

L'Express a [dévoilé](#) il y a quelques jours une note en provenance de Matignon, rappelant les règles essentielles de sécurité quant aux usages de Smartphone. A destination des ministres et de leurs collaborateurs, ce rappel fait sourire. Tous leurs fonctionnaires subordonnés, sous l'égide de l'ANSSI, doivent théoriquement se contraindre à de multiples règles et chartes informatiques dans les divers services. Rappeler ces évidences aux « leaders » de ces administrations a quelque chose d'ironique, comme l'ont relevé [Nicolas Arpagian](#) et [Alain Juillet](#). L'actualité « Snowden » ne semblant pas déranger outre mesure nos ministres, certains s'offrent encore le luxe d'ignorer ce rappel élémentaire.

Je trouvais intéressant également de mettre cela en relation avec l'éditorial de Hervé Schauer dans la Newsletter HSC n°109 de septembre, où il expose que la SSI est en train de perdre ce qu'elle a de plus précieux, à savoir une réelle expertise, au profit de « professionnels » banalisés experts en tableaux de bord, hypocrites ou incompetents, n'en comprenant plus les enjeux, où le service rendu n'est plus une expertise.

Il est vrai que ces « spécialistes » donnent parfois plus à voir du comptable administratif et juridique mettant en œuvre un carcan législatif et contraint pointilleux que du technicien expert en maîtrisant les tenants et aboutissants. Sur un exemple extrême, un ami me confiait qu'il était pratique de mettre à ce type de postes des gens n'y connaissant rien (techniquement) car ils appliquaient strictement les consignes.

Enfin, tout cela mis en parallèle d'un article dont beaucoup de monde s'est moqué à l'époque, à savoir la [sensibilisation](#) aux dangers de la divulgation d'informations sur les réseaux par la DCRI à Sciences-Po Paris, destinée normalement aux étudiants et rapportée par le journaliste Martin Untersinger sur le site Rue89 –ou moins visible à l'époque, mais dans un effet mimétique quelques jours après (comme cela arrive beaucoup, transpirant par un effet mimétique du « web » à la presse papier)- dans [Le Point](#), avec une thématique à peu près similaire. Beaucoup en avaient ri, rient-ils encore aujourd'hui ?

Ces lectures me trottaient dans la tête quand je parcourais la [page](#) Hapsis, intitulée « *Etape 2/4 : La sensibilisation des employés - Comment s'y prendre ?* » [relayée](#) dans ma TL par Vincent Lemoine. J'y constatais des notions de population conjoncturelle et fonctionnelle, qu'il était nécessaire d'identifier en amont du projet de sensibilisation afin de s'y adapter, et des notions de cartographies conjoncturelles et fonctionnelles qui doivent permettre de se représenter les parties prenantes, de comprendre où axer les efforts et d'identifier en amont les problèmes d'adhésion, de sorte de développer et d'affiner les contenus et les messages clés à diffuser. Le message est peut-être pertinent, mais j'avoue que je l'ai trouvé indigeste.

En revanche, cela m'a rappelé un [guide LEXSI](#) du 1<sup>er</sup> trimestre 2013 que j'avais alors trouvé excellent et qui constatait également l'échec des sensibilisations « ordinaires » et préconisait d'adapter le discours à la population actuelle des travailleurs, les « Y », ceux-là même qui semblent imperméables au discours de sensibilisation et réfractaire aux chartes et règles préconisées. Je fais partie de cette génération, et vous peut-être aussi ? En cas de soucis informatiques dans la boîte ou sur votre poste, vous êtes en mesure de le régler, mais vous êtes souvent bridés dans sa résolution à cause des règles d'accès et d'autorisations sur le poste de travail. A défaut, si vous ne connaissez pas spontanément la solution au problème, vous savez le formuler pour en trouver des résolutions sur les forums. Bref, vous êtes à l'aise et pensez connaître –de temps en temps à raison !- davantage parfois que le RSSI en titre (qui colle ses affiches de charte informatique, rabâche le même discours soporifique aux séances obligatoires de sensibilisation et dessine ses jolis tableaux de bord pour la direction). Vous souriez ? Vous êtes un « Y » ou assimilé ! On est tous dans la même galère ^^

Que (me) faudrait-il pour être réceptif aux discours de sensibilisation ? Un RSSI/DSI compétent techniquement, passionné et passionnant, possédant une véritable expertise. Qu'il démontre par l'exemple les faiblesses avec des mises en situation, qu'il cite et explique des exemples d'actualités d'erreurs et failles dans d'autres boîtes, qu'il teste à l'insu des intéressés et explique ensuite collectivement où ils ont fauté (sans jeter l'opprobre sur l'intéressé), par la mise en œuvre de vecteurs innovants, participatifs et collaboratifs, etc. Voilà de vraies pistes à creuser et innover. La démonstration DCRI citée en début d'article n'était rien d'autre qu'une mise en situation/condition, où l'interlocuteur préparait et adaptait son discours à son auditoire en ayant sondé en amont à qui il aurait à faire face. La démonstration par l'exemple, avec un personnel

techniquement compétent, qui m'en apprend et me surprend, et finalement suscite mon adhésion (C'est l'objet notamment du contenu du guide LEXSI que je vous invite à parcourir).

Faire preuve d'autorité pour imposer une règle à laquelle l'auditoire n'adhère pas, faute de l'avoir compris ou mesuré la pertinence, ne sert à rien, sinon se couvrir par rapport à la direction. Jeter la faute sur l'utilisateur final par défaut, le culpabiliser et le sermonner par précaution avant l'erreur fatale, ne pas reconnaître que son discours n'est pas adapté : c'est le contraire d'une démarche pédagogique, tout le monde s'y accorde. @bartblaze a écrit tout récemment un texte de bon sens sur cette thématique (plus généraliste dans son objet il est vrai), exposant que blâmer les individus est contre-productif, « *Malware: the blame game.* »

Les règles ne sont fonctionnelles que si elles sont respectées par tous : pour cela, elles doivent être comprises et adoptées, par adhésion et non par contrainte. Il n'y a qu'une vraie expertise technique (comme démontrée dans l'éditorial de M. Schauer), couplée à un talent pédagogique et la passion de la transmission de savoirs, qui pourrait susciter une telle adhésion. Messieurs les RSSI/DSI, au boulot ! Étonnez-nous, surprenez-nous, expliquez-nous, apprenez-nous 😊

[Lire en ligne.](#)