Étude de cas

KnowBe4 met en place la sensibilisation à la sécurité chez Beveland Wonen

beveland wonen

Secteur

Organisation à but non lucratif spécialisée dans le logement social

Lieu

Goes, Pays-Bas

Défi

Augmentation des cybermenaces, culture numérique disparate au sein des collaborateurs

Beveland Wonen est une organisation à but non lucratif spécialisée dans le logement social, basée aux Pays-Bas. Sa mission consiste à proposer des solutions de location à prix abordables aux personnes en situation de précarité ou de vulnérabilité. Comptant environ 11 000 clients, forte de son engagement en matière de sécurité et de confidentialité des données, l'organisation doit faire face à des défis informatiques inédits pour protéger ses données et celles de ses locataires. Sander Goudswaard dirige les initiatives visant à renforcer ses mesures de cybersécurité.

Un rançongiciel évité de justesse

Peu après l'arrivée de Goudswaard chez Beveland Wonen, un groupe de cybercriminels a lancé une attaque par rançongiciel contre un fournisseur de services Internet et compromis les fichiers internes de plusieurs coopératives de logement de profil similaire. Beveland Wonen a échappé à l'attaque, mais huit organisations du même type ont été affectées.

À l'époque, Beveland Wonen a mis en place une formation sur la sensibilisation à la sécurité pour ses 130 utilisateurs, mais pas de façon structurée. Par ailleurs, du fait des disparités en matière de culture numérique des collaborateurs au sein de l'organisation, il a été très difficile de dispenser la même formation à tous les utilisateurs.

Points clés

- Le pourcentage de Phish-prone™ (PPP) est passé de 12 % à seulement 1 %
- Les utilisateurs signalent environ 90 e-mails suspects par trimestre à l'aide du Phish Alert Button (PAB)
- 25 % des vrais messages d'hameçonnage signalés grâce au PAB sont résolus automatiquement par PhishER, avec à la clé un gain de temps de trois semaines par an
- L'idée que la sensibilisation à la sécurité est un effort permanent est assimilée à la culture de l'organisation et encourage les employés à adhérer à la notion de formation et de tests en continu

« Une organisation dans laquelle j'avais travaillé précédemment était cliente de KnowBe4. Je connais la force d'impact sur la sécurité d'une organisation que peuvent avoir les utilisateurs s'ils sont correctement formés. Pour moi, il était donc important de lancer un programme structuré. Et je savais que KnowBe4 serait notre partenaire idéal, explique M. Goudswaard. Cette attaque par rançongiciel contre des organisations homologues de notre région nous a indéniablement aidés à obtenir rapidement l'adhésion de notre équipe de direction et à la convaincre de coopérer avec KnowBe4 ».

> *« Je connais la force d'impact sur la sécurité d'une organisation que peuvent avoir les utilisateurs s'ils sont correctement formés... Je savais que KnowBe4 serait notre partenaire idéal. »*
>
> *— Sander Goudswaard, conseiller en politiques informatiques, Beveland Wonen*

Les clés de voûte de la sécurité : formation et tests en continu

Face à un paysage de cybermenaces de plus en plus risqué, Beveland Wonen a adopté deux solutions KnowBe4 : sa plateforme de formation sur la sensibilisation à la sécurité et de simulation d'hameçonnage, et PhishER, sa plateforme SOAR légère et plateforme complète de réaction aux incidents. KnowBe4 et M. Goudswaard se sont mis au travail afin d'élaborer un programme continu de sensibilisation à la sécurité. Pour M. Goudswaard, il fallait articuler la cohérence autour de trois points.

Premièrement, Beveland Wonen devait former régulièrement ses employés. M. Goudswaard sait que pour produire les meilleurs résultats, une formation doit être dispensée à intervalles fréquents et d'une façon qui fasse découvrir les nouvelles menaces du monde réel aux utilisateurs. La plateforme KnowBe4 inscrit automatiquement tous les nouveaux employés à une session préliminaire de formation sur la sensibilisation à la sécurité. L'équipe de M. Goudswaard veille ensuite à actualiser les connaissances des employés en organisant des campagnes régulières de formation.

Deuxièmement, les formations devaient être régulièrement mises à jour. « Les gens s'ennuient vite. Il est donc important que KnowBe4 mette à jour et enrichisse constamment sa bibliothèque de formations, et propose des sessions courtes et attrayantes, faciles à assimiler », explique M. Goudswaard. Il s'est également dit impressionné de voir qu'une aussi grande part du contenu de KnowBe4 est localisée pour ses utilisateurs néerlandophones.

Enfin, M. Goudswaard était conscient que son programme ne devait pas se limiter à une simple formation, mais impliquait aussi de tester régulièrement ses utilisateurs. Lui et son équipe ont donc envoyé des tests d'hameçonnage environ tous les quinze jours. Certains résultats ont été surprenants.

« Souvent, les personnes que nous pensions être les plus averties ont malgré tout échoué aux tests d'hameçonnage, ce qui prouve qu'il est

indispensable de continuer à utiliser la combinaison formation + test de KnowBe4, explique M. Goudswaard. Certains de nos dirigeants ont eux aussi raté les tests de simulations d'hameçonnage, mais ils l'ont fait savoir en toute franchise à l'ensemble de l'organisation, ce qui a aidé les autres utilisateurs à comprendre que chacun, à tous les niveaux, a besoin d'être aidé pour se former à la sensibilisation à la sécurité. »

Un gain de temps de plusieurs semaines par an

Pendant les deux années de collaboration de Beveland Wonen avec KnowBe4, M. Goudswaard a constaté de remarquables améliorations de la stratégie de sécurité de l'organisation, un renforcement de l'efficacité de l'équipe de sécurité informatique, et même un sentiment d'autonomisation parmi les employés, qui ont appris à se protéger eux-mêmes ainsi que l'organisation.

Le lancement de la formation et des simulations d'hameçonnage de KnowBe4 a accentué la sensibilisation dans toute l'organisation. Le pourcentage de Phish-prone™ (PPP) de Beveland Wonen, c'est-à-dire la probabilité que les utilisateurs cliquent sur un lien d'hameçonnage, est passé de 12 % à seulement 1 %, soit le meilleur score au sein de l'organisation.

> *« PhishER traite automatiquement 25 % des messages signalés par nos utilisateurs. Cela se traduit directement par un gain de temps de près de trois semaines par an pour mon équipe... »*
>
> *— Sander Goudswaard, conseiller en politiques informatiques, Beveland Wonen*

« Notre pourcentage de Phish-prone™ fluctue, preuve supplémentaire qu'il est impératif d'organiser en permanence des formations et des tests pour pouvoir faire face à des menaces agiles, sophistiquées et qui évoluent constamment », affirme M. Goudswaard.

Beveland Wonen a mis en œuvre le Phish Alert Button (PAB) de KnowBe4, qui s'intègre directement à son client de messagerie. Les utilisateurs peuvent ainsi signaler les e-mails suspects directement à M. Goudswaard et son équipe par ce bouton d'alerte. Auparavant, il fallait analyser manuellement les e-mails pour déterminer

> *« Les gens s'ennuient vite. Il est donc important que KnowBe4 mette à jour et enrichisse constamment sa bibliothèque de formations, et propose des sessions courtes et attrayantes, faciles à assimiler. »*
>
> *— Sander Goudswaard, conseiller en politiques informatiques, Beveland Wonen*

s'ils étaient effectivement malveillants. M. Goudswaard a choisi PhishER pour analyser automatiquement les e-mails signalés et déterminer s'il s'agit de menaces réelles, de courriers indésirables ou de messages sans danger.

« PhishER traite automatiquement 25 % des messages signalés par nos utilisateurs. Cela se traduit directement par un gain de temps de près de trois semaines par an pour mon équipe, qui n'a plus besoin d'étudier manuellement ces messages. PhishER fait gagner un temps considérable à mon équipe », explique M. Goudswaard.

De plus, grâce aux formations régulières et aux encouragements reçus à tous les échelons de l'organisation, Beveland Wonen favorise une culture de l'amélioration permanente.

« Grâce à KnowBe4, nos utilisateurs se sentent plus en capacité de comprendre la sensibilisation à la sécurité et continuent à faire des efforts pour s'améliorer. C'est une sacrée réussite », conclut M. Goudswaard.

L'intégrité et la confiance, deux valeurs motrices

En adoptant la plateforme de formation sur la sensibilisation à la sécurité et de simulation d'hameçonnage de KnowBe4, Beveland Wonen a considérablement renforcé sa stratégie de cybersécurité. Dans un environnement qui encourage à se former en continu et à être toujours vigilant, les utilisateurs de l'organisation protègent les données sensibles de cette dernière, tout en réaffirmant leur volonté de mener à bien leur mission, à savoir proposer des logements sûrs et abordables, dans un esprit d'intégrité et de confiance.

« KnowBe4 a joué un rôle primordial dans l'amélioration de notre sensibilisation et de notre préparation à la cybersécurité. La quête de cybersécurité absolue est un cheminement continu, mais KnowBe4 nous a fourni les outils et les connaissances nécessaires pour atténuer réellement nos risques », déclare M. Goudswaard.

KnowBe4 France | 132 Rue Bossuet, Lyon, France, 69006
+31 (0)30 7996074 | www.KnowBe4.com/fr | Sales@KnowBe4.com