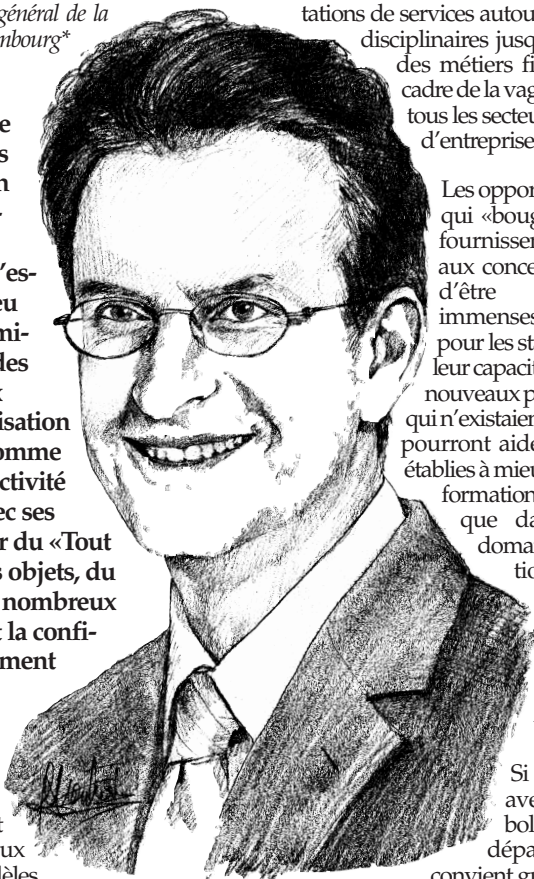


# 2017 : quand digitalisation rime avec esprit d'entreprendre

Par Carlo THELEN, directeur général de la Chambre de Commerce du Luxembourg\*

L'année 2017 sera notamment marquée par l'accélération des processus de digitalisation de la société et de l'économie et, espérons-le, par la nécessaire promotion de l'esprit d'entreprise, surtout eu égard à l'introduction imminente du nouveau statut des Sàrl simplifiées. Ces deux enjeux sont liés: la digitalisation – avec ses ramifications comme l'automatisation, la connectivité et la dématérialisation, avec ses nombreux artéfacts autour du «Tout – Smart», de l'internet des objets, du «big data», mais aussi ses nombreux défis comme la sécurité et la confidentialité – peut véritablement être qualifiée de «game changer».

Les règles du jeu ont changé et les entreprises du commerce traditionnel sont confrontées à de nouveaux canaux de distribution et modèles d'affaires, en passant par l'industrie 4.0 et les pres-



tations de services autour d'équipes pluridisciplinaires jusqu'à la disruption des métiers financiers dans le cadre de la vague des «FinTech»: tous les secteurs et toutes tailles d'entreprises sont concernés.

Les opportunités pour ceux qui «bougent» et ceux qui fournissent des solutions aux concepts qui viennent d'être évoqués sont immenses, notamment pour les start-ups, qui, outre leur capacité à développer de nouveaux produits et services qui n'existaient pas auparavant, pourront aider les entreprises établies à mieux réussir la transformation digitale, sachant que dans nombre de domaines, les qualifications, les compétences et le «fait sur mesure» numérique l'emportent sur les lourdes structures productives.

Si la Sàrl simplifiée avec son euro symbolique de capital de départ libéré ne convient guère pour produire de l'acier, cette forme convient tout de

même à l'entrepreneur motivé, équipé d'un ordinateur portable, d'idées et disposant d'un réseau national, voire international.

Et qui dit rapidité du changement, dit aussi besoin de s'adapter en permanence et donc besoins permanents de personnel et d'entrepreneurs qualifiés qui sont en phase avec les développements les plus récents et qui peuvent aider les plus de 30.000 PME de notre pays à évoluer, à anticiper et à prospérer. Cette nouvelle forme juridique sera d'application dès le 16 janvier prochain, et les personnes intéressées trouveront conseil et assistance auprès de la «House of Entrepreneurship» ([www.houseofentrepreneurship.lu](http://www.houseofentrepreneurship.lu)).

Le Luxembourg a la chance unique de disposer d'ores et déjà de la «matière première» lui permettant d'amorcer et de mettre en œuvre la transformation digitale. Selon l'index DESI (Digital Economy and Society Index), publié annuellement par la Commission européenne, le Luxembourg accomplit une performance relativement bonne dans les indicateurs ICT liés à l'emploi et à l'utilisation d'Internet. En revanche, le pays affiche des déficits dans les domaines comme l'agilité, la culture organisationnelle, l'intégration des technologies numériques ou encore les services publics numériques.

Si les ressources disponibles sont bien formées au Luxembourg – ce qui constitue un atout précieux dans notre monde «VUCA» (acronyme anglais pour désigner volatile, incertain, complexe et ambigu) – nos entreprises peinent, en même temps, à trouver certaines compétences spécifiques, notam-

ment dans le domaine de l'ICT. Six entreprises sur dix éprouveraient des difficultés à cet égard, d'après l'OCDE. Rappelons également que le Luxembourg compte l'un des taux de diplômés STEM (science, technologie, ingénierie, mathématiques) les plus faibles en Europe.

Pour marier ces deux constats parlants, 2017 devra être l'année de la promotion des filières techniques et numériques, de l'esprit d'entreprise et de la mise en œuvre d'une économie durable et connectée répondant aux prémices de la croissance qualitative. Les architectes de cette transition et les héros de cette nouvelle économie, ce sont nos jeunes. Leur matière grise, leurs talents et leur volonté de s'impliquer dans le développement socio-économique de notre pays ne peuvent être ubérés.

Eveiller leur esprit d'entreprendre dès le plus jeune âge, les motiver à faire évoluer leurs compétences «naturelles numériques» (les «natifs digitaux») vers des compétences recherchées par l'économie, les embarquer sur le navire de la transformation numérique, les motiver à faire naître de nouveaux modèles d'affaires – voilà non seulement une opportunité unique de pérenniser le dynamisme socio-économique du Grand-Duché, mais surtout des vraies opportunités pour nos jeunes de façonner l'avenir de leur pays.

A nous de faire en sorte que le cadre éducatif et entrepreneurial soit à la hauteur. Y contribuer façonnera la feuille de route de la Chambre de Commerce et de ses partenaires en 2017.

\* Source : <http://www.carlothelenblog.lu/>

## 6 étapes qui peuvent détruire la réputation de votre entreprise

Par Rob PRONK, Regional Director Northern Europe chez LogRhythm

Les clients ne s'adressent qu'aux prestataires de services financiers en lesquels ils ont confiance : ils veulent être sûrs que leurs données sont en sécurité. Mais le monde financier actuel est en plein changement. Des entreprises technologiques telles qu'Apple, Google et même Snapchat offrent de plus en plus de services financiers, et de nombreux particuliers contournent leur banque et s'adressent directement à un établissement de crédit pour leur emprunt.

Le secteur est plus que jamais menacé par cette concurrence et les profonds changements qu'elle cause. Afin de continuer à offrir une sécurité absolue – et à éviter des dépenses imprévues et un préjudice pour l'image de marque, – les systèmes des entreprises doivent être parfaitement protégés et doivent pouvoir identifier à temps les fuites et les attaques potentielles de hackers. Le Cyber Attack Lifecycle – les étapes d'une cyberattaque – est particulièrement utile à cette fin.

### Étape 1 : Reconnaissance

Avant de lancer une attaque, les hackers se mettent à chercher une cible potentielle – une entreprise ou

une personne – afin de lui voler de l'argent, d'accéder à des informations sensibles, de porter préjudice à son image de marque, etc. L'assaillant élabore sa stratégie en fonction de la cible et de la mission. Il peut décider de s'introduire via la protection existante, des applications web, des appareils internes ou des systèmes connectés à l'Internet. Comment? Par exemple en passant à travers la couche de sécurité, en envoyant des e-mails de phishing, en s'introduisant dans un bureau ou en soudoyant un employé.

### Étape 2 : La première attaque

Tout d'abord, un hacker perce votre système de sécurité et accède à votre réseau interne via un système ou un compte utilisateur piraté. Les systèmes contaminés sont par exemple des serveurs d'ordinateurs ou des appareils d'utilisateurs finaux tels que des ordinateurs fixes et portables. Il arrive parfois qu'une attaque exploite une vulnérabilité inattendue, comme des terminaux pour point de vente, des équipements médicaux, des smartphones ou tablettes, des imprimantes et des appareils connectés tels que des thermostats intelligents.

### Étape 3 : Le hacker est aux commandes

Le premier appareil infecté est utilisé comme porte d'entrée pour s'infiltrer dans l'organisation. Le hacker place un virus sur votre ordinateur à votre insu, ce qui lui permet d'accéder à distance à votre environnement, à tout moment. Une fois le virus installé,

le hacker peut planifier et lancer son action suivante via des connexions cachées avec des systèmes de piratage en ligne.

### Étape 4 : Il est temps d'essaimer

Une fois qu'un cybercriminel est bien installé dans votre réseau interne, il cherche à atteindre d'autres systèmes et comptes d'utilisateurs. Tout d'abord, il se cache derrière le compte du système infecté. Ce compte lui permet de fouiller et de contaminer les autres systèmes auxquels il peut voler des informations sur les utilisateurs. Attention : le hacker passe souvent inaperçu car il semble être un utilisateur autorisé. Ce processus est également appelé «lateral movement».

### Étape 5 : Objectif atteint

À cette étape, le hacker a plusieurs portes d'entrée dans votre système et a contaminé des centaines ou des milliers de systèmes internes ou comptes d'utilisateurs. L'assaillant a cartographié l'entièreté de votre environnement informatique et sait précisément où tout se trouve. La cible étant en vue, le hacker peut mettre à exécution son plan ultime à tout moment.

### Étape 6 : Exfiltration, contamination et perturbation

À la dernière étape du Cyber Attack Lifecycle, le dommage causé à votre entreprise est irrémédiable si vous n'êtes pas parvenu à arrêter l'attaque à temps. Le hacker vole de l'argent ou des informations importantes, contamine des systèmes professionnels critiques et perturbe toute votre organisation. Les hackers dissimulent leur forfait en utilisant des applications cloud apparemment légitimes telles que Dropbox et Google Drive. Les données sont généralement transférées via des liaisons réseau cachées, parfois pendant des jours, des semaines, voire des mois.

diabole si vous n'êtes pas parvenu à arrêter l'attaque à temps. Le hacker vole de l'argent ou des informations importantes, contamine des systèmes professionnels critiques et perturbe toute votre organisation. Les hackers dissimulent leur forfait en utilisant des applications cloud apparemment légitimes telles que Dropbox et Google Drive. Les données sont généralement transférées via des liaisons réseau cachées, parfois pendant des jours, des semaines, voire des mois.

Votre entreprise est-elle en danger ? Les pare-feu et les antivirus sont importants mais insuffisants pour protéger complètement une organisation des cyberattaques. Un logiciel de sécurité intelligent et auto-apprenant peut vous aider. Cette protection intelligente rassemble les données de l'entreprise en un seul endroit et génère des comptes rendus, des avis et des avertissements dont vous pouvez tenir compte.

Vous pouvez dresser un mur de protection proactif avec un logiciel de ce type faisant partie d'une plate-forme Security Intelligence complète, qui signale par exemple le comportement inhabituel d'un utilisateur. Vu que vous disposez des bonnes informations au bon moment, vous avez besoin de moins de temps et d'argent pour identifier une menace et la contrer. En tant que prestataire de services financiers, vous conservez ainsi vos données, votre image et votre chiffre d'affaires, et bien sûr la confiance de vos clients.

## Finance et Communication : transformation digitale, mode d'emploi

Pour être performantes aujourd'hui, les banques et leurs prestataires doivent produire rapidement des résultats mesurables en dépensant moins et une expérience client irréprochable! La transformation digitale s'impose comme le moyen indispensable pour atteindre ces objectifs, mais elle se heurte à des résistances particulièrement forte dans des domaines conservateurs comme la finance. Explications.

### Mindset

Big data, IOT, cyber security, blockchain,... Le monde de la finance bruisse des innovations digitales qui envahissent leur univers. Des groupes de travaux - nombreux! - sont formés, des rencontres sont organisées avec des start-ups exotiques, des articles sont écrits. Mais la transformation attendue tarde.

Deux principales raisons expliquent ce phénomène: 1. D'abord les réticences de nombreux employés qui craignent pour leur emploi. Certes, certains postes sont actuellement menacés dans la Finance au Grand-Duché, mais pour des raisons différentes: principalement la fin du secret bancaire et l'augmentation consécutive de la concurrence avec des places financières étrangères. La transformation digitale constitue un moyen de valoriser leur emploi. 2. Ensuite l'aversion viscérale du monde

de la finance pour le risque. Or toute transformation comporte des risques. Lors de leurs désormais régulières visites en Silicon Valley, les banquiers et les politiciens sont frappés par la vitesse de développement des solutions informatiques et par les méthodes employées.

Sur les murs de facebook le motto "Done is better than perfect" ressemble à une provocation! Cette phrase incarne surtout un état d'esprit indispensable pour réussir sa transformation digitale et qui matérialise l'acceptation positive du changement, par petits morceaux successifs bénéficiant d'une incrémentation rapide.

### Transformer quoi ?

La transformation digitale impacte tous les étages des banques : le leadership, les ressources humaines, les ventes et bien sûr IT! Le changement de paradigme en cours replace les clients au centre des préoccupations et se focalise sur la sacrosainte "expérience", qu'elle concerne de petits clients ou les fameux "HNWI", ces grandes fortunes localisées partout dans le monde. Dans les deux cas, les enjeux sont les mêmes : obtenir un maximum d'in-



"La principale difficulté dans la transformation digitale consiste à faire accepter le principe même du changement".

formations sur les clients, où qu'ils soient pour proposer la meilleure offre, au meilleur moment. Et une fois qu'il a 'signé', fournir le meilleur service et la meilleure performance possibles en captant l'évolution du marché en temps réel d'une part et en

disposant d'une chaîne de production technologiquement à jour d'autre part.

### Les vertus de la gouvernance

La mise en place d'une gouvernance spécifique dans le cadre de la transformation digitale génère trois bénéfices principaux: 1. Les employés sont responsabilisés, motivés et développent des synergies. 2. Ils gagnent un temps précieux qu'ils peuvent réinvestir dans des tâches à forte valeur ajoutée. 3. Ils se sentent bien et deviennent des ambassadeurs de la firme.

Une entreprise utilisant efficacement les innovations technologiques combinées à une telle gouvernance devient comparable à un programme informatique qui exécute des milliers de tâches de manière fluide et souvent automatique, tout en fournissant aux intéressés les KPIs (Key performance indicators, ndlr) nécessaires à un contrôle efficace.

Jérôme BLOCH  
CEO 360Crossmedia  
[www.360Crossmedia.com](http://www.360Crossmedia.com)