



## À propos de l'ENISA

L'Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA) est une agence européenne qui a été créée pour servir le fonctionnement du marché intérieur. L'ENISA est un centre d'excellence en matière de sécurité des réseaux et de l'information pour les États membres et les institutions de l'Union européenne. Elle prodigue conseils et recommandations et agit comme une centrale d'informations en matière de bonnes pratiques. En outre, elle facilite les contacts entre les institutions européennes, les États membres, les entreprises privées et les acteurs de l'industrie.

### *Coordonnées*

Pour toute information générale ou concernant la sensibilisation à la sécurité de l'information, veuillez nous contacter à l'adresse électronique suivante:

Isabella Santa, responsable «Sensibilisation» — [awareness@enisa.europa.eu](mailto:awareness@enisa.europa.eu)

Site internet: <http://www.enisa.europa.eu>

### **Avertissement juridique**

Nous tenons à signaler que cette publication reflète les points de vue et interprétations des auteurs et éditeurs, sauf avis contraire. Ce document ne doit pas être considéré comme une action de l'ENISA ou de ses organes, sauf s'il est adopté dans le respect du règlement (CE) n° 460/2004 de l'ENISA. Cette publication ne reflète pas nécessairement l'état actuel des choses et est, de ce fait, susceptible de faire l'objet de mises à jour.

Les sources tierces sont citées chaque fois que cela est nécessaire. L'ENISA ne peut être tenue responsable du contenu des sources externes, y compris les sites internet externes cités dans cette publication.

Cette publication n'a qu'un objectif purement éducatif et informatif. Ni l'ENISA ni quiconque agissant en son nom ne peut être tenu responsable de l'usage qui pourrait être fait des informations contenues dans la présente publication.

Reproduction autorisée, moyennant mention de la source.

© Agence européenne chargée de la sécurité des réseaux et de l'information (ENISA), 2009.



## **La Communauté de la sensibilisation de l'ENISA**

***Août 2009***

## Table des matières

À PROPOS DE L'ENISA .....	2
<b>SYNTHESE .....</b>	<b>5</b>
<b>LA COMMUNAUTE DE LA SENSIBILISATION: HISTOIRE D'UNE REUSSITE .....</b>	<b>6</b>
<b>HISTORIQUE .....</b>	<b>6</b>
<b>ÉVOLUTION DU NOMBRE DE MEMBRES.....</b>	<b>7</b>
<b>LES MEMBRES AU TRAVAIL.....</b>	<b>9</b>
<b>REALISATIONS.....</b>	<b>9</b>
OBTENIR LE SOUTIEN ET UN FINANCEMENT DE LA DIRECTION .....	9
COMMENT ORGANISER DES PROGRAMMES DE SENSIBILISATION DANS LES ORGANISMES FINANCIERS? .....	10
FRAUDE SUR LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES: APERÇU DE LA SITUATION EN EUROPE ET LES REGLES D'OR A RESPECTER POUR L'ÉVITER .....	11
<b>CONCLUSIONS.....</b>	<b>12</b>
<b>REFERENCES .....</b>	<b>13</b>

## Synthèse

La présente publication présente la Communauté de la sensibilisation de l'ENISA, dont l'objectif est de partager et d'analyser les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information en Europe.

La Communauté de la sensibilisation repose sur une large palette de compétences et de connaissances liées aux technologies de l'information et de la communication (TIC), sur différents intérêts et sur des niveaux variés d'expertise et de priorité.

Le partage des pratiques de sensibilisation a été jugé essentiel pour le succès de la Communauté de la sensibilisation. En tirant parti de cette dernière, ses membres peuvent apporter une précieuse contribution à l'amélioration des activités de sensibilisation à la sécurité de l'information au sein des organisations publiques et privées.

La création de la Communauté de la sensibilisation marque le début d'un profond engagement non seulement dans le partage, mais aussi dans l'analyse des bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information à travers l'Europe.

Cette publication présente les faits et chiffres de base sur la Communauté de la sensibilisation et sur ses membres.

La date limite pour les données utilisées dans cette publication était août 2009.

## La Communauté de la sensibilisation: histoire d'une réussite

La Communauté de la sensibilisation (*Awareness Raising – AR*) est une communauté à souscription libre, ouverte aux experts qui tiennent à s'engager dans l'amélioration de la sensibilisation à la sécurité de l'information au sein de leur organisation (voir l'illustration n° 1). La Communauté de la sensibilisation a été lancée en février 2008 et est conçue pour s'engager avec l'ENISA dans sa mission visant à promouvoir une culture de la sécurité de l'information.



Illustration n° 1: Logo de la Communauté de la sensibilisation

La Communauté de la sensibilisation, point de contact pour les questions associées à la sensibilisation à la sécurité de l'information, compte aujourd'hui 325 membres, répartis dans 46 nations. Tous les États membres de l'Union européenne (UE) et de l'Espace économique européen (EEE) y sont représentés. Cette Communauté est ouverte aux candidatures de tout pays, européen ou non.

Bien que la Communauté repose sur une large palette de compétences et de connaissances liées aux TIC, sur des intérêts différents et sur des niveaux variés d'expertise et de priorité, ses membres ont en commun la volonté d'aider la Communauté de la sensibilisation à devenir la dorsale intellectuelle de l'échange de bonnes pratiques sur la sécurité de l'information. Dans ce sens, la création de la Communauté de la sensibilisation marque le début d'un profond engagement non seulement dans le partage, mais aussi dans l'analyse des bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information à travers l'Europe.

## Historique

La création de la Communauté de la sensibilisation remonte à la fin 2006. Afin de renforcer les capacités d'une telle communauté, d'encourager l'échange de connaissances et le dialogue entre les États membres et les parties prenantes, l'ENISA a développé une nouvelle méthode de collecte et de partage des informations. À partir de mars 2007, elle a organisé chaque mois des conférences téléphoniques, réunissant une vingtaine de participants provenant de huit pays européens: Allemagne, Autriche, Belgique, Irlande, Italie, Luxembourg, Pays-Bas et Royaume-Uni.

En 2007, suite aux commentaires positifs transmis par les parties prenantes et de la volonté commune de créer une communauté reconnue et établie chargée de la sensibilisation à la sécurité de

l'information, l'ENISA a inscrit la création d'une telle communauté dans le cadre de son programme annuel multithématique.

Dans le courant de l'année 2007, après approbation du programme de travail de l'ENISA, les fondations de la Communauté de la sensibilisation ont été jetées.

L'Allemagne, l'Autriche, la Belgique, le Danemark, l'Espagne, l'Estonie, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Inde, l'Irlande, l'Islande, l'Italie, Malte, la Norvège, les Pays-Bas, le Portugal, la Roumanie, le Royaume-Uni, la Slovaquie, la Slovénie, la Suède, la Suisse, la Turquie et le Viêt Nam y ont adhéré en février 2008, suivis par l'Égypte, le Luxembourg, le Maroc et la Nouvelle-Zélande en avril 2008, l'Australie, Chypre et la Lettonie en mai 2008, la Lituanie et la Pologne en juin 2009 et, enfin, la Bulgarie, la République tchèque et la Sierra Leone en juillet 2008. De janvier à juin 2009, la Communauté de la sensibilisation s'est accrue de 60 % et a été rejointe par ses premiers membres issus de la Chine, du Canada, de la Malaisie et du Mexique (voir l'illustration n° 2).

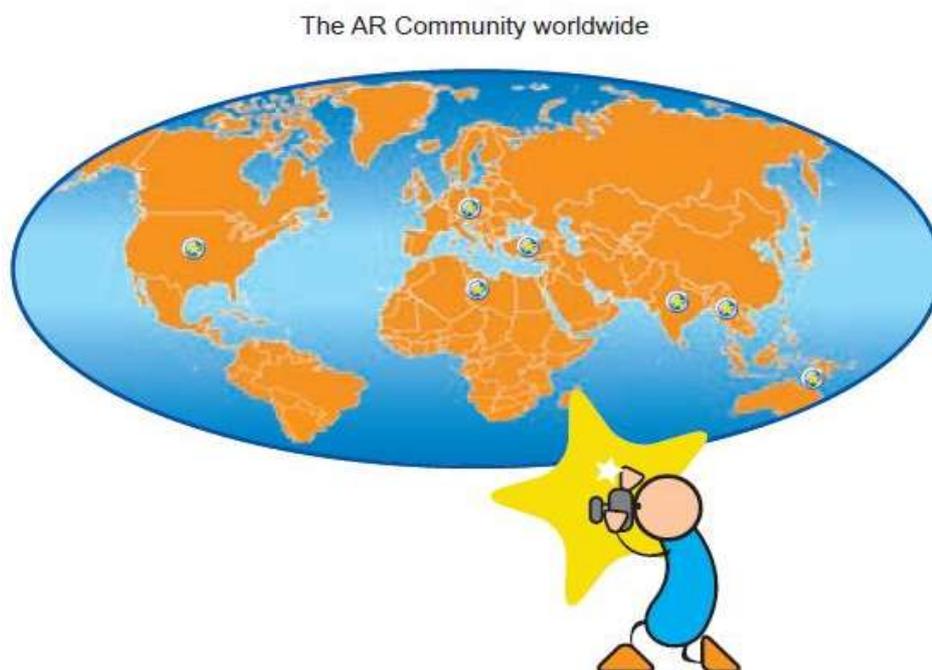


Illustration n° 2: La Communauté de la sensibilisation dans le monde

## Évolution du nombre de membres

La hausse du nombre de membres de la Communauté de la sensibilisation s'explique essentiellement par la reconnaissance commune de l'importance de la sensibilisation à la sécurité de l'information.

De récents événements ont été source de préoccupations et ont amené les organisations privées et publiques à prendre conscience de la nécessité d'adopter des politiques et des technologies pour sécuriser les informations sensibles sur les entreprises. Ces contrôles doivent garantir la capacité à sécuriser les informations sur le réseau ainsi que la possibilité de gérer les données en provenance ou à destination des entreprises. Bien que les politiques et les technologies jouent assurément un rôle central dans tout programme de sécurité de l'information, ces mesures ne peuvent à elles seules garantir dans la pratique un niveau suffisant de sécurité de l'information. La sensibilisation aux risques associés et aux sauvegardes disponibles est la première ligne de défense de la sécurité. Les travailleurs représentent le périmètre réel du réseau de l'organisation et leur comportement constitue un aspect essentiel de la situation générale de la sécurité.

En outre, les activités positives des membres de la Communauté de la sensibilisation et la reconnaissance de cette dernière ont attiré un intérêt significatif ainsi que l'attention d'autres experts.

Comme on peut le voir dans l'illustration n° 3, la Communauté de la sensibilisation compte à présent 325 membres.

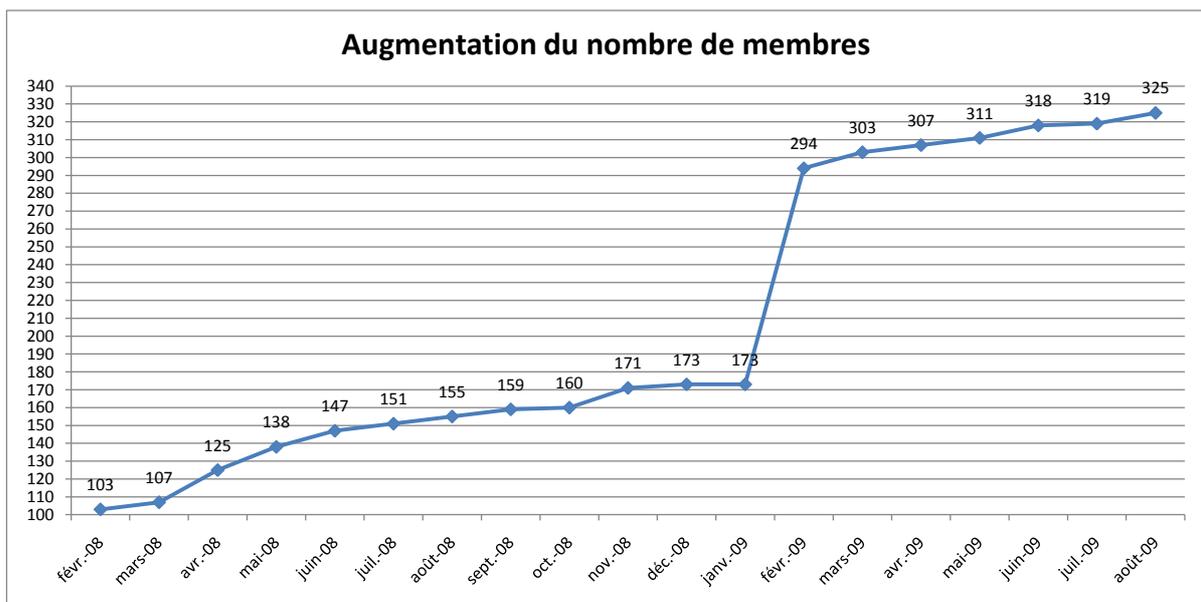
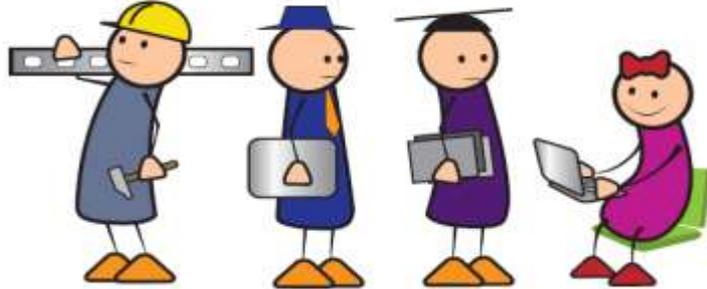


Illustration n° 3: Évolution du nombre de membres de la Communauté de la sensibilisation

La Communauté de la sensibilisation couvre cinq continents – Afrique, Amérique du Nord, Asie, Europe et Océanie – et de nombreux pays. Le plus grand nombre de membres se trouve en Europe.

## Les membres au travail

Bien que la Communauté repose sur une large palette de compétences et de connaissances liées aux TIC, sur différents intérêts et sur des niveaux variés d'expertise et de priorité, ses membres ont en commun la volonté d'aider la Communauté de la sensibilisation à devenir la dorsale intellectuelle de l'échange de bonnes pratiques sur la sécurité de l'information. Les membres jouent le rôle de point de contact pour les questions liées à la sensibilisation à la sécurité de l'information d'une manière générale ou liées à leurs pays, industries ou domaines d'activité.



Les travaux de la Communauté de la sensibilisation sont de plus en plus nombreux, reflétant une combinaison des activités qui montrent la participation continue de ses membres. Les bulletins d'information de la Communauté et un calendrier de manifestations sont préparés sur la base des contributions des experts et sont ensuite distribués aux membres de la Communauté qui souhaitent être régulièrement informés. Parallèlement, la Communauté de la sensibilisation offre la possibilité de participer aux présentations organisées dans le cadre des manifestations prévues et d'assister et de contribuer aux conférences téléphoniques mensuelles. La Communauté tient régulièrement des conférences téléphoniques afin de partager les bonnes pratiques émergentes, de débattre de sujets d'actualité et de questions importantes dans le domaine de la sécurité de l'information.

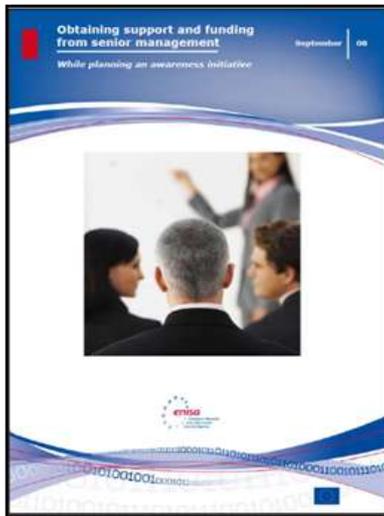
En outre, les membres contribuent en participant à des discussions et en rédigeant des livres blancs sur des sujets de sécurité spécifiques, ou en participant à des groupes de travail virtuels.

## Réalisations

En 2008 et 2009, certains membres de la Communauté de la sensibilisation ont participé à des groupes de travail virtuels qui ont permis la rédaction de livres blancs sur les façons d'obtenir le soutien et un financement de la direction lors de la planification d'un programme de sensibilisation, sur la sensibilisation des organismes financiers à la sécurité de l'information et sur la fraude des distributeurs automatiques.

### Obtenir le soutien et un financement de la direction

L'obtention du soutien et d'un financement de la direction pour le programme de sensibilisation a été reconnue comme l'un des aspects les plus importants de toute l'initiative. Il est indispensable de convaincre les décideurs que le programme de sensibilisation est important et qu'il mérite d'être financé. Bien que de nombreux décideurs aient exprimé leur volonté de soutenir des initiatives sur la sécurité, il reste à les mettre en œuvre. Voilà pourquoi l'ENISA s'est adressée au personnel et aux décideurs des organisations privées en leur présentant une introduction sur l'importance de l'obtention du soutien et d'un financement de la direction. En outre, elle leur a fourni un précieux instrument pour prendre les premières mesures en vue de la préparation et de la mise en œuvre d'une initiative de sensibilisation à la sécurité de l'information.

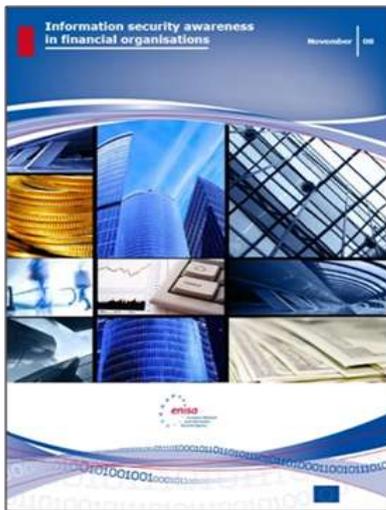


La publication «*Obtenir le soutien et un financement de la direction*» (voir l'illustration n° 4) a pour but de sensibiliser les décideurs à l'importance et à la nécessité impérieuse de soutenir la sensibilisation à la sécurité de l'information au sein d'une organisation <sup>(1)</sup>.

Illustration n° 4: «*Obtenir le soutien et un financement de la direction lors de la planification d'une initiative de sensibilisation*»

### Comment organiser des programmes de sensibilisation dans les organismes financiers?

Une analyse plus approfondie a été réalisée pour le secteur des services financiers, comme les banques de gros et de détail, les sociétés d'investissements, les compagnies d'assurances, etc.



La sécurité des données représente un risque majeur pour ces organismes, compte tenu de la nature de leurs activités. Ils détiennent en général de nombreux renseignements personnels et financiers, et la protection de ces informations est l'une de leurs premières responsabilités.

Une vingtaine de recommandations leur sont adressées dans la publication «*Sensibilisation des organismes financiers à la sécurité de l'information*» (voir l'illustration n° 5), qui se veut un instrument précieux pour comprendre l'importance des pertes de données pour ce secteur et pour préparer des programmes de sensibilisation et de formation <sup>(2)</sup>.

Illustration n° 5: «*Sensibilisation des organismes financiers à la sécurité de l'information*»

<sup>(1)</sup> ENISA, *Obtenir le soutien et un financement de la direction lors de la planification d'une initiative de sensibilisation*, septembre 2008, disponible à l'adresse suivante:

[http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/obtaining-support\\_FR/at\\_download/fullReport](http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/obtaining-support_FR/at_download/fullReport)

<sup>(2)</sup> ENISA, *Sensibilisation des organismes financiers à la sécurité de l'information*, novembre 2008, disponible à l'adresse suivante:

[http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/is-in-financial-organisations-fr/at\\_download/fullReport](http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/is-in-financial-organisations-fr/at_download/fullReport)

**Fraude sur les distributeurs automatiques: aperçu de la situation en Europe et les règles d'or à respecter pour l'éviter**

Le nombre de distributeurs automatiques en Europe augmente d'année en année. On en trouve de plus en plus souvent dans des endroits reculés autres que des banques, comme des magasins de proximité, des aéroports, des stations-service, des gares ferroviaires, des grands magasins, etc. En 2008, l'augmentation du nombre de distributeurs automatiques en Europe s'est accompagnée d'une forte hausse du nombre total de cas signalés de fraude sur les distributeurs. Par conséquent, l'industrie des distributeurs automatiques a fait de la sécurité des utilisateurs et de la protection face à la fraude l'une de ses premières priorités, afin de préserver la confiance des utilisateurs dans ce système.



La publication «ATM crime: Overview of the European situation and golden rules on how to avoid it» [Fraude sur les distributeurs automatiques: Aperçu de la situation en Europe et les règles d'or à respecter pour l'éviter] (voir l'illustration n° 6) propose plusieurs recommandations pour sensibiliser les utilisateurs aux divers risques liés à l'utilisation d'un distributeur, ainsi que des conseils pour identifier ces risques et s'en prémunir, dans le but de servir de point de départ nécessaire et utile pour améliorer la connaissance générale des utilisateurs des risques liés à l'utilisation d'un distributeur automatique, dans l'Union européenne et partout dans le monde, de la sécurité des données et des bonnes pratiques <sup>(3)</sup>.

Illustration n° 6: «ATM crime: Overview of the European situation and golden rules on how to avoid it» [Fraude sur les distributeurs automatiques: Aperçu de la situation en Europe et les règles d'or à respecter pour l'éviter]

<sup>(3)</sup> ENISA, ATM crime: Overview of the European situation and golden rules on how to avoid it [Fraude sur les distributeurs automatiques: Aperçu de la situation en Europe et les règles d'or à respecter pour l'éviter], août 2009, disponible à l'adresse suivante: [http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/publications/ATM\\_crime.pdf](http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/publications/ATM_crime.pdf)

## Conclusions

La Communauté de la sensibilisation a été créée dans le but de partager et d'analyser les bonnes pratiques en matière de sécurité de l'information en Europe. Les membres de cette Communauté peuvent devenir un point de contact entre les pays pour promouvoir la connaissance et pour partager la sensibilisation à la sécurité de l'information.

À cette fin, l'ENISA œuvre pour améliorer les connaissances et pour attirer davantage de membres dans la Communauté de la sensibilisation, afin d'influer de manière positive sur l'adoption par la population de comportements garantissant la sécurité de l'information et de communiquer aux organisations privées et publiques les bonnes pratiques et les informations essentielles dans ce domaine.

## Références

ENISA, *Obtenir le soutien et un financement de la direction lors de la planification d'une initiative de sensibilisation*, septembre 2008, disponible à l'adresse suivante:

[http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/obtaining-support\\_FR/at\\_download/fullReport](http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/obtaining-support_FR/at_download/fullReport)

ENISA, *Sensibilisation des organismes financiers à la sécurité de l'information*, novembre 2008, disponible à l'adresse suivante:

[http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/is-in-financial-organisations-fr/at\\_download/fullReport](http://www.enisa.europa.eu/act/ar/deliverables/2008/is-in-financial-organisations-fr/at_download/fullReport)

ENISA, *ATM crime: Overview of the European situation and golden rules on how to avoid it* [Fraude sur les distributeurs automatiques: Aperçu de la situation en Europe et les règles d'or à respecter pour l'éviter], août 2009, disponible à l'adresse suivante:

[http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/publications/ATM\\_crime.pdf](http://www.enisa.europa.eu/doc/pdf/publications/ATM_crime.pdf)

**La Communauté de la sensibilisation de l'ENISA**

ISBN-13: 978-92-9204-040-6

DOI: 10.2824/16562

Numéro catalogue: TP-80-09-813-FR-N



ISBN-13 978-92-9204-040-6