

Livre blanc

# Garantir la conformité en matière de sécurité des PME en 2023

Le service de conformité, un rôle essentiel pour les MSPs

10 juin 2023



Les MSPs, aussi appelés services d'infogérance, offrent une multitude de services informatiques importants à leurs clients. Ils jouent un rôle crucial pour les PME qui ne disposent pas des mêmes budgets que les grandes entreprises. Les PME sont donc très dépendantes des prestataires de services informatiques et des MSPs avec qui elles engagent un partenariat de confiance.

Sur un marché particulièrement concurrentiel, il est souvent difficile pour les MSPs de se démarquer et d'attirer de nouveaux clients parmi les PME. Développer un service de conformité réglementaire peut alors leur permettre de conquérir de nouvelles parts de marché. Grâce à un travail de recherche sur les réglementations et lois applicables en collaboration avec les PME, les MSPs offrent une réponse pertinente à la demande. Ainsi, ils créent un service de niche recherché et établissent des relations clients fructueuses et durables.

## **La conformité réglementaire : une priorité pour les prestataires de services informatiques**

Au cours des dernières années, de plus en plus de PME ont externalisé leurs services informatiques et leur cybersécurité à des prestataires indépendants tels que les MSPs. En parallèle, les exigences pour lancer une entreprise de conseil en sécurité informatique restent relativement basses. En tenant compte de ces paramètres, il est évident que se rendre visible pour un MSP peut relever du challenge, davantage lorsque ce dernier propose une offre de services informatique plus globale. Les prestataires en infogérance ont tendance à traiter les problématiques générales de cybersécurité, d'exploitation réseau, etc. de la même façon pour l'ensemble des PME à qui ils fournissent des services. Or, une seule solution ne permet pas toujours de résoudre un seul problème. Une Petite ou Moyenne Entreprise, déjà occupée à gérer son quotidien, ne sera pas forcément alerte pour différencier un bon d'un moins bon MSP.

### **MSPs : l'importance d'avoir une spécialisation**

Cependant, un MSP peut se démarquer et attirer davantage de clients en axant son business model sur une activité de niche essentielle dans la vie d'une PME. La conformité réglementaire fait partie de ces domaines où les MSPs ont un fort potentiel de croissance. En effet, assurer et garantir la conformité d'un système informatique est capital pour l'ensemble des entreprises. Cela est particulièrement vrai pour les entreprises travaillant dans des domaines tels que la santé, la finance ou le marketing. De plus, une entreprise peut être soumise à plusieurs réglementations légales, en fonction du domaine dans lequel elle opère, ce qui rend le sujet encore plus lourd à traiter. Au-delà de ça, encore trop peu de PME sont conscientes de toute l'étendue des conformités à respecter en matière de sécurité informatique. Ajoutons que ces dernières ne disposent pas nécessairement des ressources financières de plus grandes entreprises et sont donc davantage handicapées dans le maintien d'un bon niveau de conformité.

Cependant, cela n'a rien d'étonnant ; de nombreux chefs d'entreprise pensent que la conformité se limite à une simple évaluation des risques. En effet, les prestations proposées par la plupart des prestataires de services informatiques s'arrêtent à l'audit réalisé, sans aller jusqu'à la mise en conformité des systèmes existants. Voilà pourquoi un MSP qui propose un service axé sur une conformité étendue et complète aux PME peut fournir des résultats uniques allant bien au-delà des services offerts par un prestataire informatique plus généraliste.

## Regard sur la conformité dans différents secteurs d'activité

Il est primordial pour un MSP de se spécialiser sur le sujet de conformité puisque ce service trouvera forcément son utilité. En effet, en fonction du secteur d'activité d'une PME, les problématiques et exigences de conformité spécifiques et les réglementations en vigueur ne sont pas les mêmes. Si une entreprise d'un domaine spécifique s'associe à un MSP qui ne propose qu'une évaluation des risques de base dans le cadre de son contrat de service, l'entreprise cliente risque de ne pas trouver entière satisfaction. Pour bien comprendre les subtilités et les complexités des exigences de conformité spécifiques à certaines activités, le MSP doit se spécialiser. Dans le cas contraire, et pour une PME ayant un budget limité, souscrire à un service informatique complet auprès d'un MSP qui lui offre un service global peut avoir un impact négatif de non-conformité.

Prenons par exemple les besoins informatiques d'un hôpital. Aux États-Unis, les hôpitaux et autres organisations du secteur de la santé relèvent de la loi sur la portabilité et la responsabilité de l'assurance maladie (Health Insurance Portability and Accountability Act ou HIPAA). Un MSP travaillant avec un hôpital fournira probablement une évaluation de risques de sécurité basique de l'infrastructure informatique de l'hôpital. Cependant, bien que cette évaluation puisse satisfaire certaines des exigences de conformité de la HIPAA, elle ne garantira pas une conformité complète. Il est évident que les exigences de conformité vont bien au-delà de l'évaluation des risques basiques fournies par la plupart des prestataires en services informatiques. Voilà pourquoi un MSP spécialisé dans ce domaine sera plus susceptible de trouver des clients dans le secteur de la santé et de les fidéliser.

## Ce que les MSPs doivent savoir pour offrir un service de conformité exemplaire

Passer d'une sécurité informatique généraliste à une spécialisation en conformité est à la fois un défi et un avantage pour la plupart des MSPs. Les clients ayant des besoins de conformité complexes, notamment les PME, sont en demande de services complets et efficaces de la part des prestataires de services d'infogérance. Il est donc indispensable pour un MSP qui souhaite se spécialiser de connaître les spécificités de mise en conformité d'une activité avant de proposer une prestation à une PME.



## Les étapes clés à respecter pour offrir des services de conformité en matière de sécurité

Il va de soi que pour proposer un service de conformité complet et efficace, et ainsi fidéliser les clients PME, les MSPs doivent avoir une connaissance approfondie et une spécialisation dans différents secteurs d'activité. Lorsqu'un MSP décide de se spécialiser, il est recommandé d'acquérir une expertise dans cinq domaines différents au minimum pour fournir des services de qualité. L'aspect le plus important de la spécialisation d'un prestataire de service informatique étant sa connaissance des réglementations en vigueur et des lois applicables par domaine.

Aussi, les PME peuvent être soumises à la juridiction de différents gouvernements nationaux ou étatiques. Ces gouvernements peuvent avoir des lois de conformité et de sécurité qui auront un impact sur leurs activités commerciales. Les entreprises sont en droit d'exiger que leur MSP spécialisé en conformité ait une expertise reconnue dans le domaine juridique auquel elles sont confrontées.

Les PME peuvent être soumises à des lois ou réglementations telles que :

- La loi sur la portabilité et la responsabilité des assurances-maladies (États-Unis)
- Administration de la sécurité et de la santé au travail (États-Unis)
- Le Règlement général sur la protection des données (Union européenne)
- La réglementation des communications électroniques (Royaume-Uni)
- Loi sur la protection des données personnelles (Chine)
- Norme de sécurité des données du secteur des cartes de paiement (norme PCI DSS)
- Loi californienne sur la protection de la vie privée des consommateurs (CCPA)
- Le cadre de Cybersecurity Maturity Model Certification (CMMC)
- Les normes ISO/IEC 27001

Les exigences légales et réglementaires en constante évolution modifient nécessairement les besoins en matière de conformité IT des PME. Ces dernières ne prévoient pas forcément le service de maintien et de suivi par un prestataire externe dans leur budget prévisionnel. Pourtant, il est indispensable pour ces entreprises de bénéficier d'un accompagnement solide via un MSP spécialisé en conformité.

Un MSP qui ne propose aucune expertise supplémentaire dans les domaines juridiques serait, au mieux, une solution sans avantage pour les PME lorsqu'elles cherchent à se conformer à toutes les exigences de conformité nécessaires.

Passer d'une sécurité informatique généraliste à une spécialisation en conformité est à la fois un défi et un avantage pour la plupart des MSPs. Les clients ayant des besoins de conformité complexes, notamment les PME, sont en demande de services complets et efficaces de la part des prestataires de services d'infogérance. Il est donc indispensable pour un MSP qui souhaite se spécialiser de connaître les spécificités de mise en conformité d'une activité avant de proposer une prestation à une PME.

En revanche, si un MSP offre des solutions spécialisées, les Petites et Moyennes Entreprises pourront en tirer profit au même titre que de plus grandes entreprises. Pour aller plus loin, cela permettrait même aux PME de s'étendre sur de nouveaux marchés ou dans de nouvelles régions. Inévitablement, une entreprise envisage de s'étendre à l'international, elle sera soumise à de nouvelles juridictions légales qui affecteront ses besoins en matière de conformité. De par le fait, le partenariat pérenne qu'elle aura construit avec son prestataire de services informatiques sera un atout phare dans sa conquête d'un nouveau marché.

En ayant une expertise dans différents domaines d'activité, un MSP aura un avantage concurrentiel précieux avec ses clients PME ; offrir un service unique à une demande spécifique.

### **S'auto-certifier pour appuyer son expertise**

Dans le secteur des services managés, il n'existe actuellement aucune régulation légale claire ni de certifications professionnelles obligatoires qui supervisent la certification des prestataires de services IT tiers. C'est pourquoi les PME peuvent avoir des difficultés à choisir les meilleurs MSPs pour leurs besoins en matière de conformité. L'auto-certification est une réponse idéale et fiable pour prouver son expertise et se démarquer de la concurrence.

Par exemple, la norme ISO 27001 est une norme internationale fiable qui traite de la gestion de la sécurité des données et de la conformité en matière de sécurité IT. Pour une PME dont les ressources légales et financières sont moindres, l'auto-certification est une preuve indubitable du sérieux et de la spécialisation d'un MSP. Les MSPs qui peuvent s'auto-certifier selon la norme ISO 27001, ou une norme similaire, peuvent davantage atteindre des prospects PME.

### **Créer et maintenir une documentation complète**

L'audit de conformité a un objectif simple : confirmer ou non la conformité légale nécessaire. Documenter cette dernière et suivre son évolution pour garantir un bon système informatique est primordial et devenu quasi-systématique. Un bon MSP qui propose une gestion de conformité informatique doit être en capacité de créer et maintenir une documentation complète, voire vulgarisée. Certains prestataires de services informatiques généralistes ne fournissent pas à leurs clients une documentation suffisante. In fine, ils ne peuvent garantir une conformité totale avec toutes les normes juridiques et industrielles.

A l'ère de l'Intelligence Artificielle et de son utilisation au sein des entreprises, même des PME, de plus en plus d'opérations sont automatisées. Ces nouveaux processus offrent une certaine rapidité et permettent de gagner en efficacité dans la mesure où ils sont bien traités. Si la gestion de ces dernières n'est pas maîtrisée, intégrée directement à l'infrastructure informatique et donc, correctement documentée, les processus deviendront moins efficaces voire chronophages. Ce besoin en documentation complète et adaptée offre une opportunité significative aux MSPs. Ces prestataires peuvent proposer des solutions informatiques complètes et mettre l'accent sur la documentation traitant de la conformité des PME.

### **Se spécialiser par secteur d'activité**

Afin de garantir un degré d'expertise élevé, un MSP orienté en gestion de la conformité doit également choisir un ou plusieurs secteurs d'activité dans lesquels se spécialiser. Par exemple, les MSP fournissant des prestations informatiques à des entreprises du secteur de la santé doivent avoir une expertise dans la HIPAA, l'OSHA et autres lois applicables à ce domaine. Les entreprises financières, les agences marketing et les entreprises traitant des données personnelles (RGPD) ont également des exigences de conformité légale spécifiques.

Pour attirer et fidéliser les PME de ces secteurs, les MSPs doivent prendre conscience des enjeux légaux de ces marchés d'une part. D'autre part, il est important de souligner que de nombreuses entreprises et leurs activités, qu'elles soient commerciales, industrielles et autres, relèvent de la surveillance réglementaire et légale. Cela peut évidemment être le cas pour certaines PME, qui éprouvent parfois des difficultés à équilibrer leurs diverses obligations réglementaires et maintenir une productivité globale. De plus, les lois et régulations affectant la conformité sont mises à jour annuellement. Accompagner les PME de tous secteurs d'activité confondus sur la mise en conformité et la sécurité réglementaire est aujourd'hui une réelle opportunité de marché.

### **S'équiper des outils et ressources adéquats**

Un prestataire de services managés doit incontestablement disposer des meilleurs outils et ressources pour garantir des services à forte valeur ajoutée. Ces prestations doivent être assurées par une équipe d'experts maintenant rapidité et efficacité. La combinaison idéale pour garantir le confort et la satisfaction client.

## **La gestion du portefeuille clients PME**

Développer son activité, étoffer son portefeuille clients et collaborer sur de nouveaux projets ne fait pas tout. Les MSPs doivent poursuivre leurs efforts et enrichir les fichiers clients avec une veille informative ; ainsi, les prestataires garantissent un service constant et un haut degré de conformité.

### **Les certifications nécessaires**

En fonction du client, un MSP peut avoir besoin de certifications spécifiques aux exigences de conformité de chaque secteur. Les certifications potentielles comprennent Certified in Healthcare Compliance (certification en conformité des soins de santé), Certified Regulatory Compliance Manager (certification en gestion de la conformité réglementaire) et Certified Information Privacy Professional (certification en protection de la vie privée de l'information).

### **Les informations clients des MSPs indispensables**

Une fois que le MSP sait à quelles réglementations son client est soumis, il doit déterminer quelles informations et quels accès il a besoin de la part de son client. Cet accès peut inclure des éléments tels que les réseaux, les outils de sécurité et les politiques de gestion de conformité.

Par exemple, la Loi sur la protection des informations personnelles (PIPL) en Chine exige des entreprises qu'elles prennent des mesures pour protéger la confidentialité et la sécurité des données personnelles appartenant aux citoyens chinois. Un MSP disposant des capacités de sécurité appropriées peut alors surveiller les systèmes pour détecter les changements, tels que les paramètres d'accès ou les niveaux de chiffrement. Il peut également alerter les clients lorsqu'il détecte des écarts. Ce faisant, un MSP peut garantir la conformité de son client en surveillant régulièrement les systèmes pour toute modification liée aux réglementations PIPL.

## Bâtir une relation de confiance avec les PME

Pour les MSPs qui cherchent à se démarquer dans un secteur de plus en plus concurrentiel, la gestion de la conformité est à la fois une opportunité et un défi. Le marché est propice aux experts en conformité hautement qualifiés, en particulier pour les PME qui manquent de ressources en la matière et recherchent des partenaires de confiance sur le long terme.

Selon une étude, environ 23 % des entreprises sont mécontentes de la qualité de leur MSP actuel et envisagent sérieusement de chercher de nouveaux partenaires.

### La potentielle insatisfaction des PME

Les MSPs et autres prestataires de services informatiques ne sont pas à l'abri qu'un client ne soit pas satisfait. Et ce, malgré le besoin croissant de services informatiques de conformité haut de gamme. Selon une étude, environ 23 % des entreprises sont mécontentes de la qualité de leur MSP actuel et envisagent sérieusement de chercher de nouveaux partenaires. Nous le disions précédemment, cette insatisfaction s'accompagne d'une attention croissante portée à la nécessité d'avoir des services informatiques complets, et en particulier une gestion de la conformité. Les PME ne veulent plus prendre le risque de voir leurs échanges commerciaux ou industriels perturbés en raison de problématiques informatiques et de conformité.

### Aller là où se trouvent les nouvelles opportunités

C'est une opportunité significative pour les spécialistes de la conformité de développer leurs activités en trouvant de nouveaux clients. En 2023, les PME sont conscientes de l'importance d'avoir un service informatique complet et spécialisé dans leur secteur d'activité. Afin d'éviter de commettre des erreurs de défaillance de conformité coûteuses, elles sont plus enclines à chercher de nouveaux MSPs qui se distinguent par leur expertise suite à une mauvaise expérience. C'est là qu'un service managé spécialisé en conformité dans un certain secteur, peut devenir un prestataire informatique pérenne.

### Avoir le bon partenaire

Avec un partenaire comme Avast Business, un MSP peut fournir des services de sécurité complets à ses clients PME tout en ayant la tranquillité d'esprit nécessaire pour se concentrer sur la croissance de son activité.

### À propos d'Avast Business

Avast propose des solutions de cybersécurité tout-en-un offrant une tranquillité d'esprit totale. Avast fournit des solutions de sécurité intégrées basées à 100 % sur le cloud pour les terminaux, les réseaux d'entreprises et les fournisseurs de services IT. Soutenu par le réseau de détection de menaces le plus vaste du monde, le portefeuille de sécurité d'Avast Business facilite et rend abordable la sécurisation, la gestion et la surveillance des réseaux complexes. Nos solutions de sécurité cloud faciles à déployer sont conçues pour offrir une protection maximale sur laquelle les entreprises peuvent compter. Pour plus d'informations sur nos solutions de cybersécurité basées sur le cloud, visitez le site [www.avast.com/business](http://www.avast.com/business)