un plan de recherche

- **Identifier les sources fiables et pertinentes** qui vous mèneront directement à l'information recherchée en évitant temps perdu et indiscrétions : *sites Internet institutionnels et spécialisés, presse spécialisée, documents de vos concurrents (plaquettes publicitaires, communiqués de presse…), fédération de votre secteur d'activité, réseaux professionnels et personnels, clients, partenaires, fournisseurs, services de maintenance…*
- **Faire de la rigueur et de la précision une seconde nature** : une information sans date ni origine de la source ne vaut rien.
- **Evaluer et coter l'information** est indispensable : «information sûre», «moyennement sûre», «douteuse ».

Stocker l'information

- **Utiliser des outils d'archivage** : plans de classement, gestion électronique de documents (GED), Intranet, bases de données en réseau…

Rusé

Je mets en œuvre une automatisation de la recherche d'information sur Internet par des alertes à partir de mots-clés précisément choisis.

J'utilise les flux RSS pour connaître les nouveautés publiées sur les sites Internet et surveiller l'e-réputation de mon entreprise (son image, ses produits…), voire ma propre réputation !

Qui ?

Qui fait quoi ?

Procéder à l'identification de vos collaborateurs les plus à même :

- de capter l'information **(veilleurs)**.
- de l'analyser **(experts)** en fonction de leur compétence et de leur savoir-faire selon le thème de la veille.
- de prendre la décision de lancer le projet **(décideurs)**.

Pragmatique !

J'organise une remontée systématique des informations recueillies par mes commerciaux au contact des clients et des fournisseurs, ou lors de leur participation aux salons.

Je dresse une typologie des interventions du service après-vente et je transmets ces informations aux experts qui les analyseront, les trieront, les évalueront et les valideront.

À qui diffuser l'information ?

Principe du « besoin d'en connaître »

Le tri est effectué en fonction de la sensibilité de l'information. Réfléchir en amont sur sa diffusion est primordial :

- la limiter à un ou aux groupe(s) restreint(s) au sein de l'équipe-projet ?
- la limiter à la seule équipe-projet ?
- l'ouvrir au plus grand nombre au sein de l'entreprise ?
- la diffuser en dehors de l'entreprise ?

Prudent !

Je constitue une cellule de veille restreinte en fonction de l'étendue du périmètre de la veille. Cette cellule peut comprendre : le chef d'entreprise, les membres de direction, les riskmanagers, les responsables commerciaux, le ou les chargé(s) du marketing, le directeur(s) technique(s), les veilleur(s), les expert(s), le directeur financier, le directeur des ressources humaines…

Sous quelle forme diffuser l'information ?

Comment passer des données brutes à une véritable aide à la décision

Tous les supports de diffusion sont possibles pour optimiser la valorisation de l'information recueillie et analysée : revues de presse ciblées, études, notes de synthèse, notes décisionnelles, alertes, rapports d'étonnement, indicateurs, tableaux de bord, cartographies, comptes-rendus de visite ou d'entretien…

ATTENTION !

Le traitement et la diffusion d'articles, d'extraits de revues spécialisées ou de toutes œuvres originales protégées doivent respecter le droit d'auteur.
L'obtention d'information doit se faire en toute légalité, excluant l'utilisation de moyens frauduleux (vol, fausses identités, pression morale, physique ou financière…).

Intéressé ?

Je m'informe !

- **La Délégation interministérielle à l'intelligence économique**
  www.intelligence-economique.gouv.fr
- **Le Service de coordination à l'intelligence économique**
  www.economie.gouv.fr/scie
- **L'INPI (veille brevets, marques, dessins et modèles)**
  www.inpi.fr, contact : lorraine@inpi.fr

- **La DIRECCTE Lorraine**
  (sensibilisation à la veille et méthodologie)
  www.lorraine.direccte.gouv.fr.
  Rubrique Entreprises, économie, emploi, appui aux entreprises.
  Contact : francoise.chauder@direccte.gouv.fr
  Téléphone : 03 54 48 20 36
- **Les Chambres de Commerce et d'Industrie de votre région**
  www.moselle.cci.fr
  www.nancy.cci.fr
  www.vosges.cci.fr
  www.meuse.cci.fr

  www.lorraine.cci.fr
  Contact : arnaud.lallement@lorraine.cci.fr
  Téléphone : 03 83 90 88 85
- **La revue de presse économique en Lorraine (CCI)**
  www.infoecolorraine.fr
- **La Région Lorraine**
  www.lorraine.eu
- **Le Réseau de développement technologique en Lorraine**
  www.rdtlorraine.org
- **BPI France**
  www.bpifrance.fr
  Contact : 03 83 67 46 74
- **La veille sur la réglementation européenne**
  www.lorraine.cci.fr/index.php5?id=182
- **Pôle MATERALIA**
  www.materalia.fr
- **Pôle FIBRES**
  www.polefibres.fr
- **Pôle HYDREOS**
  www.hydreos.fr
- **La filière automobile en Lorraine**
  www.autoessor.org
- **Le réseau environnement entreprises lorraines**
  www.lorraine-reel.net
- **Le portail de l'agro-alimentaire lorrain**
  www.iaa-lorraine.fr
- **La filière du bois en Lorraine**
  www.cribois.net
- **La filière aéronautique en Lorraine**
  www.aeriades.org
- **Syndicat français de l'intelligence économique**
  www.synfie.fr, contact@synfie.fr
- **Association des professionnels de l'information et de la documentation**
  www.adbs.fr

ET SI VOUS PENSIEZ AU LOBBYING ?

Une société française parmi les leaders mondiaux dans son domaine et exportant 99 % de sa production à l'international, régulièrement victime de contrefaçons dans un pays étranger émergent, s'est organisée efficacement en interne pour lutter contre ce méfait en intégrant un juriste à tout projet d'innovation, en investissant dans de nouveaux moyens techniques d'authentification, en engageant des actions en justice devant les juridictions locales et en s'appuyant sur des actions de lobbying.

Elle a donc créé un Club porteur du nom de la marque et sélectionné mille entrepreneurs privés ou cadres supérieurs âgés entre 30 et 50 ans, qu'elle invite au cours de l'année à des soirées privées de dégustation de nouvelles créations de la maison.

La marque joue ainsi sur le registre de la personnalisation.

Au même titre que la veille ou la sécurité économique, les actions d'influence permettent à l'entreprise d'anticiper des évolutions et de se protéger contre des décisions susceptibles de lui nuire.

Pour une démarche de lobbying bien menée

- ***Anticiper la décision grâce à une veille*** et intervenir le plus en amont possible.
- ***Identifier les processus de décision*** au sein de l'organisme décideur ainsi que les personnes influentes, tant au niveau technique que politique.
- ***Définir une stratégie*** : quel est l'objectif ? Quels moyens mettre en œuvre ? Sur qui s'appuyer ? Quels sont les éléments négociables sur lesquels un compromis est possible et a contrario, quels sont les points durs ?
- ***Agir collectivement quand cela est nécessaire*** : savoir nouer des alliances avec des alliés (clients, salariés, confrères/concurrents), faire appel à un syndicat ou à une organisation professionnelle…
- ***Préparer sa communication*** : faire entendre sa voix auprès d'élus et de la presse grand public en expliquant et en justifiant la démarche par un message clair et argumenté.

Par le biais d'une délégation de représentation de sa région à Bruxelles, une université a réussi à faire modifier un des programmes de travail du 7ème programme-cadre de recherche et développement (PCRD) en faisant inclure, dans l'appel à proposition de l'année à suivre, une thématique pour laquelle elle avait déjà un projet quasiment prêt à financer.

Patient

Les actions d'influence ou de « réseautage » sont des actions de long terme. Il faut donner pour recevoir. Il s'agit avant tout de rapports humains, d'estime et de confiance réciproques.

Besoin de plus d'informations ?
Consultez les projets de nouvelles normes, de directives et règlements à Bruxelles !

- **La Lorraine à Bruxelles**
  www.delegationlorraine.org/ns/contact.php
- **La législation en projet**
  http://eur-lex.europa.eu
- **Le réseau Enterprise Europe Network**
  www.lorraine.cci.fr/index.php5?id=182
- **L'Association Française de Normalisation (AFNOR) :** www.afnor.org
  Contact en Lorraine : 03 83 86 52 92

L'INTERNATIONAL VOUS TENTE ?

Vous êtes un peu à l'étroit sur vos marchés en France, et vous y pensez depuis longtemps pour assurer la pérennité et le développement de votre entreprise.
La mise en place d'une veille stratégique va vous aider à mieux cerner vos capacités d'exportation, vos futurs marchés, le produit qui aura le plus de chance de plaire à l'étranger, les concurrents déjà en place et les acteurs locaux à contacter.
Mais les conseils sur la protection de vos collaborateurs, de vos informations stratégiques et de vos produits vous seront également très utiles.

Entreprenant mais réaliste !

J'ai bien intégré le fait que l'international ne s'improvise pas et je prends immédiatement contact avec les professionnels !

Les professionnels de l'International à votre service :

- **La Maison de l'Export - CCI International en Lorraine :**
  www.webexportlorraine.fr
  Contact : 0820 209 333
  Retrouvez tous les acteurs de l'export : UBIFRANCE, Région Lorraine, CCEF, COFACE, OSEO, UCCIFE, Douanes, Pacte PME, EEN, Chambre régionale d'agriculture, UNIFA, PLAB, AIAL etc.

Pour votre stratégie douanière et/ou
la mise en place du statut d'Opérateur Economique Agréé (OEA) :

- **La Direction Générale des Douanes et Droits Indirects :**
  www.douane.gouv.fr
  https://pro.douane.gouv.fr
- **La Cellule Conseil aux entreprises en Lorraine :**
  Contact : pae-lorraine@douane.finances.gouv.fr - Téléphone : 09 70 27 75 52 ou 09 70 27 75 48

L'INTELLIGENCE ÉCONOMIQUE,

une démarche volontaire de protection de votre entreprise

33 *secteurs d'activité concernés, soit…*

*…***44** *entreprises visées…*

…par **68** *atteintes ou mises en danger…*

…commises par **49** *auteurs identifiés…*

…de **14** *nationalités étrangères différentes*

Tel est le bilan de la sécurité économique en Lorraine au cours des quatre dernières années !

VOTRE ENTREPRISE AUSSI PEUT-ÊTRE AGRESSÉE, PROTÉGEZ-LA !

ASSUREZ LA SÉCURITÉ DE VOS RICHESSES…

AGRESSER MON ENTREPRISE ? DANS QUEL BUT ?

- s'en emparer
- l'affaiblir
- la faire péricliter
- lui prendre son savoir-faire
- lui nuire
- lui vendre ensuite une protection…

Les missions de sécurité et le choix des prestataires sont très souvent perçus par les entrepreneurs comme des « variables d'ajustement » des coûts de fonctionnement de leur entreprise.

Loin de constituer une charge stérile, ces dépenses sont un investissement au service de la pérennité de l'entreprise.

QUELLES ATTAQUES PEUVENT AFFECTER VOTRE ENTREPRISE ?

Les finances, une arme silencieuse : *une PME innovante s'était rapprochée de grands fabricants mondiaux. Elle signait avec l'un d'eux un contrat prévoyant expressément qu'elle conserverait la distribution de son innovation sur le territoire français et que son partenaire interviendrait dans le reste du monde. Très rapidement, ce dernier revendiquait une licence d'exclusivité mondiale. Essuyant un refus, il s'employait à prolonger les délais de paiement jusqu'à mettre sérieusement la trésorerie de la PME en difficulté, la contraignant à la cession de ses activités de distribution en France.*

LES CIBLES PRIVILÉGIÉES :

Votre savoir-faire	Captation de brevets/licences, contrefaçon (produits, techniques, marques etc.), espionnage classique (micros, photos…), transfert de technologie, etc.
Votre réputation	Dégradation volontaire de l'image de l'entreprise, via tout vecteur de communication accessible, au moyen de la désinformation, des rumeurs, du lobbying, etc.
Votre ouverture (intrusions consenties)	Conférences, délégations étrangères, questionnaires, audits, stages, etc.
Vos avoirs financiers	Paiements trop tardifs, prise de contrôle ou rachat, désengagement d'activité, etc.
Vos fragilités liées au facteur humain	Débauchage de personnel situé à des postes clés, pressions / menaces, cadeaux (fournisseur, client, personnel…).
Vos vulnérabilités informatiques	Intrusions informatiques, vol d'ordinateur, de logiciels, de supports externes divers, modification ou destruction de données, etc.
Votre organisation	Actions et harcèlement contentieux, détournement de clientèle, lobbying normatif, empêchements de fonctionner, etc.
Vos installations physiques	Intrusion, vol de matériels ou de fichiers sensibles, dégradations, destructions, etc.

Avisé ! *Je mets en place dans mon entreprise une démarche de réduction des risques qui me permettra d'endiguer la convoitise de mes concurrents.*

VOS RICHESSES À PROTEGER IMPÉRATIVEMENT

AUDITS INDISCRETS…

Dans le cadre d'un projet de partenariat à l'étranger, une société française disposant de son propre centre de R&D recevait une demande d'audit de «conformité sociale». Conçu par un cabinet d'audit de la même nationalité que le futur partenaire, le formulaire se révélait être un véritable outil de captation d'informations stratégiques. Sensibilisée à la problématique des risques économiques, elle n'y donnait pas suite.

Votre politique de recherche et développement

…recherche fondamentale, étude et développement de nouveaux produits et process…

Sa captation par la concurrence peut mettre en péril votre société.

Votre stratégie commerciale et le marketing

…fichiers clients, marchés en cours, politique tarifaire, campagne publicitaire, perspectives de développement…

La plus grande confidentialité doit entourer ces données stratégiques pour votre société.

Le fonctionnement interne de votre société

…données personnalisées sur les employés, organigramme, plans et systèmes de sécurité des locaux…

« L'ingénierie sociale » exploite la confiance et/ou la crédulité pour nuire à votre société.

Vos inventions, vos innovations, vos créations

…dépôts de brevets, de dessins et modèles, de marques… propriété littéraire et artistique sur vos œuvres littéraires, musicales, graphiques ou plastiques, vos logiciels…

La propriété industrielle et intellectuelle, un outil pour protéger et valoriser vos savoir-faire

Rassuré !

Je ne suis pas aguerri aux techniques de la propriété intellectuelle et/ou industrielle : je peux bénéficier d'un pré-diagnostic gratuit réalisé par un expert ! Je me renseigne auprès de la délégation régionale de l'Institut National de la Propriété Industrielle (INPI) :

www.inpi.fr - Contact : lorraine@inpi.fr

Téléphone : 0 820 213 213 (choix 4 pour la Lorraine) - Télécopie : 03 83 32 92 23

Informé !

Le Comité « Lorraine sans contrefaçons »
est à votre service pour vous écouter, vous éclairer et vous orienter.
Contact : lorraine@cnccef.org

Réactif !

Pour m'aider à lutter contre la contrefaçon, la douane a besoin que je sois titulaire d'un titre de propriété intellectuelle et d'une demande d'intervention pour mettre en retenue les marchandises susceptibles d'être contrefaisantes.

Contact : pae-lorraine@douane.finances.gouv.fr, téléphone : 09 70 27 75 52

COMMENT PROTEGER VOTRE ENTREPRISE ?

Les dépenses de sécurité : charge ou investissement ?

Une société française, leader dans son domaine, a choisi de réduire les coûts de fonctionnement liés à la sécurité physique de son site. Ayant opté pour l'externalisation et un service à distance alors même que ses systèmes d'alarme et de vidéo protection étaient rudimentaires et insuffisants, elle a rapidement été confrontée à des vols de matériels sensibles.

Sécurité physique

Le premier niveau de protection de l'entreprise : son site, ses locaux

- **Protection du site** par des barrières physiques adaptées (délimitation de l'enceinte, grilles, codes d'accès…), un éclairage « intelligent », la définition de zones réservées ou protégées à accès limité, un gardiennage ou de la vidéo protection.
- **Protection des locaux** par des systèmes d'alarme (anti-incendie, anti-intrusion), des bureaux fermant à clé, l'utilisation de mobiliers de sécurité (armoire forte, coffre-fort…), la pose de volets et/ou de barreaux, une gestion adaptée des accès (poste de garde ou de filtrage des entrées et sorties…).
- **Gestion des déplacements à l'intérieur des locaux** : port du badge apparent et obligatoire (si possible nominatif), tenue d'un registre des visites, établissement d'un parcours de notoriété évitant les zones les plus sensibles…

Clairvoyant ! *Je ne laisse pas la concurrence exploiter mes points faibles, ni ceux de mes collaborateurs.*

Facteur humain

Le personnel de l'entreprise doit se montrer vigilant

- À l'intérieur de l'entreprise, en intégrant les risques liés aux visiteurs et stagiaires.
- À l'extérieur de l'entreprise, notamment lors de voyages professionnels.

Communication

Arme à double tranchant, la communication doit être maîtrisée

- **Publications écrites** : veiller à ce qu'elles ne laissent filtrer aucune information sensible sur votre société, ses innovations, ses clients, ses fournisseurs, son fonctionnement…
- **Site Internet** : appliquer les mêmes règles que pour la communication écrite et établir un contrôle des consultations sur le site.
- **Participation aux foires, salons, colloques** : assurer la protection des prototypes et contrôler la sensibilité des publications, échantillon etc. mis à disposition ou exposés.

Peu loquace ! *Sous couvert d'une opération de rachat, des sociétés concurrentes peuvent tenter d'obtenir des informations stratégiques sur ma société. J'évite de communiquer à outrance dans l'espoir de conclure la vente.*

Environnement

L'environnement économique et les partenaires de l'entreprise

- **Analyser** les risques potentiels générés par une éventuelle dépendance de votre entreprise envers vos partenaires, vos sous-traitants, vos actionnaires, vos clients…
- **Mettre en œuvre des parades efficaces** : procédures de propriété intellectuelle, souscription de clauses de confidentialité et de non-concurrence… pour limiter la divulgation d'informations sensibles lors de tractations, de mise à la retraite d'un cadre de la société, de débauchage, etc.
- **Se préoccuper** des données personnelles et professionnelles mises en ligne sur les réseaux sociaux et susceptibles de donner lieu à une utilisation détournée.

… ET LA SÉCURITÉ DE VOS SYSTÈMES D'INFORMATION

Cloud computing (« informatique en nuage »), BYOD (« bring your own device » ou « apportez votre propre appareil »), mobilité et convergence des systèmes, externalisation…

Face à l'explosion des systèmes d'information en entreprise, les mesures de protection doivent être adaptées et renforcées pour que vous puissiez exercer un contrôle sur les données stratégiques de votre entreprise.

C'est VOUS, en tant que dirigeant, qui fixez les règles et pouvez être pénalement responsable en cas de litige avec vos collaborateurs, prestataires ou autres personnes morales ou physiques.

Votre entreprise a un potentiel unique, convoité par beaucoup. Il vous faut le protéger !

Entrez dans une démarche de sécurité des systèmes d'information (SSI)

Identifier et localiser les données critiques

Les bonnes questions :

- Où sont-elles enregistrées ? Existe-t-il des copies ? Qui doit y avoir accès ? Quand ? Où ? Existe-t-il une copie de sauvegarde en lieu sûr ?

Désigner et former un responsable SSI (RSSI) et un adjoint

Leur missions :

- Gérer vos systèmes d'information (SI).
- Vous prévenir de tout incident constaté.

Ecrire une politique SSI (PSSI)

La définition du niveau de protection nécessaire pour votre entreprise

Gestion des accès, mots de passe, sauvegardes, cryptage du réseau et des échanges, séparation des réseaux, usages et modalités d'emploi des flottes mobiles (téléphones, tablettes, ordinateurs portables…) et des supports externes (clés USB, DVD, cartes mémoire…), gestion des périphériques et des ports en fonction des besoins de chacun pour la réalisation de ses missions (blocage des lecteurs de carte mémoire, de DVD, neutralisation des ports USB…).

Rédiger une charte SSI

La déclinaison pratique de la PSSI

La charte doit être appliquée par chaque collaborateur, qui reconnaît **par écrit** en avoir pris connaissance et être au fait de ce qu'il peut ou ne peut pas faire.

Sensibiliser les collaborateurs

L'indispensable adhésion de tous à la démarche SSI

Rappels réguliers sur la charte SSI, mise à jour des connaissances en termes de menaces, présentation de cas concrets, échanges interactifs sur des incidents SSI ou des sollicitations « étranges » survenus à l'intérieur ou à l'extérieur de l'entreprise…

Responsable ! *Inciter au compte-rendu d'incidents, même à titre privé, est un gage de succès en matière de SSI !*

Appliquez la sécurité des systèmes d'information dans votre entreprise

Imprudence et SSI, un cocktail gagnant pour la concurrence !

Un chercheur travaillant sur un domaine de pointe pour un institut de recherche s'est fait dérober son ordinateur personnel et un disque dur externe placés dans son sac à dos alors qu'il se trouvait dans un train encore en gare. Ces supports informatiques nomades n'étaient protégés par aucun dispositif de sécurité et contenaient des données non cryptées sur des travaux de recherche menés depuis plusieurs décennies ainsi que le détail de tous les partenariats de son équipe de recherche avec des établissements industriels ou académiques.

Serveur réseau
Le cœur de votre entreprise doit être protégé …

- Installer votre serveur dans une pièce sécurisée à accès réservé et protégée des incendies et inondations.
- Gérer les accès de vos collaborateurs au cas par cas.
- Surveiller scrupuleusement les actions de maintenance et de télémaintenance.
- Tracer les actions des utilisateurs (logs de connexion et d'accès).
- Mettre à jour régulièrement les applicatifs et logiciels de sécurité (antivirus, pare-feu…), et les systèmes d'exploitation…
- Assurer la redondance des sauvegardes.

Stations de travail
… les petites mains aussi !

- Verrouiller les ports USB et accès externes superflus.
- Désactiver la fonction autorun (ports USB ouverts).
- Imposer un mot de passe personnel complexe (combinant chiffres, lettres et caractères spéciaux).
- Installer un verrouillage de session automatique.

L'externalisation des données: prudence !

Confier à un tiers la gestion et la protection des données de son entreprise nécessite une vigilance particulière quant aux capacités techniques et financières du prestataire pour la bonne exécution des missions, en conformité avec les contraintes de sécurité exigées et avec les obligations légales et réglementaires (notamment en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel). Faire le choix de l'informatique en nuage (cloud computing) exige un niveau de prudence encore renforcé, dans la mesure où certains paramètres essentiels de sécurité, tels que la localisation précise des données hébergées, sont rarement connus avec certitude.

Méfiant !

Je prends toutes les dispositions pour protéger mon mot de passe : je ne le confie à personne et je ne le laisse pas à la portée de tous.

Internet

Pour éloigner des visiteurs indésirables…

- Eviter de relier Internet au réseau de l'entreprise.
  Les transferts de fichier peuvent se faire par support externe dédié, via une passerelle sécurisée avec antivirus.
- Mettre à jour les logiciels antivirus, anti-spam et anti-fishing.
- Supprimer les courriels douteux sans les ouvrir et sans y répondre.
- Se méfier des liens malveillants.

Précautionneux !

Je tourne sept fois ma souris sur son tapis avant de cliquer sur un lien ou d'ouvrir une pièce jointe !

Flotte mobile : ordinateurs portables

Quand votre entreprise sort de ses locaux…

- Appliquer les mêmes règles que pour les stations fixes.
- Ranger systématiquement l'ordinateur en lieu sûr (armoire forte ou fermée à clé). Á défaut, utiliser un antivol.
- Mettre en place un parcours de prise en compte du matériel (perception, usage, transfert des fichiers, réintégration, nettoyage sécurisé).
- Doter les appareils de filtres écran de sécurité.
- Désactiver les ports et possibilités de connexion.
- Vérifier que les applicatifs sont à jour : pare-feu, systèmes d'exploitation, antivirus, anti-fishing…

Douce convivialité…

La dirigeante d'une jeune start-up innovante, conviée à un salon international spécialisé dans un pays offrant d'éventuelles opportunités pour sa société, était accueillie par quatre hommes prétendant occuper de hautes fonctions à la tête de sociétés ou d'institutions du pays. Ces derniers l'ont escortée durant tout son séjour. Lors d'une soirée où la consommation d'alcool était facilitée, ils l'ont emmenée voir un interlocuteur pouvant lui être utile. La jeune chef d'entreprise était alors tenue éloignée de ses affaires pendant près de deux heures. Elle constatait à son retour à l'hôtel que ses affaires avaient été dérangées. Son smartphone, qui se trouvait ce soir-là dans son sac éloigné d'elle, a par la suite présenté des difficultés de fonctionnement.

Discipliné ! *Je n'utilise pas mon ordinateur portable personnel pour mon travail et je veille à ce que mes collaborateurs fassent de même.*

Flotte mobile : téléphonie

Leur très faible niveau de sécurité en fait les chouchous des pirates

- Désactiver les fonctions non utilisées (GPS, NFC, Wifi, Bluetooth).
- Brider les téléchargements d'applications.
- Autant que possible, crypter le téléphone, les messages et les SMS/MMS.

Vigilant ! *Je n'utilise pas mon téléphone mobile personnel pour un usage professionnel. Je stocke mes contacts professionnels sur le mobile de l'entreprise. Je m'assure que mes collaborateurs respectent cette règle.*

Supports externes

Clés USB, disques durs, cartes mémoire… des portes d'accès à votre réseau !

- Numéroter, enregistrer et stocker ces supports lorsqu'ils ne sont pas utilisés.
- Les crypter si possible.
- Passer les clés USB à l'antivirus avant toute insertion dans le réseau.
- Tenir un inventaire actualisé de ces supports.
- Procéder régulièrement à leur nettoyage sécurisé.

Organisé ! *Je mets en place une procédure spéciale pour les intervenants extérieurs (stagiaires, visiteurs, vacataires, représentants…) qui passeront leur support externe sur un antivirus et travailleront sur une station propre. Je soumets également à une autorisation spéciale l'utilisation par mes collaborateurs de dispositifs personnels auxquels la même procédure s'appliquera.*

Photocopieurs

Les plus zélés des copieurs… dotés d'un disque dur performant !

- Ne pas placer le photocopieur dans un lieu isolé, ni dans un endroit « sensible ».
- Faire désactiver les éventuelles connexions GSM et/ou Wifi vers la société prestataire.
- Surveiller les interventions physiques comme pour tout autre système. Mettre un ordinateur « neutre » à la disposition du prestataire.
- Inscrire dans le contrat de location une clause garantissant la conservation des disques durs par votre entreprise, lors de la réforme de l'appareil.

Autres moyens de communication

Les systèmes de téléconférence et de vidéo projection… font passer l'information !

- Les sécuriser : vérifier qu'ils ne soient pas activés à distance en écoute.
- Veiller à ce qu'ils soient équipés d'antivirus et de pare-feu s'ils passent par l'Internet.

LES SIX RÈGLES DE BASE
de la sécurité des systèmes d'information en dehors de l'entreprise

1. N'emportez que les données nécessaires à l'accomplissement de votre mission, de préférence sur une clé USB cryptée que vous porterez toujours sur vous, votre ordinateur portable ayant été préalablement « nettoyé ».
2. Ne laissez jamais vos matériels sans surveillance dans un véhicule – voiture, train ou avion – ou dans une chambre d'hôtel.
3. Vous travaillez dans les transports publics ? Regardez donc par-dessus votre épaule !
4. N'acceptez jamais de les connecter à un système que vous ne maîtrisez pas.
5. Ne divulguez jamais un mot de passe.
6. Si le Wifi est autorisé dans la PSSI de votre entreprise, évitez de l'utiliser sur un réseau non sécurisé.

Si vos matériels sont chiffrés, vérifiez que le pays dans lequel vous vous rendez autorise cet état de fait.

La sécurité des systèmes d'information et vos sous-traitants

Une sous-traitance liée aux systèmes d'information mal préparée revient à fournir les clés de votre domicile à un nouveau voisin de quartier !

- Assurez-vous de la santé financière du ou de vos sous-traitants.
- Insérez au contrat des clauses de confidentialité.
- Décrivez très exactement votre besoin, ni plus, ni moins.
- Cessions de droits, rachat de la société sous-traitante, changements de direction : que se passe-t-il pour vos données/applicatifs à ce moment-là ?
- Déterminez le lieu physique où seront stockées vos données (législation fluctuante en la matière).
- Obtenez de la société sous-traitante qu'elle s'engage à vous alerter si ses serveurs subissent un incident.
- Mettez en place la sécurisation des échanges électroniques ou en réseau entre votre entreprise et le sous-traitant.

ATTENTION !

La loi Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée (article 34 et s.), impute au chef d'entreprise la responsabilité de la sécurité des fichiers et des sites contenant des données à caractère personnel (clients, fournisseurs, employés…). Ceux-ci doivent être déclarés à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

En cas de défaillance de son système d'information, le chef d'entreprise peut voir engager sa responsabilité civile et/ou pénale.

A ce titre, il est tenu de prendre toutes les précautions utiles afin de préserver la sécurité des données et empêcher qu'elles ne soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Futé !

Je simplifie mes déclarations à la CNIL en désignant un CIL (Correspondant Informatique et Libertés) au sein de mon entreprise !

Je consulte le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés : www.cnil.fr

En savoir plus sur la sécurité des systèmes d'information ?

- **Le portail de la sécurité informatique**
  www.securite-informatique.gouv.fr
  Conseils, autoformation, questions/réponses, guides, etc.

- **L'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI) :**
  www.ssi.gouv.fr
  Guides (par exemple : l'hygiène informatique en entreprise d'octobre 2012), fiches pratiques, alertes informatiques (onglet CERTA), etc.

- **Le Club de la sécurité des systèmes d'information français :**
  www.clusif.asso.fr
  www.clusir-est.org

DU BON USAGE DES RÉSEAUX SOCIAUX

Vous voulez intégrer les réseaux sociaux …

LinkedIn viadeo myspace twitter facebook

Les meilleures raisons pour franchir le pas

Maillage quasi illimité d'individus et d'acteurs
associations, entreprises, administrations, collectivités, organismes publics ou parapublics, particuliers…
Instantanéité des échanges
Ampleur de la diffusion des informations et des échanges
Enjeux majeurs
information / désinformation
pouvoir / contre-pouvoir

Pour y gagner quoi ?

- Protéger votre réputation et en faire un atout.
- Augmenter votre visibilité et votre notoriété.
- Approcher votre public cible, fructifier votre réseau et votre activité.

… mais voulez-vous adhérer à la nouvelle vague du « nudisme social » ?

Les bonnes questions à vous poser :

- Quels objectifs vous fixez-vous ?
- Quelles opportunités escomptez-vous pour votre activité ?
- Quels sont les territoires numériques les plus pertinents pour atteindre vos objectifs ?
- Quel(s) effet(s) à long terme attendez-vous ?
- Quelles personnes inclure dans votre démarche ?
- Quels risques vous guettent ?

© Fenton - Fotolia.com

LES ACTEURS	LES MOYENS	LES PROPOS
vous	plates-formes	vous parlez
vos clients	de partage et d'échange	ils parlent…
vos employés	plates-formes collaboratives	…de ce qui les intéresse
vos prestataires	partage de photo/vidéo	…de ce qui ne les intéresse pas
vos partenaires	intérêts communs	…d'eux
vos actionnaires	médias sociaux	…de ce qui ne vous intéresse pas
vos fournisseurs	services divers	…de ce qui vous intéresse
vos concurrents	actualités	…de vous
votre famille	courriels	
vos ennemis	forum	
vos amis	blogs	
	chats, etc.	

Discret ! *Je ne me promène pas tout(e) nu(e) dans la rue en distribuant mes photos de famille…*

Alors il est temps d'élaborer votre charte sur les réseaux sociaux

Contre quels risques ?

- Attaques sur les réseaux sociaux.
- Divulgation d'informations confidentielles.
- Situations de crise difficiles à gérer.
- Perte de contrôle de votre image et de votre réputation.

Informations confidentielles… sur Internet !

Un ingénieur d'une grande entreprise travaillant sur un projet innovant non commercialisé a communiqué, sous un pseudonyme, des informations confidentielles sur un projet en cours, publiant des photographies prises par ses soins dans un atelier de fabrication, en dehors de toute autorisation. Le contrat liant l'entreprise à son partenaire incluait une clause de confidentialité et précisait l'exclusivité du droit à l'image avant le lancement officiel…

Les apports d'une charte sur les réseaux sociaux

- **Se prémunir contre les attaques.**
- **Se doter de règles protectrices.**
- **Rebondir lors de situations de crise.**
- **Se créer des opportunités.**
- **Créer de la valeur.**

Pour en savoir davantage :

- **Guide des bonnes pratiques des médias sociaux**
- **Livret de sensibilisation à l'e-réputation**
  http://www.larochelle.cci.fr/uploads/

Votre entreprise et la démarche d'intelligence économique

Questions fondamentales à vous poser

Sur la perception de l'environnement de votre entreprise :

1. Êtes-vous sur un marché fortement concurrentiel ?
2. Vos concurrents déposent-ils régulièrement des brevets, des marques, des modèles ?
3. Vos clients/ vos fournisseurs ont-ils un fort pouvoir de négociation ?
4. Êtes-vous soumis à d'importantes contraintes normatives, réglementaires ?
5. Êtes-vous sur un marché où les innovations/évolutions sont fréquentes ?

De votre stratégie découlent les besoins en information :

6. Tout nouveau projet entraîne-t-il automatiquement une recherche d'information préalable ?
7. Avez-vous une vision précise des menaces et opportunités sur votre (vos) marché(s) ?
8. Avez-vous défini des axes prioritaires de recherche d'informations ?
9. Un plan de veille a-t-il été élaboré ? (plan qui détaille pour chaque axe de développement les sources d'information, le traitement, les destinataires et l'urgence)
10. Quelles sources d'information utilisez-vous ?

Avec un minimum d'organisation :

11. La remontée des informations est-elle organisée auprès de vos collaborateurs ?
12. Evaluez-vous la fiabilité des sources d'informations ?
13. Utilisez-vous des outils et méthodes d'analyse de l'information ? (grille de traitement, logiciel informatique...)
14. Disposez-vous d'un logiciel de gestion électronique des documents (GED) ?
15. Les personnes qui ont besoin d'information en disposent-elles à temps ?

Créer et entretenir des réseaux :

16. Votre entreprise s'associe-t-elle régulièrement à des démarches de lobbying ?
17. Votre entreprise fait-elle partie d'un réseau ou club ?
(MEDEF, CGPME, Fédération professionnelle, CCEF, Rotary, Lions...)
18. Envisagez-vous d'intégrer des réseaux ou clubs ?
19. Avez-vous une politique active de communication pour promouvoir votre entreprise ?

Protéger ce qui est susceptible d'être menacé :

20. Avez-vous bien identifié les éléments sensibles de votre entreprise ?
21. Déposez-vous des brevets, des marques ou des modèles ?
22. Surveillez-vous les actes en contrefaçon de vos produits ?
23. Disposez-vous de dispositifs et/ou procédures de sécurité de ses systèmes d'information ? (politique SSI, charte informatique, redondance, chiffrement, gestion des mots de passe, surveillance des flux, sauvegarde, cryptage...)
24. Disposez-vous de contrôles d'accès et protections physiques des bâtiments?
(code d'accès, gardien, alarme, badge visiteur, circuit de visite...)
25. Sensibilisez-vous ou formez-vous votre personnel ?
26. Insérez-vous des clauses de confidentialité dans les contrats de travail ?
27. Les informations diffusées lors de congrès, salons, expositions sont-elles maîtrisées ?
28. Formalisez-vous les savoirs et savoir-faire pour éviter les pertes au départ d'un collaborateur ? (perte de savoir, détournement de clientèle...)
29. Les mesures de protection prises sont-elles conforme au droit ?
30. Maîtrisez-vous l'image de votre entreprise dans la presse et sur Internet ?

Convaincu !

Je me teste en ligne :

AUTO DIAGNOSTIC

http://www.economie.gouv.fr/scie/autodiagnostic-ie

Nous sommes là pour vous aider dans votre démarche !

La Direction Centrale du Renseignement Intérieur mène des actions de contre-espionnage, de contre-terrorisme et de contre-subversions violentes, pour défendre les intérêts fondamentaux de la nation et concourir à la sécurité du territoire. La DCRI assure également une mission de protection du patrimoine scientifique et économique, notamment par une démarche de sensibilisation individuelle et collective auprès des établissements scientifiques et industriels.
Direction Zonale du Renseignement Intérieur Est à Metz
Division des activités opérationnelles en région Lorraine
intel.eco-metz@interieur.gouv.fr - Tél. : 03 87 16 14 54

La Direction Régionale des Entreprises, de la Concurrence, de la Consommation, du Travail et de l'Emploi (DIRECCTE) participe à la politique publique d'intelligence économique à travers des actions d'information et de sensibilisation des entreprises pour la mise en œuvre d'une démarche de veille stratégique, indispensable à leur développement et leur compétitivité.
DIRECCTE Lorraine - www.lorraine.direccte.gouv.fr
Votre contact : francoise.chauder@direccte.gouv.fr
Tél. : 03 54 48 20 36

Direction de la Protection et de la Sécurité de la Défense (DPSD). C'est le service de renseignement dont dispose le ministre de la défense pour assumer ses responsabilités en matière de sécurité du personnel, des informations, des matériels et des installations sensibles. Elle a compétence dans les secteurs où le ministère de la défense a des intérêts économiques, industriels et scientifiques. Elle contribue à protéger le secret de la défense nationale et le patrimoine scientifique et technique dont les entreprises sont dépositaires.
Direction Régionale PSD de Metz - bsi.metz@dapesid.net
Tél. : 03 87 15 57 29

La Gendarmerie assure traditionnellement la sécurité des biens et des personnes. La sécurité économique est une déclinaison particulière de sa mission permanente de sécurité de proximité, adaptée au monde de l'entreprise. Son expertise en matière de protection du patrimoine matériel et immatériel, ses capacités judiciaires ainsi que ses relations avec les autres acteurs de l'Etat font de la gendarmerie un interlocuteur naturel du chef d'entreprise, tant pour le sensibiliser que pour le conseiller.
Région de Gendarmerie de Lorraine
pr.do.rglor@gendarmerie.interieur.gouv.fr
Tél. : 03 87 56 67 16

La Direction Générale des Douanes et Droits Indirects (DGDDI) concourt à l'intelligence économique en protégeant les entreprises ayant déposé une demande d'intervention contre l'importation de contrefaçons. La DGDDI assure également la délivrance du statut d'O.E.A, et notamment le certificat «sûreté/sécurité» aux entreprises jugées fiables.
Le Pôle Action Economique de la Direction régionale peut également aider à définir une stratégie export à travers une étude personnalisée.
pae-lorraine@douane.finances.gouv.fr
Tél. : 09 70 27 75 52

La Nancéienne d'Impression - Tél. 03 83 19 50 50 - Photo de couverture © Julien Eichinger - Fotolia.com