



orange™

Orange choisit le LNE pour la certification ISO 27001 de sa solution collaborative Plaza

Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications à l'échelle internationale et l'un des leaders mondiaux dans le domaine des services de télécommunications aux entreprises. En 2010, Orange lance sa plateforme collaborative Plaza. Une deuxième génération arrive en 2015, avec l'objectif de permettre aux 150 000 collaborateurs du Groupe et partenaires externes d'échanger au sein de communautés de projets, de se mobiliser pour trouver des solutions à leurs problèmes ou encore de travailler directement sur des documents partagés.

Madame Afaf Ait Hammou occupe depuis 2014 le poste de Chef de projet MOA Plaza au sein de la Direction de la Transformation Digitale et du Réseau Social. Elle est depuis juillet 2020 Responsable du Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) de Plaza.

Elle nous explique pourquoi l'entreprise a décidé de faire certifier ISO 27001 le SMSI de Plaza et quels ont été les bénéfices retirés, notamment grâce à la prestation du LNE.

■ Mieux collaborer au sein de l'entreprise

Comme toutes les plateformes collaboratives, Plaza a été lancé avec l'objectif de mettre à disposition de tous les collaborateurs d'Orange dans le monde un outil transverse, permettant de développer et renforcer les collaborations, nouer des liens toujours plus étroits et personnalisés au sein de l'entreprise et de jouer un rôle dans le partage d'expérience et le knowledge management, grâce à un accès facilité et plus rapide aux informations pertinentes.

«En 2015, nous avons choisi de basculer Plaza vers une nouvelle plateforme technique, celle de l'éditeur Jive, entraînant une migration ainsi que de nombreux changements depuis la 1ère génération. L'exploitation et l'infogérance de la plateforme sont alors opérées par notre filiale OBS SA via OCWS (Orange Connectivity and Workspace Services), et l'hébergement est confié à OCB (Orange Cloud for Business). Ce choix nous a permis d'offrir un écosystème social et collaboratif qui soit agile, robuste et qui

réponde aux exigences de sécurité de la Direction de la Sécurité du Groupe.

Je suis arrivée en 2014 au poste d'assistante à la maîtrise d'ouvrage (AMO), à la fin de la 1ère version de Plaza. J'ai géré la partie technique et fonctionnelle de la plateforme, et mis en place la roadmap : build, run, changement de versions de l'éditeur Jive, migration, identification des besoins, suivi de l'implémentation.»

■ Le RGPD : une opportunité de mettre en place un SMSI

«En mai 2018, nous avons dû mettre notre plateforme collaborative en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD). A ce moment-là, un nouveau collaborateur a rejoint notre équipe, en qualité de Risk Manager chargé de la gestion de la sécurité des données personnelles. Nous avons alors profité de cette opportunité pour mettre en place un Système de Management de la Sécurité de l'Information (SMSI) et installer une organisation pérenne en termes de sécurité de l'information.

Comme les salariés étaient attentifs à la sécurité de leurs données personnelles sur Piazza, cette démarche nous a semblé appropriée pour leur apporter des garanties et un engagement fort sur cette question.

■ Une certification pour un maximum de sécurité

«Afin de les rassurer et de renforcer leur adhésion, nous avons mis en place un SMSI et avons pris la décision de le faire certifier pour bénéficier d'un regard extérieur sur son niveau de maturité.

En 2017, Piazza a décroché sa certification ISO 27001 à la suite d'un premier audit de certification sur site, valable 3 ans. Un audit de maintien a ensuite eu lieu chaque année. Au bout des 3 ans, en 2020, nous avons décidé de reconduire un nouveau cycle de certification, avec la conviction et l'appui réaffirmé du top management de l'entreprise.»

■ Le choix du LNE

«Plusieurs critères nous ont amené à sélectionner le LNE pour cette prestation, dont la crédibilité et les compétences sur le sujet sont reconnues.

Tout d'abord, cet organisme nous a été recommandé par des experts de confiance. Nous avons donc profité d'un vrai retour d'expérience pour l'identification de ce prestataire. Ensuite, d'autres atouts ont également joué, tels que la possibilité de bénéficier d'une marque dont la crédibilité n'est pas contestable, garantissant ainsi l'intégrité de l'audit, son accréditation Cofrac, et enfin son activité d'organisme certificateur, l'un de ses cœurs de métiers.»

■ Les bénéfices de l'audit

«Notre spécificité réside dans le fait que la gestion du SMSI Piazza et ses enregistrements sont réalisés au sein de l'actif lui-même «Piazza pour Piazza». Par conséquent, lors de l'audit, nous avons été challengés sur notre démarche de mise en œuvre du SMSI et sur sa présentation aux auditeurs, ce qui a été très enrichissant et satisfaisant. L'audit de diagnostic nous a permis d'identifier d'une part les moyens appropriés pour maîtriser davantage la relation avec notre fournisseur OBS SA/OCWS et d'autre

part garantir une qualité irréprochable du service fourni. Ce sont des éléments d'attention que nous avons su adresser tout au long du cycle de vie de notre SMSI. Notre relation avec OBS SA/OCWS est ainsi devenue une force. J'ai apprécié la relation de confiance et de transparence établie avec l'auditeur, la qualité de sa prestation, ses remarques constructives, les éléments identifiés, qui de surcroît ont porté sur le fond et non pas sur les détails, ce qui a permis d'améliorer des points essentiels.

Notre façon de procéder s'est révélée appropriée mais nous n'étions pas forcément au plus près de la norme. L'auditeur a abordé le système dans sa globalité et nous a apporté des remarques de haute valeur ajoutée, nous permettant d'identifier des pistes d'amélioration continue, et non pas simplement des changements ponctuels.

Nous avons par exemple une certaine façon de gérer les enregistrements concernant la relation fournisseur.

L'action corrective a permis de construire une méthodologie de travail avec lui et d'utiliser les mêmes terminologies, ce qui est important, car un vocabulaire différent peut être pénalisant. Ceci a abouti à un outil facile à manipuler, plus homogène, plus fluide, d'améliorer le transfert de l'information et de trouver un juste milieu pour créer une adhésion.

Cette prestation d'audit a identifié les axes d'améliorations, alors qu'une formation nous aurait procuré des indications sur la façon de procéder qui nous auraient influencés, voire bridés, ce que nous ne voulions pas.»

■ Créer la confiance

«Cette démarche de certification est très intéressante, structurante et opérationnelle. Elle a permis de gagner la confiance des collaborateurs, de les rassurer sur la protection et la confidentialité de leurs données personnelles et de susciter ainsi leur adhésion à Piazza. Mettre en place un SMSI est une démarche profitable, mais se faire certifier, c'est encore mieux. Nous sommes d'ailleurs le seul SMSI de réseau social certifié ISO 27001 en Europe.

Alors que la 1^{ère} génération ne permettait pas de déployer aisément Piazza à l'international, ce problème a été réglé avec la 2^{ème} génération, qui compte

148 000 utilisateurs aujourd'hui contre 10 000 en 2015, dont 50 % de collaborateurs actifs et connectés, et 95 % de managers formés.

Cette 2^{ème} génération, avec plus d'outils mis à disposition, et la certification, ont contribué à renforcer l'adhésion des salariés et aidé à la transformation digitale des modes de travail au sein d'Orange.

Nous sommes très satisfaits de la prestation du LNE, un partenaire dont nous avons pu apprécier la fiabilité, la qualité de l'analyse, avec une garantie des résultats conférée par l'intégrité de l'audit. Nous avons bénéficié de retours exigeants et constructifs, toujours dans un esprit bienveillant. Cette certification a été une expérience bénéfique et notre relation avec le LNE va se poursuivre.»

ORANGE SA

111, quai du Président Roosevelt

92130 Issy-les-Moulineaux

Tél. : 01 55 22 22 22

www.orange.fr