

FIABILITÉ & SÉCURITÉ

Voici l'extrait #8 du Compte rendu officiel de la Conférence COLLABORATION du 23 sept.2015--©Blanc & Lauzon

Aborder la Sécurité dans une Conférence vouée à la Collaboration pourrait sembler surprenant, à première vue. Pourtant il y a un lien assez étroit à établir entre la Sécurité et la Collaboration. Ainsi il a été demandé à **Claude Landry** de traiter de «Fiabilité et Sécurité des informations, dans un contexte partenarial».

Alors que l'Économie de l'information ne connaît ni pause, ni frontière, les opportunités collaboratives ne cessent d'émerger, tant aux niveaux mondial, que national ou local.

Nous explorerons au cours de cette présentation en quoi la Sécurité et la Fiabilité de l'information agissent comme «Levier collaboratif, dans un contexte partenarial».

Pour ce faire, nous ferons la lumière sur les concepts d'Intégrité, d'Authentification, d'Authenticité, de Réputation et de Confiance. Ainsi, nous tenterons de répondre au mieux, sans toutefois tomber dans un jargon trop technique, aux questions suivantes :

- Qu'est-ce que la Fiabilité et la Sécurité dans un contexte partenarial ?
- L'Intégrité et l'Authenticité, pourquoi est-ce important ?
- En quoi la Réputation et la Confiance stimulent la Collaboration ?
- Comment les organisations perçoivent-elles le Risque ?

Partenariat

Le Partenariat peut faire penser à la citation d'Henry Ford : «Se mettre ensemble, c'est un début; Rester ensemble, c'est du progrès; mais Travailler ensemble, c'est le succès».

Dans le Dictionnaire Larousse on retrouve: «Système associant des partenaires sociaux ou économiques, et qui visent à établir des relations d'étroites collaborations».

La relation partenariale est donc évolutive, jusqu'à la Collaboration, avec un Engagement mutuel fort, voire peut-être même un partage mutuel de Risques.

Risque partagé

Comme on peut le voir dans la figure ci-dessous, le Risque partagé et la Réciprocité (relation symétrique) vont tous deux dans un continuum allant de faible à élevé, en passant de la Connexion, à la Communication, à la Consultation, à la Coopération, puis à la Collaboration.

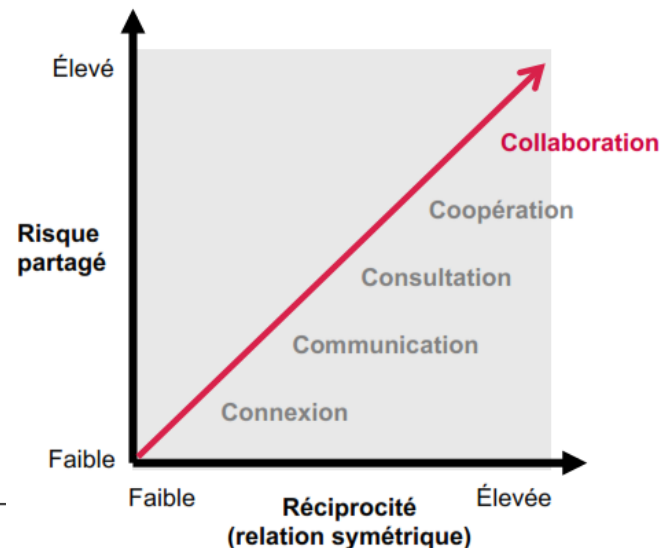
Collaborer

Collaborer c'est : «Travailler de concert avec quelqu'un d'autre, l'aider dans ses fonctions; Participer avec un ou plusieurs autres à une œuvre commune». Dans collaborer --travailler de concert— certains perçoivent peut-être implicitement la notion de : «Travailler d'égal à égal, sans relation de subordination».

Collaboration & Coopération

Dans les grandes organisations, les gens ont souvent tendance à utiliser les termes Collaboration et Coopération pour exprimer la même chose, alors qu'il y a pourtant d'importantes nuances à apporter. Au niveau de la Coopération souvent on est guidé; on on est aussi dirigé.

Par exemple dans un Projet commun avec une autre organisation publique, les tâches sont divisées.



COMPTE RENDU OFFICIEL

Même si l'on dit on va collaborer sur un projet, en fait c'est beaucoup plus souvent de la coopération dont il est question. On est guidé, les tâches sont pré-identifiées, puis séparées. Chacun est Responsable de grandes fonctions, par ex. Finances, Budget, etc. Cette relation est structurée et guidée.

Pour la Collaboration, c'est beaucoup plus spontané, volontaire et imprévisible. Mais il faut en même temps un niveau d'Engagement et de Confiance beaucoup plus élevé.

Confiance

La Confiance est l'élément de base qui va faire tenir tout le relationnel. Et cette confiance, il faut la bâtir et la conserver au fil du temps.

«La Confiance se gagne en gouttes, et se perd en litres» proclamait Jean-Paul Sartre. La Confiance est longue à gagner, mais assez souvent très rapide à perdre.

Une autre définition, cette fois du Grand dictionnaire (OQLF) : «Sentiment que l'autre partie de l'échange (individu, groupe, organisation) agira avec honnêteté et qu'elle dispose de la compétence nécessaire pour accomplir la prestation attendue».

Modèle du Cycle de la Confiance

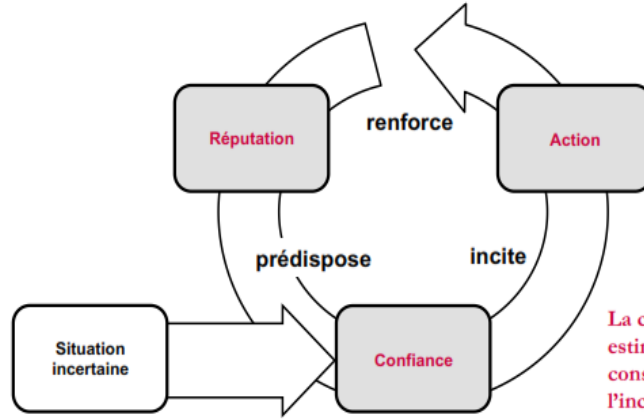
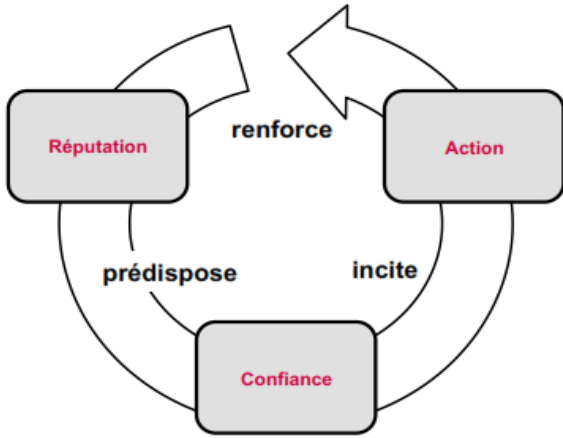
Une bonne Réputation prédispose à la Confiance, qui elle-même incite à l'Action, et lorsque l'Action réussie, c'est tout l'axe de Réciprocité qui en est renforcé, et ça renforce aussi la Réputation. La réputation est un peu l'historique de la confiance. La réputation témoigne de la confiance. La confiance elle-même est notre acte.

Si on a une situation incertaine : Dois-je travailler avec cet individu ? Dois-je faire affaires avec cette entreprise ? Il y a plusieurs facteurs qui vont venir influencer notre choix et si la somme des facteurs est positive, alors on passera plus volontiers à l'action.

Si on regarde sur les réseaux sociaux, il y a un bel exemple à ça, c'est eBay™, où l'on se fie à «l'historique de réputation» avant de transiger.

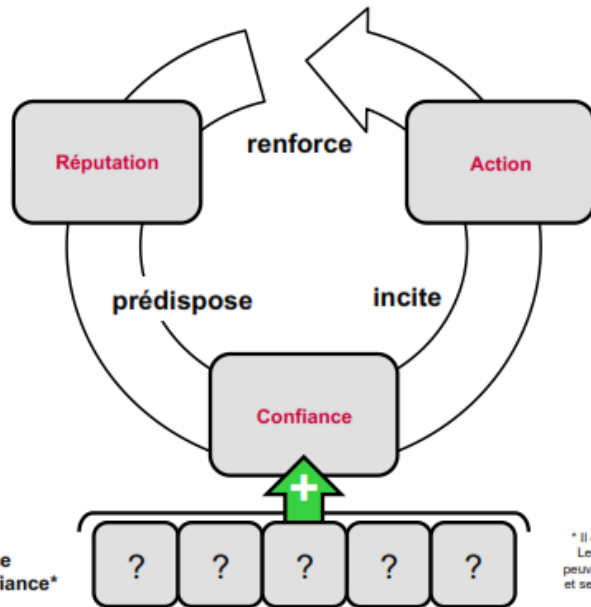
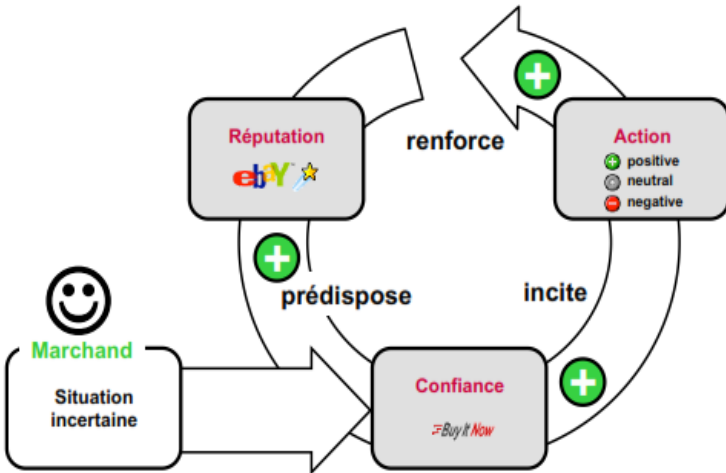
La Confiance est aussi un élément important qu'il faut impérativement protéger. Mais la réputation n'est pas le seul élément qui peut influencer la confiance, il y a d'autres facteurs d'influences. Ces facteurs interviennent lors de la prise de décision et influencent nos choix.

COMPTE RENDU OFFICIEL



La confiance est une estimation positive qui constitue un pont entre l'incertitude et l'action.

* Office québécois de la langue française (Extrait de 2011)



Facteurs d'influence de la confiance*

* Il existe plusieurs modèles. Les facteurs prédominants peuvent changer dans le temps et selon les secteurs d'activités

COMPTE RENDU OFFICIEL

Trois facteurs influençant positivement ou négativement la Confiance

Selon une étude* récente, les trois principaux facteurs venant détériorer la **confiance** des marques lors de l'expérience client sont :



Fiabilité & Sécurité

* « What erodes trust in digital brands », Ponemon Institute, 2015

La Fiabilité, c'est de s'assurer que toutes ses composantes sont bien adressées :
Fiabilité de la personne; Fiabilité de l'information; Fiabilité des supports et des systèmes d'information; Fiabilité de l'environnement et du contexte de partage et de transaction.

La Fiabilité est l'objectif, mais le moyen est la Sécurité.

Avec la Sécurité, il y a tout un jargon de moyens en Sécurité de l'informatique et de l'information, qui sont utilisés pour assurer la fiabilité de l'information, des personnes et des systèmes d'information (Si).

Le moyen :

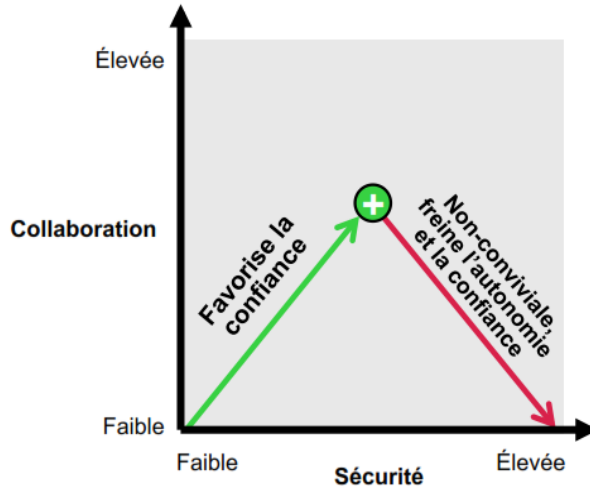
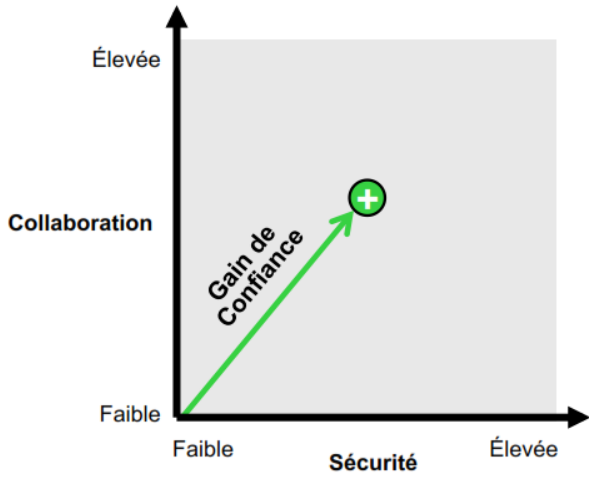


Authentification	Intégrité	Disponibilité	Confidentialité
<ul style="list-style-type: none">Mot de passeAuthentification renforcéJeton d'authentification à 2 ou 3 facteursBiométrieNon-répudiationCertificat électronique	<ul style="list-style-type: none">• Anti-virus• Contrôle de la qualité• Hachage / Empreinte• Sceau d'authenticité• Signature électronique• ...	<ul style="list-style-type: none">• Copie de sauvegarde• Redondance• Distribution de la charge• Relève informatique• Continuité des affaires• ...	<ul style="list-style-type: none">• Contrôle d'accès• Coupe-feu• Protection de la vie privée et des renseignements personnels• Chiffrement / Cryptage• Destruction sécuritaire• ...

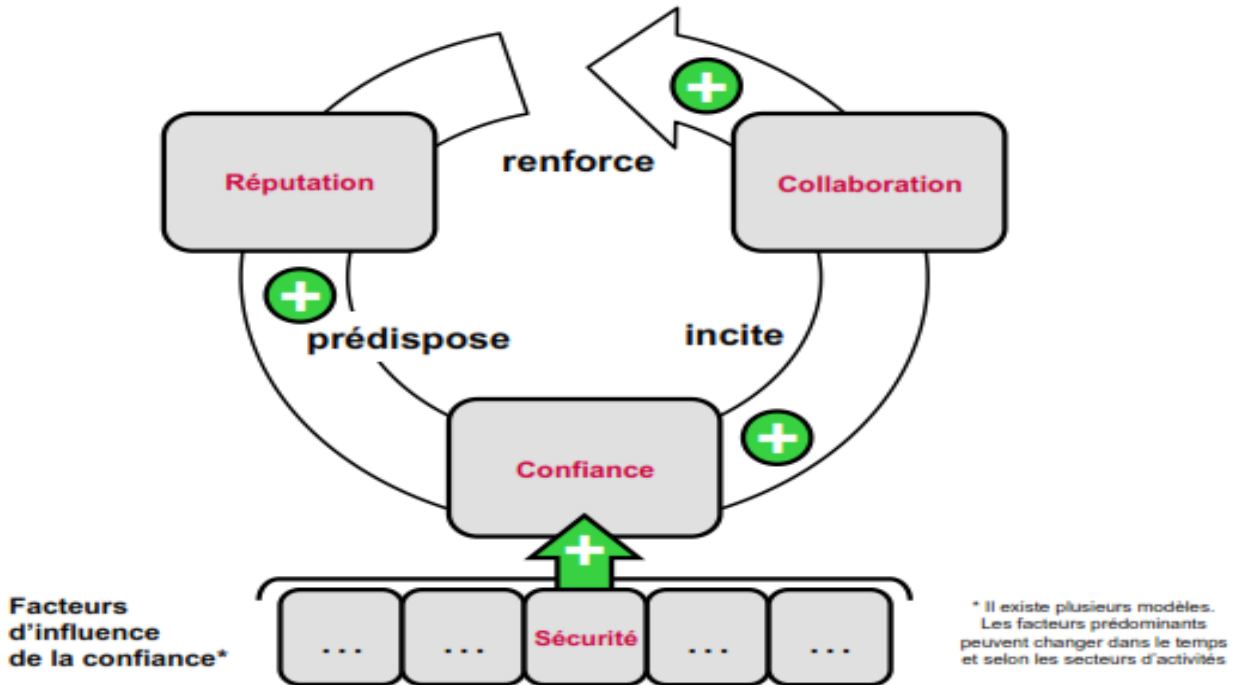
COMPTE RENDU OFFICIEL

Plus la Sécurité et la Fiabilité augmentent plus le Gain de Confiance augmente

Mais trop de Sécurité, pourrait nuire aux Affaires



Sécurité : Authentification multiple; certificats SSL EV, vérification, garanties financières



En résumé

- Bien utilisée, la Sécurité assure la Fiabilité et favorise la Confiance.
- À son tour, la Confiance incite à l'Action, induit la Réciprocité et renforce la Collaboration, mais aussi le Partenariat.
- Mais attention, l'abus de Sécurité peut avoir comme conséquence de créer un obstacle à l'Autonomie et à la Confiance. Donc nuire aux Affaires. Il faut donc savoir doser. C'est aussi ça le défi managérial en protection des ressources & actifs informationnels.

Pour plus d'information sur les aspects techniques de la Sécurité, ou encore, sur le Management de la Sécurité, consultez : **Claude Landry**, de *Landry & associés*.

* * *

©Blanc & Lauzon – EXTRAIT #8 du Compte rendu officiel de la Conférence du 23 sept.2015 tenue à l'ENAP-Québec:COLLABORATION dans les projets & organisations publiques – Défis & innovations à l'ère du numérique. Les auteurs ont fait un effort marqué pour éviter toute répétition dans ce document de 128 pages publié le 22 janvier 2016. Cette conférence est la seconde d'une trilogie d'événements axés CITOYEN.

Pour information sur ces 3 événements GRATUITS: SMARTCONFERENCE.CA