

# Avec BSI, mettez vos informations confidentielles en sécurité grâce à la norme ISO/IEC 27001:2013 sur le Management de la Sécurité de l'Information



Eloquant, éditeur en mode SaaS de solutions destinées au Service Relations Clients de grandes entreprises et organisations, a été certifié conforme à la norme ISO/IEC 27001:2013 par BSI France.

Alain Bouveret Directeur Général Eloquant et Alison Wyld Responsable Qualité Eloquant répondent à quelques questions au sujet de cette certification.

**BSI** : nous sommes le groupe 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 de 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 business.

**Eloquant** : Nos solutions destinées au service relations clients, gèrent d'une part toutes les interactions entrantes et sortantes entre une entreprise et ses clients (voix, emails, chat, SMS) et d'autre part organisent le recueil d'avis clients et les mesures de satisfaction (Feed-back Management), avec un moteur d'analyse sémantique apte à détecter les opinions et signaux faibles remontés par les clients. Tous ces éléments contribuent pour l'entreprise à développer une meilleure connaissance de ses clients et à mieux engager ses équipes.

Eloquant est née en 2001. Notre siège est basé à Grenoble avec une agence commerciale sur Paris. Nous regroupons 65 personnes spécialisées sur l'IT, le développement, la gestion de projet et la méthodologie.

Tous nos serveurs sont basés en France avec des infrastructures redondantes, avec un taux de disponibilité maximal garanti en 24h/7 jours.

## Comment avez-vous découvert la norme ISO/IEC 27001 ?

**Alison Wyld Responsable Qualité Eloquant.**

Le projet a été évoqué en 2012 par une démarche conjointe de la direction désirant aller vers des projets d'envergure (cible grands comptes) et des demandes clients nous poussant à aller vers une certification.

La norme 27001 représente le cœur de notre métier (sécurité du système d'information). Elle a donc été un choix naturel, dès lors que cette volonté de certification est devenue décision.

## Pour quelles raisons vous a-t-il paru important d'initier un processus de certification ISO/IEC 27001 ?

**Alison Wyld Responsable Qualité Eloquant.**

Notre métier est lié à la digitalisation de la relation client. Notre fonctionnement en mode SaaS nécessite que nos clients nous accordent une grande confiance pour nous confier leur propre relation client. Les appels d'offres mettent en valeur ces questions de sécurité. Notre objectif était aussi la recherche d'une maîtrise de nos processus internes et des risques à analyser pour garantir une production la plus forte possible. Cette certification est d'ailleurs quasi unique dans notre domaine et met en valeur nos qualités aux yeux de nos clients.

## Pourquoi avez-vous choisi BSI ?

**Alison Wyld Responsable Qualité Eloquant.**

Dans notre recherche, il est apparu rapidement que BSI disposait d'une maîtrise particulière du sujet de la sécurité de l'information (27001 donc). C'était une valeur ajoutée essentielle dans notre démarche, afin d'avoir la meilleure compréhension possible de ce qui serait notre travail et les étapes à venir.

## Comment s'est réalisé le processus de préparation à la certification ? et par quelles étapes avez-vous dû passer ?

**Alison Wyld Responsable Qualité Eloquant.**

Tout d'abord l'entreprise a nommé un responsable qualité.

Ensuite nous avons pu bénéficier d'un accompagnement de la CCI de l'Isère avec un consultant. Il a travaillé avec nous sur 2 points principaux : valider que la norme ISO 27001 nous convenait et était réalisable pour nous, et ensuite

nous avons produit un aperçu entre notre situation initiale et la situation cible pour parvenir à la certification.

Ce double travail a généré une roadmap avec des étapes et un planning fixant la certification à 18 mois. Je précise aussi que le changement de version de la norme a dû être géré en cours de projet.

## Quels avantages avez-vous trouvés en travaillant avec BSI ?

**Alain Bouveret Directeur Général Eloquant.**

BSI compte avec une expertise supérieure aux autres organismes pour sa connaissance des SMSI et de l'ISO 27001.

En effet que ce soit par les échanges dans la phase de définition du périmètre, de lancement ou de préparation à la certification, BSI a su nous apporter un support très utile. Le suivi clientèle et opérationnel dédié fut par ailleurs apprécié et utile dans le processus avant et après la certification.

Le processus d'audit fut constructif d'autant plus que l'auditeur BSI avait une réelle connaissance de notre métier et de ses caractéristiques.

Ce processus au-delà de la certification obtenue nous permettant ainsi de nous intégrer dans une réelle démarche d'amélioration continue.

La réputation de BSI nous sert par ailleurs aujourd'hui à valoriser notre certificat ISO 27001 auprès de nos clients et des marchés.

## Comment le processus d'implémentation, et de préparation à la certification ISO/IEC 27001 a-t-elle été perçue par les collaborateurs de l'entreprise ?

**Alison Wyld et Alain Bouveret.**

**Alison :** Par ordre chronologique, on peut dire : tout d'abord de la curiosité ; puis l'envie de réussir un challenge (lors de l'analyse des écarts notamment...) ; puis une fierté collective lorsque le certificat a été obtenu. Il n'y a jamais eu d'opposition. Aujourd'hui, nos collaborateurs sont proactifs, la prise de conscience est réalisée.

**Alain :** Pour ma part, j'insiste sur l'importance du rôle du responsable qualité. En l'occurrence Alison a toujours su éclairer cette démarche comme un levier d'amélioration collective et non un dictat ou même une contrainte.

## Un an après l'obtention de votre certificat, quelle regard portez-vous sur :

- Les bénéfices de la certification ?
- Les progrès réalisés, et les challenges encore à relever ?

**Alison Wyld et Alain Bouveret.**

**Alain :** sur les bénéfices, ce sont clairement les aspects commerciaux et image que je citerai en premier. Nous avons pu obtenir des marchés nouveaux, avec une confiance plus simple à obtenir sur le sérieux de nos offres et de notre positionnement. Par ailleurs, nos clients nous audient et la démarche ISO étant acquise, nous montrons une dynamique positive sur ces audits, et une cohérence accrue sur tous nos processus. Enfin c'est également un levier de pression vis-à-vis de notre concurrence.

**Alison :** sur les progrès à réaliser, et les actions à mener, nous allons élargir le périmètre de certification, et nous devons apprendre à mieux exploiter notre maturité sur ce sujet. Ainsi, notre analyse de risques évolue des risques matériels (assez simples et visibles) vers un groupe de risques plus liés à l'humain, et donc aussi plus subtils à analyser et traiter.

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

**Alison Wyld et Alain Bouveret.**

**Alison :** constituer une équipe qualité cross fonctionnelle dès le début avec l'implication totale de la direction.

**Alain :** trouver un bon pilote. C'est un projet d'envergure pour tout le management, et qui engage sur le long terme. Le piloter et accepter ce fait est essentiel.

La certification n'est pas un projet dans l'entreprise mais bien un projet de l'entreprise.

