

Mailjet devient la première solution d' emailing certifiée ISO 27001 et conforme au RGPD.



Entretien avec **Pierre Puchois**, CTO chez Mailjet & **Yves Rocha**, IT Quality Manager chez Mailjet

Mailjet est le leader européen du cloud emailing, et propose une plateforme unique pour les envois d'emails marketing et transactionnels, avec notamment un éditeur d'emails responsives, une API facilement intégrable et disponible dans plusieurs langages de programmation, et des fonctionnalités de relais SMTP.

Mailjet est la seule solution d' emailing pure player a avoir obtenu avec succès la certification ISO 27001 et mis en place les exigences strictes du RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données). Ses clients (incluant Microsoft, AVIS, TAG Heuer et Product Hunt) bénéficient ainsi d'un haut niveau de sécurité et de confidentialité de leurs données.

BSI Group France : Organisme de normalisation et de certification qui aide les organisations à faire de l'excellence une habitude partout dans le monde. Nous le réalisons grâce à une gamme unique de produits et de services, qui vous permet en premier lieu de comprendre en quoi consiste la meilleure pratique, comment y arriver et finalement intégrer l'excellence comme une habitude constante au sein de votre organisation.

Notre intégrité, notre expertise et l'expérience client que nous offrons, répondent aux besoins des organisations pour inspirer de la confiance et améliorer leur activité.

Pour quelles raisons vous a-t-il paru important de vous certifier à l'ISO/IEC 27001 ?

Les organisations recueillent, traitent et conservent des volumes de données personnelles de plus en plus importants pour permettre une communication par email pertinente avec leurs clients. La sécurité des données continue d'être une responsabilité et un défi de taille pour les entreprises, et elles ont besoin d'avoir l'assurance que leur solution d'emailing puisse s'en charger.

Il a paru important à Mailjet d'obtenir la certification ISO 27001 afin de s'assurer du respect des 3 principaux critères de sécurité de l'information :

- la confidentialité (seules les personnes autorisées ont accès aux données),
- la disponibilité (maintien du bon fonctionnement du système d'information),
- l'intégrité (les données ne sont pas altérées).

Cela représente un avantage compétitif important, Mailjet étant la seule solution d'emailing pure player à avoir obtenu la certification ISO 27001 et à être conforme au RGPD.

En quoi l'ISO 27001 est utile et important pour une entreprise comme Mailjet ?

Certains concurrents ont choisi de se conformer à des normes de confidentialité connues uniquement dans leur pays mais avec plus de 100 000 clients dans le monde entier, la certification détenue par Mailjet devait être celle qui est recherchée aux États-Unis, en Europe et à l'étranger. Obtenir la certification ISO 27001 était donc important pour sa dimension internationale.

Avec cette norme, lors d'un envoi avec Mailjet, les clients sont assurés de bénéficier d'un niveau de sécurité des données maximal qui est généralement offert uniquement par les grandes entreprises. Cela permet de répondre à davantage d'exigences et confère à Mailjet un statut de fournisseur privilégié.

Pourquoi avez-vous choisi BSI ?

En 7 ans, Mailjet est passé du statut de start-up française innovante à celui de leader européen de l'envoi d'emails marketing et transactionnels. Mailjet a donc choisi de travailler avec BSI car cette société bénéficie d'une réputation internationale reconnue par nos clients.

De plus, il s'agit d'un des organismes les plus importants et les plus expérimentés ayant développé bon nombre de normes. Avec BSI, Mailjet a également pu bénéficier d'un suivi de proximité grâce à un interlocuteur dédié dès le début de la collaboration.

Comment avez-vous implémenté la norme et par quelles étapes avez-vous dû passer ?

En 2016, Mailjet a décidé de mettre en place une approche robuste de la gestion de la sécurité de l'information et la norme ISO 27001 est un excellent cadre pour gérer et protéger les informations afin qu'elles soient sécurisées. Cette démarche a été initiée et déployée

uniquement par les équipes internes de Mailjet, de manière très opérationnelle et en seulement 1 an et demi.

Mailjet a suivi plusieurs étapes afin d'implémenter la norme :

- Un plan d'actions a été élaboré pour mettre en oeuvre un système de management de sécurité de l'information adapté à l'entreprise et qui réponde aux exigences de la norme ISO 27001.
- Un pré-audit a été réalisé afin que Mailjet puisse identifier et mettre en place les actions restantes.
- BSI a effectué un audit officiel de certification, à la suite duquel Mailjet a pu obtenir avec succès la certification pour son système de management de la sécurité de l'information.

Comment avez-vous impliqué les salariés dans la mise en place de l'ISO 27001 ?

La mise en place de l'ISO 27001 est le fruit d'un travail collectif qui a fait appel à l'implication et la motivation de l'ensemble des collaborateurs Mailjet. Les principales mesures prises pour impliquer toute l'équipe sont les suivantes :

- Nous avons d'abord réuni tous les employés pour leur présenter ce que nous souhaitons accomplir et pourquoi c'était important. L'objectif était de les sensibiliser davantage à la conformité et les informer du plan d'actions.

L'équipe informatique a même envoyé à l'ensemble de l'entreprise un email frauduleux prétendant venir de Mailjet et demandant des données sensibles, comme des mots de passe, afin de démontrer à quel point il est facile d'être trompé et de mettre en péril la sécurité de l'information.

- Des réunions spécifiques ont été effectuées avec les différentes équipes concernées par les chantiers. Par exemple, avec l'IT pour présenter les nouveaux process (gestion des mises en production...) ou encore avec les équipes commerciales pour mettre à jour la procédure de contractualisation. L'objectif étant d'intégrer les critères sécurité exigés par la norme, et même au-delà lorsque cela semblait pertinent.

- Des newsletters internes sont envoyées tous les mois pour tenir les collaborateurs informés des différentes avancées et leur faire des rappels sécurité sur les points importants.

- Pour les nouveaux arrivants, des formations sont mises en place afin de leur expliquer en quoi Mailjet est concerné par la sécurité de l'information et leur présenter nos règles de sécurité.

Pour vous, quels sont les bénéfices issus de la mise en place d'un système de management ISO/IEC 27001 ?

Cette norme offre un cadre pour être conforme aux réglementations en vigueur et assurer à Mailjet d'être à jour. En termes de risques, la démarche de certification nous permet d'identifier et d'évaluer les risques liés à la sécurité de l'information (sources et scénarios) afin de mettre en place les contrôles appropriés.

La mise en place d'un tel système de management de l'information engendre une prise de conscience de toutes les parties prenantes et démontre le fort engagement de Mailjet envers la sécurité de l'information. Enfin, l'obtention de cette certification permet d'améliorer la compétitivité de l'entreprise et de renforcer la confiance des clients et prospects.

Qu'est-ce que les audits de certification vous apportent ?

Une des premières étapes vers l'obtention de la certification ISO 27001 a été un pré-audit de sécurité. Mailjet a toujours été fort en matière de sécurité, mais cet audit nous a permis de voir à travers les yeux d'un spécialiste de la sécurité quelles lacunes pourraient exister et comment les combler.

Votre direction s'implique dans le système de management ? Si oui, de quelle manière ?

Nous pensons que sans une culture d'entreprise soucieuse de la sécurité, il est quasiment impossible d'atteindre les exigences de la norme ISO 27001. Le CEO de Mailjet, Alexis Renard, a une approche axée sur la sécurité.

C'est pourquoi tous les managers et leurs équipes sont fortement impliqués afin d'assurer le respect des meilleures pratiques.

Un examen de la gestion est organisé chaque année avec tous les directeurs de département afin d'examiner le système de gestion de l'information et de s'assurer qu'il demeure pertinent, adéquat et efficace.

Quels conseils donneriez-vous à des institutions ou aux entreprises qui aujourd'hui se posent des questions sur la norme ISO 27001 ?

Il faut être conscient qu'obtenir une certification prend du temps. Cela nécessite au moins 1 an voire 1 an et demi. Limiter le scope uniquement à l'IT est également une erreur. Cela concerne toute l'entreprise... tout le monde est impliqué.

Et si vous êtes une start-up, pas de panique. Il est tout à fait possible d'obtenir la certification en étant une petite structure.

Un autre secret est de documenter. Tout doit être écrit, il faut que cela soit un automatisme à tous les niveaux.

Les équipes de Mailjet ont relevé ce challenge et aujourd'hui, nous sommes incroyablement fiers d'offrir à nos clients ce qu'il y a de mieux en matière de sécurité et de confidentialité de l'information.

