

La sécurité chez Bouygues Télécom

Une expertise technique et une dynamique de communication permettant une protection efficace contre les menaces et les risques

Maricela Pelegrin-Bomel

Bouygues Telecom
Direction SCA/SDB
mpelegri@bouyguetelecom.fr

Bouygues Telecom a décidé de créer en 1998 un service sécurité composé de spécialistes maîtrisant les risques de sécurité physique, des systèmes d'information et du réseau de télécommunication.

Les premières actions de cette équipe ont été de définir la politique et la stratégie de la sécurité, la sensibilisation des collaborateurs à la sécurité de l'information et la diffusion d'une culture de gestion de crise.

Ces actions ont permis au tout début, de développer la notion de protection du patrimoine et de définir les objectifs de sécurité de Bouygues Telecom autour de quatre axes :

- la préservation des revenus,
- la préservation des obligations légales et réglementaires,
- la préservation de l'image de marque et de la qualité de service,
- la préservation du patrimoine.

La Sécurité des Biens, ayant pour mission de préserver ces objectifs sur le plan technique, physique, procédural, organisationnel et relatif au personnel, a organisé son activité autour de trois grands domaines d'intervention :

1. **La Prévention Sécurité** contre les intrusions, la fraude, le vol, l'espionnage industriel. Des analyses de risques techniques, physiques, organisationnels sont réalisées en début de projet. La sensibilisation des collaborateurs, la veille Internet, le conseil et l'audit font aussi partie de la prévention.

Un premier programme de sensibilisation à la sécurité de l'information a été mise en œuvre depuis mars 2001 à la demande de la Direction générale et a ciblé deux types de populations :

- Les *Top Managers* (chefs de service et plus) sensibilisés par des séances théâtrales de quatre heures, co-animées par un groupe d'acteurs experts en sensibilisation et le Responsable de la sécurité des Biens,
- Les *hors Top Managers* (chefs de service adjoints et moins) sensibilisés par des séances interactives de trois heures (utilisation d'un roman-photo) co-animés par des animateurs externes, de formation ingénieurs sécurité.

Un nouveau programme de sensibilisation commencera cette année et sera adapté aux différents métiers.

Les participants seront interrogés à l'aide d'un jeu de l'oie afin d'identifier leur degré de connaissances sur les règles de sécurité et d'adapter leurs comportements au quotidien vis-à-vis des informations sensibles. Par ailleurs, la sensibilisation de base continuera à se dérouler pour les nouveaux arrivants.

2. **La Gestion des incidents** est organisée pour lutter contre la malveillance externe et la fraude interne. Il étudie les circonstances des malveillances en analysant les preuves afin de quantifier les impacts et d'identifier leurs causes en établissant les statistiques nécessaires au suivi de l'évolution des incidents et en déterminant les dispositifs de prévention nécessaires.

Un tableau de bord des incidents est produit régulièrement. Il indique la nature et la distribution des incidents, les causes et les impacts, les recommandations, l'historique des incidents.

3. **La Gestion de crise** gère l'organisation de crise de Bouygues Telecom et déploie et/ou maintient les solutions de reprise nécessaires en cas de sinistres majeurs, impactant gravement nos ressources principales techniques et/ou humaines.

Les premières actions de la stratégie de sécurité mise en œuvre ont donné leur fruit. Il a fallu développer par la suite (2003), un processus de fonctionnement plus industriel afin d'implanter définitivement la sécurité au sein des différentes organisations, ce qui a permis d'impliquer davantage le management et d'améliorer la gestion des risques.

Le processus d'industrialisation mis en œuvre (toujours en cours), est composé de trois axes principaux : Stratégie, Gestion et Action.

Stratégie. Elle inclut trois aspects :

1. Premièrement, la refonte des politiques de sécurité (générale et par domaines) en cohérence avec la stratégie de l'entreprise.
2. Deuxièmement, la communication auprès de la Direction Générale ou des Responsables Sécurité Opérationnels (maîtrise d'œuvre sécurité).
3. Troisièmement, coordonner l'organisation de sécurité Bouygues Telecom.

Gestion.- Elle permet la gestion des priorités sur la base de risques recensés par des actions d'audit et de veille et nous aide à mieux mesurer notre efficacité et de mieux contrôler le respect des règles de sécurité. Cet axe comprend quatre activités :

- déterminer les risques mensuellement et réaliser une cartographie des risques sur la base des risques et vulnérabilités recensés au niveau des systèmes, processus et projets. Ces risques sont ensuite transférés au *Risk Manager* qui effectuera la consolidation, avec la cartographie des risques, des différents domaines de l'entreprise et analysera les risques opérationnels au niveau des projets et des risques majeurs,
- qualifier et planifier les projets en fonction des priorités et des ressources disponibles,
- suivre l'avancement des projets en tenant à jour un tableau de bord mensuel,
- contrôler le respect des règles de sécurité.

Action.- Elle apporte le savoir-faire sécurité au reste de l'entreprise à travers des actions d'audit, d'analyse des risques, de formation-sensibilisation, de veille et de conseil. Cet axe comprend plusieurs activités :

- Mener les actions d'audit, d'analyse de risques, de sensibilisation, de conseil et d'enquête requise et assurer le rôle de MOA (sécurité sur des projets transversaux de sécurité).
- Mener les actions de veille nécessaire pour identifier les risques et vulnérabilités, le niveau de sécurité de l'entreprise (via des indicateurs) et lever des alertes si nécessaire.

Pour être efficace et répondre davantage à l'objectif d'ancrage de la culture sécurité, une organisation centrale et distribuée a été créée.

La structure centrale sécurité (MOA) assure la cohérence de la sécurité grâce à une vision transversale d'ensemble et garantit la pérennité de la sécurité. C'est le rôle de la Sécurité des Biens.

Une structure sécurité au sein de chaque direction métier avec un responsable sécurité opérationnel (MOE) à sa tête permet de décliner et démultiplier la politique de sécurité Bouygues Telecom au sein de sa direction.

De plus, la Sécurité des Biens a mis en ligne depuis 2001 un Portail Sécurité dans l'intranet de l'entreprise afin d'informer aux collaborateurs sur :

- la protection du poste de travail, leurs documents, leurs projets et une boîte à outils,
- les réflexes sécurité à avoir,
- les comportements à suivre dans le cas d'utilisation d'Internet et de leurs boîtes à lettres,
- la présentation de la sécurité des Biens et les correspondants sécurité,
- les formulaires et documents de référence du portail sécurité, classés par catégories, pour cibler la recherche (exemple : demande d'évolution de poste informatique, demande de badge d'accès...).

Ce portail permet de mettre en valeur les actions de sécurité menées en commun accord avec les différents MOE.

Le succès des actions menées depuis 1998 a toujours été basé sur la transversalité et la qualité de la communication effectuée en continu auprès des différentes directions métiers. L'efficacité de notre action dépend surtout des moyens de sensibilisation utilisés. Il faut sans cesse innover pour ne pas lasser les collaborateurs avec un message sécurité pouvant être rigide et répétitif. Nos derniers efforts se portent sur des « challenges de sécurité » mettant en compétition, au sein des directions métiers et/ou bâtiments, la bonne mise en œuvre des politiques de sécurité et du respect des règles.