22e numéro / Octobre 2019

PECB Insights

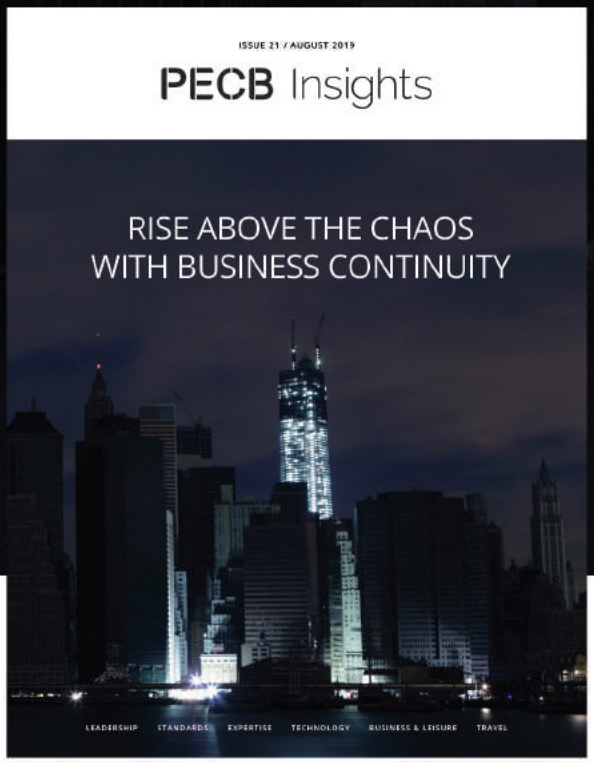
L'IMAGE CHANGEANTE DE LA TECHNOLOGIE ET DES TENDANCES

SÉCURITÉ DE L'INFORMATION ET GESTION DES RISQUES

LEADERSHIP NORMES EXPERTISE TECHNOLOGIE AFFAIRES ET LOISIRS VOYAGE

Retour sur le numéro précédent du magazine PECB Insights

- Business Continuity Resilience: Review, Reassess, and Recommit
- Ransomware: Prepare Now or Pay Later
- The Power of Leadership, Influence and Speech
- In the Beginning, There Was Incident Management
- Your Guide for a Perfect Weekend in Brussels
- What to Expect From the Revised Version of the ISO 22301 Standard



→ APPRENEZ-EN DAVANTAGE

Dans ce numéro

“La gestion des risques ne concerne pas les décisions à venir, mais bien l'avenir des décisions que nous devons prendre maintenant.

ROBERT N. CHARETTE

Gestion des risques et sécurité de l'information

Toute organisation est un jour ou l'autre confrontée à un incident [1] de sécurité de l'information ou de cybersécurité. À défaut d'avoir une gestion de risques supportée par une méthode efficace et bien documentée, ces organisations tenteront évidemment de survivre à ces incidents qui représentent de réelles menaces pour leur réussite et surtout leur pérennité. Il est de la responsabilité de la direction de structurer l'organisation en conséquence.

[1] Dans le texte, le terme « incident » réfère autant à l'incident de sécurité que de cybersécurité.

On définit le risque comme étant la probabilité qu'un incident survienne et ses conséquences sur l'organisation atteinte (le personnel, les clients, les opérations, les finances, les services, etc.).

En mettant l'accent sur l'identification de ce qui pourrait mal tourner, la gestion des risques permet d'identifier les risques qui pourraient potentiellement affecter l'organisation. Ainsi, les évaluer en termes de probabilité et d'impacts permet à l'organisation de les classer par ordre d'importance et de prioriser les risques à traiter. De cette manière, les organisations ayant identifié leurs risques seront mieux préparées, auront déjà débuté une réflexion et, idéalement, auront envisagé une façon plus rentable de les traiter.

On peut penser que seules les grandes organisations devraient faire de la gestion de risques, mais ce serait une erreur. Peu importe sa taille, toute organisation doit avoir une préoccupation à l'égard des risques ; elle a la responsabilité de s'assurer que les actifs que ses clients lui ont confiés sont pris en compte de façon adéquate afin d'en assurer la disponibilité, l'intégrité et la confidentialité. Dès lors apparaît la nécessité de prendre aussi en compte le cadre organisationnel et la compétence des ressources impliquées en gestion des technologies et en gestion de la sécurité de l'information.

L'exercice lié à l'implantation d'un programme de gestion de la sécurité basé sur la gestion des risques dans l'organisation fourmille de défis et d'embûches. Il y a, d'une part, l'aspect technologique de l'organisation : la nature des systèmes d'information en place, la quantité de données, la nouveauté des applications, les échanges transactionnels, les technologies émergentes apportent tout leur lot de spécialistes TI qui visent d'abord et avant tout à s'assurer que tout fonctionne correctement (infrastructures, réseaux, services, etc.).

Or, la sécurité de l'information sera vue à maints égards comme un facteur irritant et il peut arriver que des gestionnaires en technologie tentent de réduire au minimum la sécurité, car selon eux la sécurité affecte la performance, coûte cher et nécessite des contrôles restreignant les accès et la gestion. Il est donc impératif que la direction de la sécurité de l'information et de la gestion de risque soit dissociée de la direction des technologies (TI). Idéalement, la gestion de la sécurité devrait relever de l'administration générale ou, encore mieux, directement de la présidence.

La sécurité et la cybersécurité ne constituent donc pas uniquement un enjeu de TI. Il s'agit d'un défi à plusieurs volets qui exige une approche de gestion intégrée. La protection totale contre les menaces et les cybermenaces est impossible, on parle ici du « risque zéro » qui n'existe pas. Toutefois, une pratique exemplaire représente une approche axée sur les risques qui met en œuvre une vaste stratégie visant à éviter, à atténuer, à accepter ou à transférer délibérément les risques que posent ces menaces.

Les organisations doivent établir et tenir à jour un cadre approprié de gouvernance et de gestion des risques pour détecter et éliminer les risques auxquels sont exposés les réseaux et services de communication.

Dans ce contexte, un programme efficace de sécurité (incluant la cybersécurité) basé sur la gestion de risque requiert un cadre de gouvernance utilisant de façon judicieuse des processus, méthodes et outils pour les gérer correctement.

Un cadre de gouvernance

La première mesure que doit prendre l'équipe de direction (ou le conseil d'administration) consiste à déterminer au sein de l'organisation les responsables qui doivent participer à l'élaboration d'un programme de sécurité. Parmi les principales mesures internes à prendre dans un premier temps, mentionnons la détermination des risques connus et des contrôles établis.

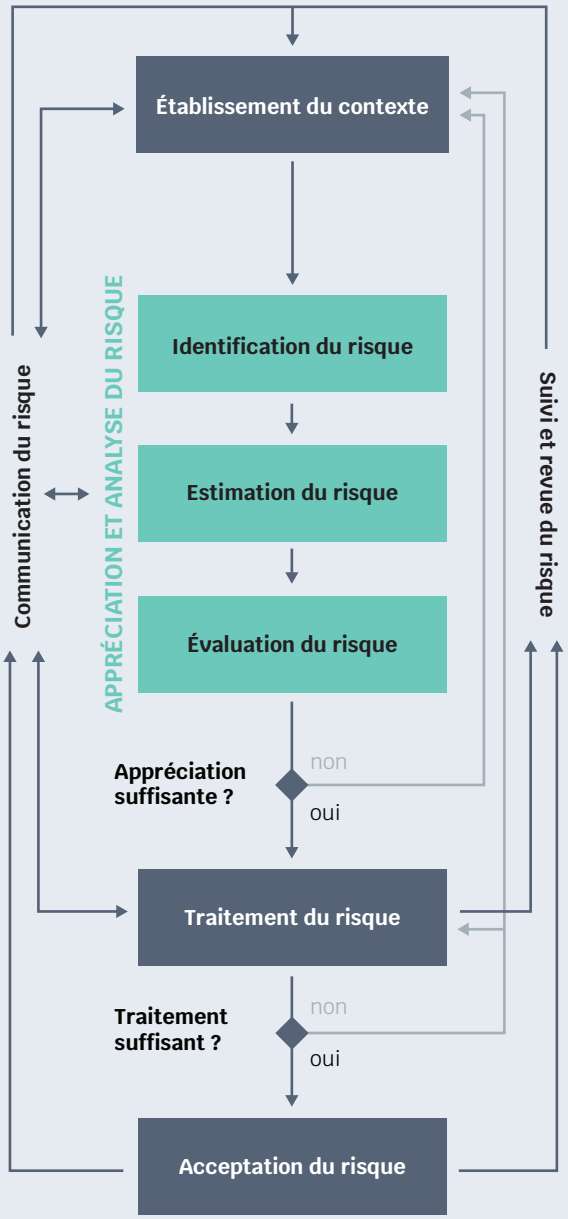
Une bonne pratique consiste à mettre sur pied un comité de gestion de la sécurité de l'information composé de gestionnaires représentant l'éventail complet des connaissances et compétences de l'organisation.

Une autre pratique exemplaire consiste à nommer un responsable de la sécurité de l'information (CISO) et à lui attribuer des fonctions en matière de sécurité de l'information pour la supervision des initiatives de l'organisation dans le domaine de la sécurité. Quelle que soit la personne nommée, la sécurité est une charge partagée par l'ensemble de l'organisation, notamment avec les membres de la haute direction, le personnel, les experts-conseils, les partenaires et les clients. La sensibilisation à la sécurité doit viser tous ces titulaires de charges.

Un processus de gestion de risques

Comme les organisations font face à un grand nombre de risques, la gestion des risques doit être une partie centrale de la stratégie de toute organisation. Cette gestion stratégique aide à identifier et à aborder les risques auxquels l'organisation fait face et, ce faisant, augmente la probabilité d'atteindre avec succès les objectifs d'affaires.

Figure 1



Ainsi, un bon processus de gestion des risques basé sur de bonnes pratiques :

- Aidera l'équipe de gestion dans la prise de décision lors de la sélection des risques à prioriser et dans la planification des contrôles à déployer
- Facilitera l'allocation du capital et des ressources de façon plus efficace
- Permettra d'anticiper les scénarios possibles, de minimiser le nombre d'incidents à gérer et leurs impacts ou, dans le pire des cas, d'éviter un sinistre ou une grave perte financière
- Renforcera les relations avec les partenaires, les clients et divers organismes tiers
- Éclairera les dirigeants dans leurs choix stratégiques
- Améliorera l'image de marque vis-à-vis du marché
- Renforcera la confiance des collaborateurs dans la bonne gestion de l'organisation

La figure ci-dessous présente de façon succincte le processus recommandé par la norme ISO/IEC 27005, comprenant six grandes étapes.

1. **L'établissement du contexte** vise à identifier globalement les actifs informationnels (données, systèmes d'information, réseau, organisation, etc.) qui feront l'objet de l'appréciation et à les situer dans l'environnement interne et externe.
2. **L'appréciation et l'analyse de risque** permettent d'identifier les sources, d'estimer le risque et d'ainsi évaluer l'importance du risque en termes de gravité.
3. **Le traitement du risque** permet la sélection et la mise en œuvre des mesures visant à modifier le risque (accepter, atténuer, transférer ou annuler l'activité à la base du risque).
4. **L'acceptation du risque** confirme la décision de la haute direction d'accepter un risque.
5. **La communication du risque** assure une transparence entre l'organisation et ses parties prenantes.
6. **Le suivi et la revue** assurent que la direction demeure informée.

La résultante de la mise en place de ce processus permettra :

- L'identification méthodique des risques entourant les activités de l'organisation
- L'évaluation de la probabilité qu'un événement survienne
- La compréhension de la façon de répondre à ces événements
- La mise en place de stratégies afin de faire face aux conséquences
- La surveillance de l'efficacité des approches et contrôles en matière de gestion des risques

Une méthodologie de gestion de risques portée par des gens d'expérience

Comme le disait si bien M. Didier Hallépée : « Le pire des risques est celui dont vous ignorez l'existence ».

En termes de compétences, il est important d'avoir accès à une expertise en matière d'analyse de risque. L'utilisation d'un conseiller novice peut sembler économique à première vue, mais devenir un mauvais placement si la ressource ne réussit pas à identifier les risques correctement. À ce stade-ci, il est manifestement recommandé de s'assurer que l'accompagnement dans la réalisation d'analyse de risque soit fait par des spécialistes certifiés en gestion de risque et dans les meilleures pratiques.

Faire de la gestion de risque sans utiliser une méthode reconnue et éprouvée ne génèrera pas les bénéfices attendus pour l'organisation. Utiliser une méthode avérée permettra d'identifier les risques, les vulnérabilités, la probabilité, l'impact et la nature du scénario qui décrira de quelle manière l'actif est touché.

L'utilisation d'une carte des risques permettra de les visualiser en relation les uns avec les autres, de juger de leur étendue et de planifier les types de contrôles (organisationnels, techniques, administratifs ou juridiques) qui doivent être mis en œuvre pour les traiter.

La priorisation des risques, quelle que soit la façon dont elle s'effectue, permettra de canaliser le temps et l'argent vers les risques les plus importants et de mettre en place des systèmes et des contrôles pour faire face aux conséquences d'un événement. Cela pourrait impliquer la définition d'un processus décisionnel ainsi que des procédures de recours aux échelons supérieurs que l'organisation devrait suivre si un événement survenait.

[2] Il existe des outils pour aider à évaluer les risques. La méthode de gestion de risque Méhari, par exemple, est une méthode qui n'a cessé de grandir et d'évoluer depuis les 20 dernières années. Cette méthode, reconnue à l'international et soutenue par le CLUSIF, se décline en 4 versions (Méhari-Manager, Méhari Expert, Méhari-Pro et Méhari Standard) et permet à toute organisation (petite, moyenne, grande ou très grande) de connaître et de gérer ses risques tant organisationnels que techniques.

La gestion des risques requiert de la discipline et une grande cohésion dans ses actions. Pour la plupart des activités, il faut structurer son approche et identifier les porteurs.

La mise en place des principaux processus de sécurité est essentielle au soutien de la gestion de risques et il est clair qu'il ne faut pas relâcher les efforts de maintien de la documentation si on désire améliorer la qualité des mesures, la robustesse des infrastructures, la maturité et la conformité de l'organisation.

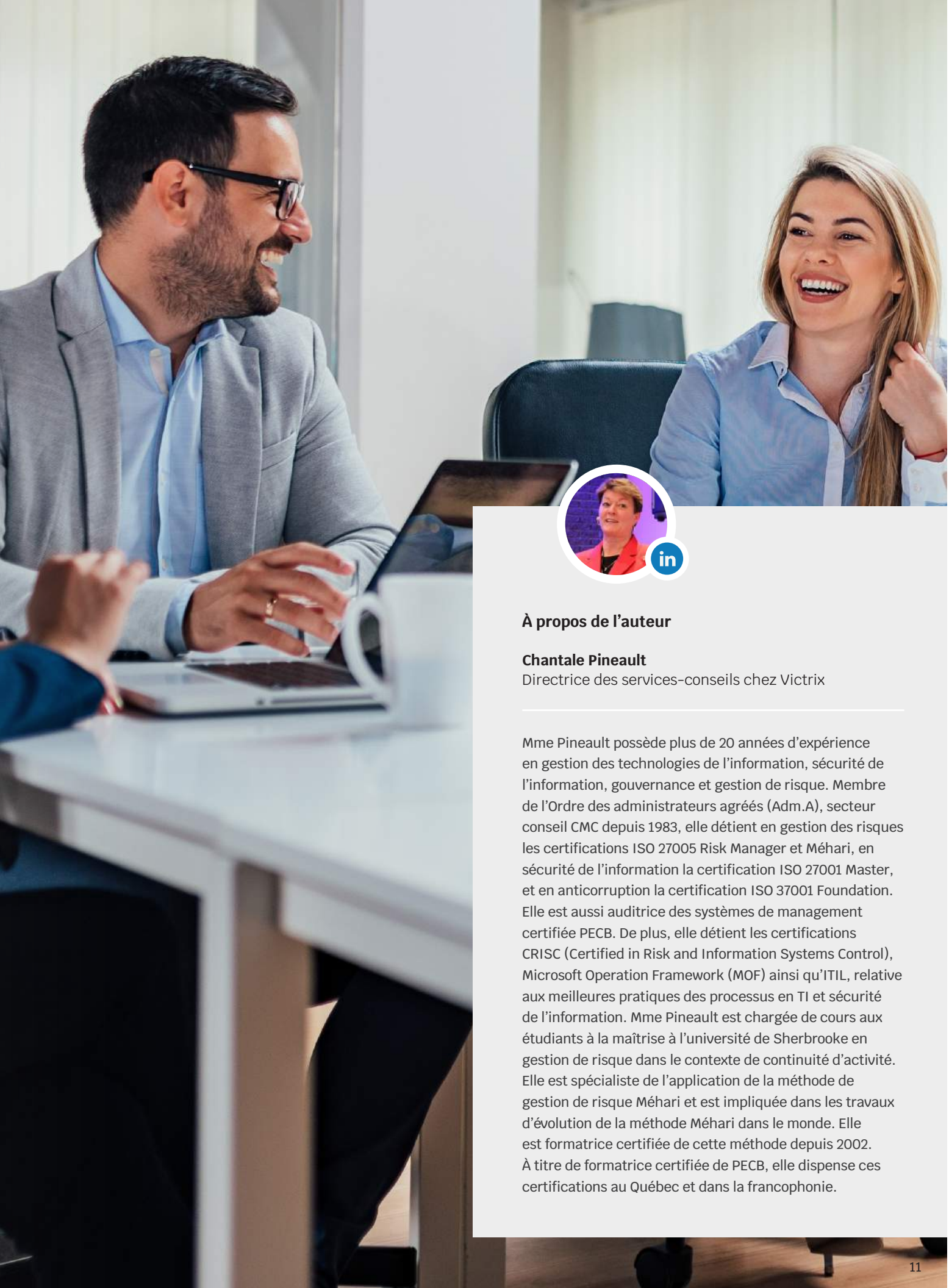
Les quatre grands piliers de la sécurité de l'information supportant l'ensemble de la structure de gestion de risque sont les suivants :

1. Politique de sécurité de l'information
2. Catégorisation des actifs informationnels
3. Analyses de risques décrivant l'univers auquel est confrontée l'organisation
4. Processus de gestion des incidents de sécurité de l'information appliqué

Ces quatre piliers soutiennent une gestion des risques mature, une gestion de l'identité et des accès efficace, une gestion des technologies performante, un processus de gestion de la continuité d'activité testé et un programme de formation et de sensibilisation continues.

La combinaison de tous ces éléments permettra la mesure de l'exposition aux risques en matière de sécurité de l'information. Pensons par exemple aux risques liés aux appareils mobiles, aux ressources humaines à recruter, aux relations avec les tiers (fournisseurs), aux différents risques associés au travail hors site, aux risques liés aux technologies tels que les risques de perte, d'endommagement, de vol ou de détournement des actifs, aux risques de falsification ou d'accès non autorisé ou à l'interruption des activités de l'organisation, sans oublier les risques émergents tels que l'infonuagique, l'internet des objets, l'intelligence artificielle, les métadonnées, etc.

Cette approche basée sur les risques permettra de mieux préciser les investissements et donnera un portrait plus complet des façons de faire. Il n'y a pas de chance à prendre avec les risques.



À propos de l'auteur

Chantale Pineault
Directrice des services-conseils chez Victrix

Mme Pineault possède plus de 20 années d'expérience en gestion des technologies de l'information, sécurité de l'information, gouvernance et gestion de risque. Membre de l'Ordre des administrateurs agréés (Adm.A), secteur conseil CMC depuis 1983, elle détient en gestion des risques les certifications ISO 27005 Risk Manager et Méhari, en sécurité de l'information la certification ISO 27001 Master, et en anticorruption la certification ISO 37001 Foundation. Elle est aussi auditrice des systèmes de management certifiée PECB. De plus, elle détient les certifications CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), Microsoft Operation Framework (MOF) ainsi qu'ITIL, relative aux meilleures pratiques des processus en TI et sécurité de l'information. Mme Pineault est chargée de cours aux étudiants à la maîtrise à l'université de Sherbrooke en gestion de risque dans le contexte de continuité d'activité. Elle est spécialiste de l'application de la méthode de gestion de risque Méhari et est impliquée dans les travaux d'évolution de la méthode Méhari dans le monde. Elle est formatrice certifiée de cette méthode depuis 2002. À titre de formatrice certifiée de PECB, elle dispense ces certifications au Québec et dans la francophonie.

Comprendre le risque : publication d'une norme internationale récemment révisée

Lorsque l'incertitude est la seule certitude, la « boîte à outils du management du risque » de l'IEC et de l'ISO aide les organisations à anticiper les menaces qui pourraient nuire à leur succès.

Les menaces récurrentes auxquelles sont confrontées les entreprises sont nombreuses : paysages politiques imprévisibles, évolution rapide des technologies et aléas de la concurrence, pour ne citer que quelques exemples. L'IEC et l'ISO ont conjointement élaboré une boîte à outils de normes de management du risque pour aider les entreprises à se préparer et à réagir à de telles menaces et à récupérer plus efficacement dans leur foulée. Une des normes de cette boîte à outils, axée sur les techniques d'appréciation du risque, a été récemment révisée.

IEC 31010, Management du risque — Techniques d'appréciation du risque, propose un éventail de de [sic] techniques permettant d'identifier et de comprendre le risque. Cette norme a été révisée pour élargir son domaine d'application et augmenter considérablement son niveau de détail. Elle complète ISO 31000, Management du risque.

IEC 31010 décrit le processus à suivre pour apprécier un risque, de la définition du domaine d'application à la délivrance d'un rapport. Elle introduit une large gamme de techniques permettant d'identifier et de comprendre le risque dans un contexte commercial ou technique.

La boîte à outils de management du risque de l'IEC et de l'ISO propose des normes convenues à l'échelon international intégrant les meilleures pratiques et des références sur la façon de gérer le risque. Elle inclut également un cadre de management du risque et des principes et processus convenus.

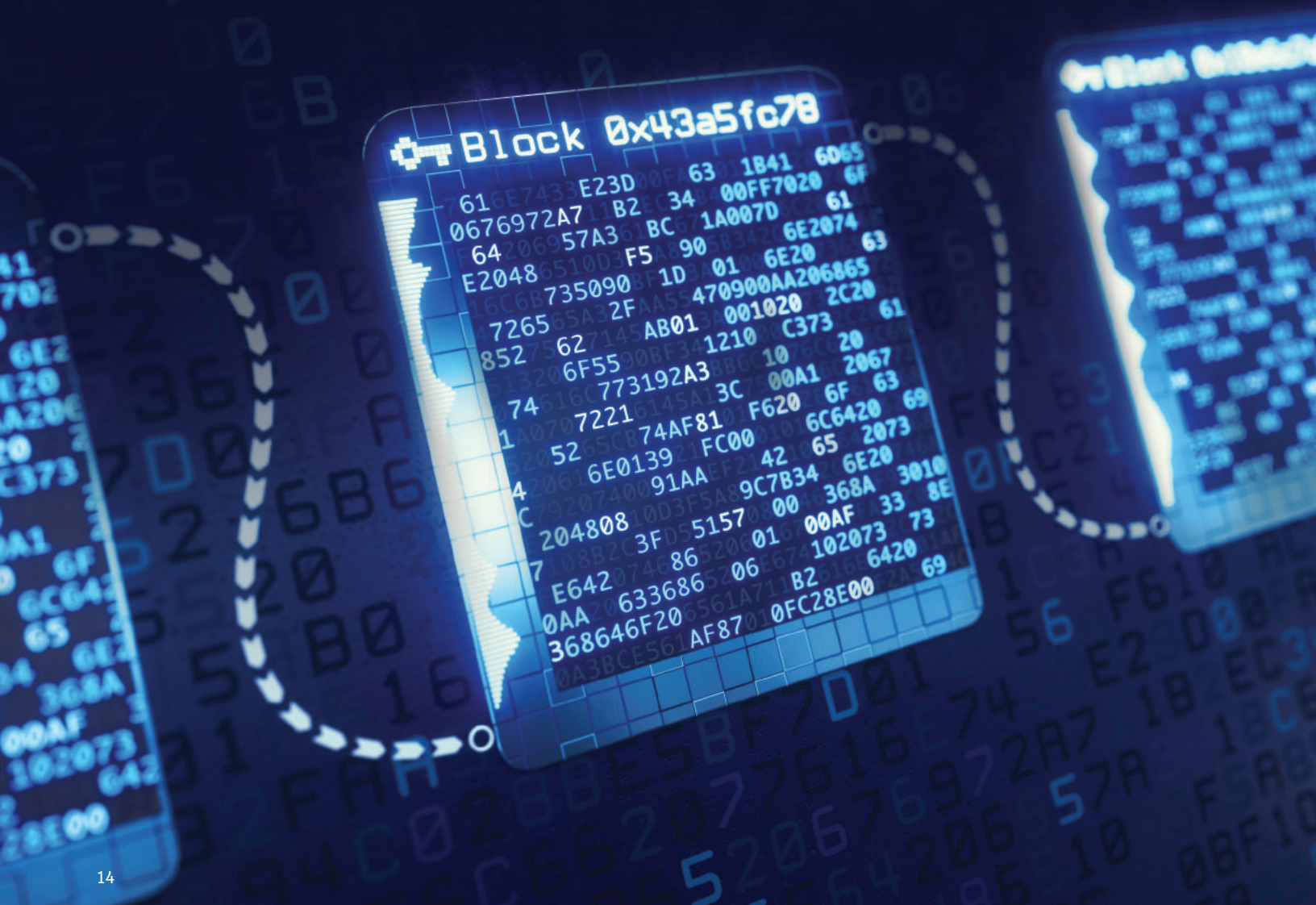
Jean Cross est l'Animatrice du groupe d'experts qui assure [sic] le suivi et les révisions de l'IEC 31010. Selon elle, « l'IEC 31010 constitue un précieux complément d'ISO 31000 car elle précise les modalités d'appréciation du risque et décrit les avantages et les inconvénients des différentes techniques disponibles ».

« Cette norme est utile, tant dans le cadre d'un processus de management du risque que pour comparer des options et des opportunités, car elle permet de fonder toute prise de décision sur une bonne compréhension du risque », explique Mme Cross.

Blockchain

La terre promise des gestionnaires de risques ?

PAR JULIAN KUÇI, PECB



Nous avons beaucoup entendu parler de blockchain ces deux dernières années. En effet, même à ses débuts si l'on considère le grand tableau temporel de ses implications, cette technologie a déjà une multitude d'impacts – non seulement dans les secteurs financier et bancaire, mais dans pratiquement tous les secteurs et toutes les disciplines.

En raison de sa nature même, la première chose qui nous vient à l'esprit est la dimension cybersécurité de cette technologie. En fait, la *blockchain* a été vantée précisément pour avoir mis en place un niveau de sécurité sans précédent pour ses utilisations dans le cyberespace, mais également pour la sécurité des données à caractère personnel. Mais quelles sont les implications de cette technologie sur la manière dont nous gérons le risque aujourd'hui et, plus important encore, à l'avenir ? Et quand on réfléchit à cet aspect de la *blockchain*, il est inévitable de se demander : comment pouvons-nous gérer les risques liés à l'utilisation de cette nouvelle technologie ?

blockchain nom

Système dans lequel un enregistrement des transactions effectuées dans une cryptomonnaie est conservé sur plusieurs ordinateurs reliés dans un réseau pair-à-pair (*peer-to-peer*).

Conformité et réglementation

Bien que le principe de l'utilisation de la *blockchain* dans les organisations soit le fait qu'elle rend le transfert de données beaucoup plus sécurisé que les systèmes actuels, ainsi que moins coûteux, plus efficace et plus rapide, la nouveauté de cette technologie pose également de nouveaux défis en matière de gestion des risques. Les gestionnaires de risques ont toutes les raisons d'être enthousiasmés par cette nouvelle technologie, mais ont également tous les motifs d'être intimidés par les défis qu'elle présente. De plus, les aspects de conformité et de réglementation renforcent le défi, car, comme pour toute nouvelle technologie, les organismes de réglementation devront promulguer des réglementations le plus rapidement possible pour s'assurer que cette technologie ne représente pas une menace sérieuse, en particulier pour les marchés de capitaux. Cependant, en raison de son caractère anonyme, de sa nouveauté et, par conséquent, du manque d'expérience et d'experts, il est beaucoup plus difficile pour les organismes de réglementation d'élaborer et de promulguer des réglementations réellement efficaces pour la *blockchain*.

Aux États-Unis, la *Financial Industry Regulatory Authority* (FINRA), une entité privée qui joue notamment le rôle d'entité arbitraire des opérations de la Bourse de New York, a déjà publié une directive complète qui doit être examinée et suivie attentivement par les organisations qui utilisent la technologie à la Bourse de New York.

Les *blockchains* «*White Hat*» et «*Black Hat*»

En matière de gestion des risques, il est important de distinguer les deux principaux types de *blockchain* : autorisée et non autorisée (ou sans autorisation). Dans la dimension risque et sécurité, la distinction entre les deux joue un grand rôle.

La *blockchain* non autorisée est un système qui permet à toutes les parties de participer sans vérification préalable. Au tout début de la commercialisation des usages théoriques de cette technologie (rappelez-vous quand les cryptomonnaies, plus précisément le bitcoin, étaient la tendance du jour ?), presque tous les cas dont nous entendions parler étaient en fait basés sur ce type de *blockchain* non autorisée. Par conséquent, nous aimerions beaucoup parler d'exploitation minière (mining), car la *blockchain* non autorisée utilise au début un pool de cryptomonnaie pour payer les mineurs et d'autres fournisseurs de services. Par analogie avec les syndicats, il s'agirait d'un type de syndicat inclusif, dans lequel tous les travailleurs (dans ce cas des parties volontaires) seraient autorisés à s'affilier au syndicat.

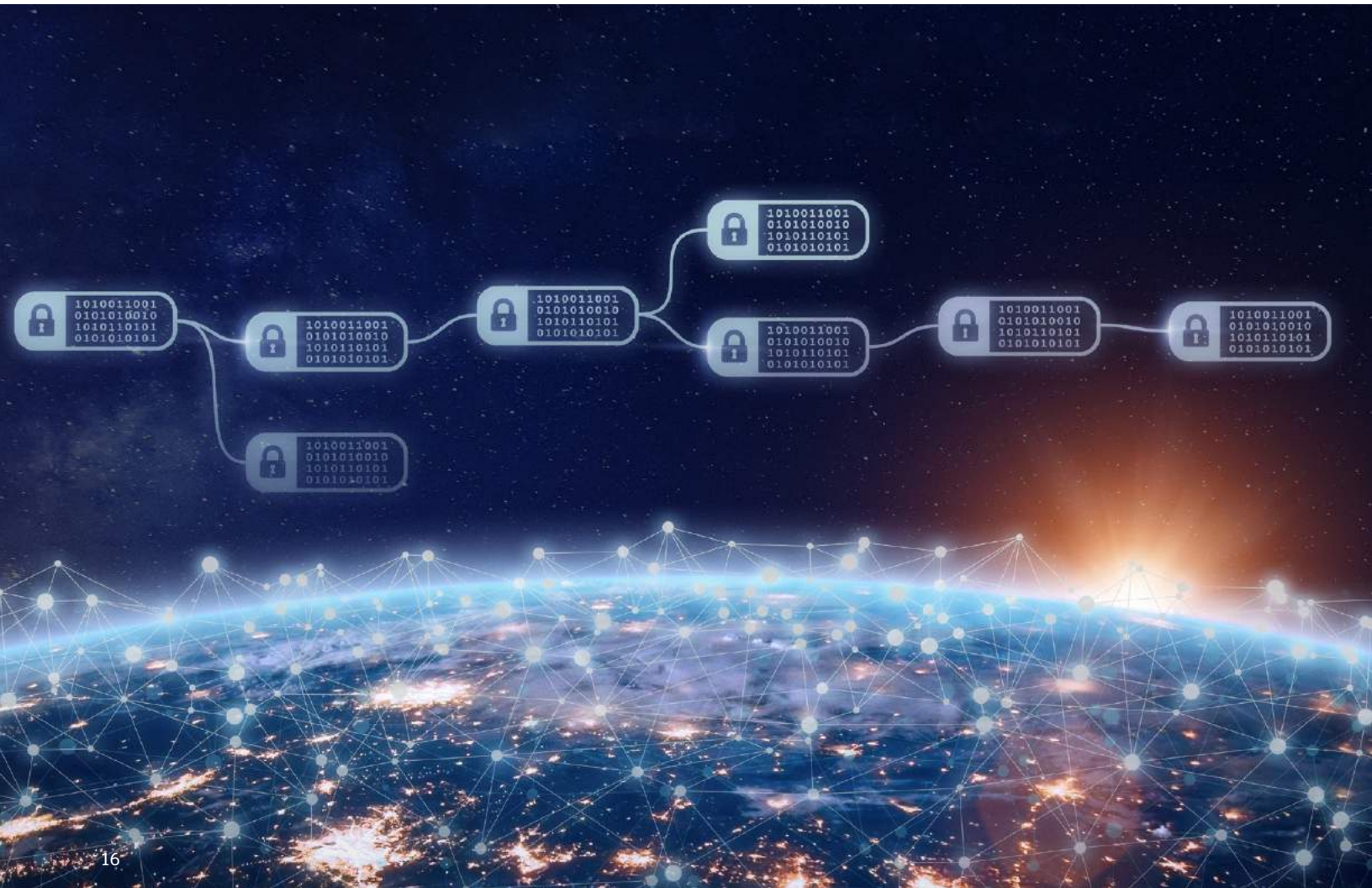
La *blockchain* autorisée, cependant, est celle dans laquelle un ou plusieurs administrateurs contrôlent rigoureusement l'accès des parties au système. Il s'agit donc du syndicat exclusif, pour poursuivre l'analogie. En d'autres termes, tout le monde ne peut en faire partie sauf les parties approuvées.

Contrats intelligents

Lorsque nous parlons de *blockchain* au sein d'une organisation, nous parlons de « *blockchain* autorisée », où il est plus facile d'atténuer les risques que dans presque tout autre type de système. Cependant, quel que soit le type de *blockchain*, l'utilisation de contrats intelligents est un élément crucial qui contribue dans une large mesure à la minimisation des risques grâce à l'utilisation de la *blockchain*. La malléabilité et l'irréversibilité sont les éléments qui garantissent la minimisation du risque grâce à ces codes autoexécutables (protocole) appelés contrats intelligents. Ils peuvent également contrôler facilement et rapidement la performance ou la négociation d'un contrat. Le traitement de bout en bout rendu possible par les contrats intelligents est également un facteur majeur qui non seulement augmente l'efficacité et réduit les coûts, mais réduit également les risques grâce à la réduction des délais de règlement et d'interaction.

Cadre peer to peer

La transparence est un autre élément majeur qui contribue à la réduction des risques grâce à l'utilisation de la *blockchain*. Le cadre peer to peer – une architecture qui répartit la charge de travail entre les pairs et qui est couramment utilisée dans les applications de partage de fichiers afin d'éviter les défaillances en un point, donne aux pairs le même privilège et les rend équivalents – est une excellente structure pour augmenter l'efficacité, la productivité, ainsi que la transparence. C'est par l'immuabilité de la piste d'audit des transactions que cette technologie dynamique et auto-organisée accroît la transparence, réduit les risques de fraude et, en définitive, diminue les risques.



De l'homme aux algorithmes

En fin de compte, de façon générale et non seulement dans la technologie *blockchain*, le moyen le plus efficace d'éviter les risques réside dans l'augmentation de la confiance. Et les tentatives de représentation mathématique de la confiance n'ont jamais cessé. Un modèle de confiance – pour les initiés – est un recueil de règles qui informent l'application de la légitimité d'un certificat numérique. En d'autres termes, c'est un moyen systématique d'informer le décideur pour l'aider à prendre une décision. La grande question en matière de gestion des risques que la *blockchain* soulève est la création et l'adaptation de nouvelles stratégies de gestion du risque par des praticiens du risque capables de gérer la transition vers un modèle de confiance algorithmique à partir d'un modèle de confiance basé sur l'homme. C'est-à-dire que nous sommes obligés de repenser considérablement l'ensemble de la gouvernance organisationnelle ainsi que la nature des contrôles que nous établissons.

Dans tous les aspects de la vie, le transfert des tâches et des devoirs de l'homme aux algorithmes semble chaque jour plus inévitable. Il n'y a aucune raison de croire que la gestion des risques est une exception. En ce sens, il semble logique que, plus tôt nous accepterons cette réalité, plus la transition se fera en douceur et moindres seront les risques. Puisque l'idée d'automatisation a pris une autre proportion, auparavant inimaginable, les responsables de la gestion des risques devraient non seulement préméditer les impacts de ces technologies incroyablement perturbatrices, mais aussi envisager des moyens de rendre le facteur humain utile dans un avenir où il semble qu'il deviendra plus un passif qu'un atout.

ISO 31000 et la culture du risque dans les organisations

PAR ENIS EMINI, TAULANTA KRYEZIU, JETË SPAHIU
& ARGITA CANHASI, PECB

Bien souvent on a tenté de définir l'expression « culture du risque ». Au-delà de sa dénomination immédiate, les définitions tournent autour de ce qui suit : la culture du risque est la combinaison d'un certain nombre de facteurs interdépendants : les connaissances, le système de valeurs, les croyances, les attitudes, le comportement et la compréhension. La culture du risque influence la façon dont les personnes qui créent et protègent la valeur au sein des organisations prennent des décisions.

Le présent article explore comment ISO 31000 pourrait contribuer à créer une culture positive du risque au sein d'une organisation. Pour ce faire, il aborde ce sujet sous trois différents angles :

1- Les facteurs humains et culturels : Les influences culturelles peuvent façonner le comportement humain et la façon dont les hommes perçoivent les risques. En outre, nous verrons où se situe la norme ISO 31000 par rapport à ces facteurs.

2- Le rôle de la direction générale dans la création d'une culture positive du risque : Le rôle du leadership est de préparer le terrain et d'intégrer une culture positive du risque. Les recommandations fournies par ISO 31000 indiquent qu'un engagement ferme de la direction générale est nécessaire à la création d'une culture positive du risque. Comme nous le verrons, cet engagement va au-delà d'une simple déclaration d'intention et de soutien.

3- Un cadre organisationnel de management du risque basé sur la norme ISO 31000 : Le cadre organisationnel de management du risque, lorsqu'il est basé sur les recommandations d'ISO 31000, peut aider les organisations à intégrer une culture positive du risque dans leurs processus et activités. Autrement dit, comment cette vision peut-elle être transformée en une habitude pour ceux qui créent et protègent la valeur, indépendamment de leur fonction ou de leur niveau ?

Qu'entend-on par « culture positive du risque » ? Une culture positive du risque indique que les personnes qui créent et protègent la valeur au sein d'une organisation considèrent le risque comme faisant partie intégrante de leurs activités quotidiennes. En d'autres termes, une culture positive du risque signifie que les individus ne s'engagent pas dans des comportements imprudents et des décisions impulsives qui pourraient mettre en danger leur bien-être et celui de l'organisation.

Facteurs humains et culturels

On remarque l'importance des facteurs humains et culturels dès la première page d'ISO 31000. L'introduction précise, entre autres, que « *le management du risque prend en considération le contexte interne et externe de l'organisme, y compris le comportement humain et les facteurs culturels.* » Et lorsque l'on énumère les principes du management du risque, on constate que l'un d'entre eux stipule que « *Le comportement humain et la culture influent de manière significative sur tous les aspects du management du risque à chaque niveau et à chaque étape.* »

Qu'est-ce que cela signifie pour le management du risque ? Quand nous parlons de comportement humain, nous entendons les schèmes de pensée et d'action par lesquels différents groupes de personnes comprennent les phénomènes naturels et sociaux. Ces tendances influent généralement sur la compréhension des risques et sur la façon d'y faire face. Par exemple, certains disent que prendre des risques signifie compter sur la chance, mais d'autres utilisent des méthodes scientifiques pour décider quels risques ils veulent prendre ou pas.

On ne peut penser à une gestion efficace des risques sans penser au comportement humain. Pourtant, bien souvent, cette dimension importante est négligée. Lorsqu'un accident de travail survient et qu'un travailleur est blessé, nous avons tendance à penser aux facteurs externes qui en sont la cause et, dans les cas où nous ne sommes pas en mesure de trouver des facteurs externes pertinents, nous attribuons la survenance de l'événement à l'imprudence du travailleur ou même à sa malchance. Par conséquent, lorsque nous concluons que la cause est située au niveau du travailleur, nous pensons généralement que nous n'aurions rien pu faire pour empêcher ou prévenir l'événement.

Il arrive souvent que, même lorsque le facteur comportemental humain est pris en compte, seul l'aspect physique soit pris en compte, laissant de côté le facteur physiologique... C'est parce que la dimension psychologique est plus difficile à justifier, inutile de le dire, à cause de sa nature abstraite et subjective.

La culture joue un rôle décisif dans la détermination des vulnérabilités. La culture est définie comme étant les valeurs, les croyances, les connaissances et la compréhension partagées par un groupe de personnes ayant un but commun. Elle influence la perception qu'ont du risque les individus parce qu'elle façonne leur interprétation de la signification du risque et de la façon dont ils doivent y réagir. Elle façonne également les règles à travers lesquelles l'acceptation du risque est définie. En d'autres termes, la culture est l'un des principaux facteurs qui façonnent la perception du risque.

Malgré son importance, la culture est souvent négligée quand on pense au management du risque. Au moins deux raisons en sont la cause :

1. Souvent, les professionnels du management du risque ne comprennent pas le rôle que joue la culture dans le risque ; et

2. plusieurs professionnels trouvent les attitudes et les comportements difficiles à gérer ou se sentent mal à l'aise de le faire.

Cependant, si nous n'abordons pas ces questions lorsque nous décidons de la façon de gérer le risque, nous ne tenons tout simplement pas compte de l'un des facteurs les plus importants qui incitent les gens à penser et à agir d'une certaine façon.

Par exemple, dans un village du Salvador, seuls des catholiques participaient à des projets d'atténuation du risque menés par la Banque interaméricaine de développement et plusieurs autres ONG au début de l'année 2000. Les protestants évangéliques qui vivaient dans le même village ne participaient pas à ces projets en raison de leur perspective plus passive et fataliste du risque. Et il ne s'agit pas seulement d'« expliquer » ; si le concept de base de la gestion du risque va à l'encontre des pratiques et croyances culturelles, les individus sont très susceptibles de suivre leurs philosophies existantes pour éviter d'être considérés comme ceux qui ont brisé leurs traditions.

Le comportement humain et les facteurs culturels font partie intégrante du cadre organisationnel d'ISO 31000. Cette norme insiste fortement sur le fait que le comportement humain et les facteurs culturels doivent être pris en considération et inclus dans le processus de management du risque afin d'être en mesure de gérer efficacement les risques.

ISO 31000 vise à démontrer aux organisations l'importance d'intégrer le concept de management du risque dans leur culture et leur stratégie commerciale. Cette norme recommande donc que les organisations mettent en œuvre un cadre organisationnel et travaillent continuellement à l'améliorer dans le but d'intégrer le processus de management du risque aux valeurs et à la culture de l'organisation.

« L'intégration du management du risque s'appuie sur la compréhension des structures et du contexte de l'organisme. Les structures diffèrent selon la finalité, les objectifs et la complexité de l'organisme. Le risque est géré dans chaque partie de la structure de l'organisme. Chacun au sein d'un organisme a une responsabilité en matière de management du risque. […] L'intégration du management du risque dans un organisme est un processus dynamique et itératif, qu'il convient d'adapter aux besoins et à la culture de l'organisme. Il convient que le management du risque fasse partie, et ne soit pas séparé, de la finalité, de la gouvernance, du leadership et de l'engagement, de la stratégie, des objectifs et des opérations de l'organisme. » (ISO 31000, article 5.3)

Il est nécessaire d'avoir une culture du risque qui permet de signaler, d'évaluer et de cerner les risques ou les possibilités. La culture du risque englobe les valeurs, les croyances, les attitudes et les connaissances sur le risque qui existent au sein d'une organisation ; par conséquent, l'élaboration d'une culture positive du risque est l'un des éléments clés de l'harmonisation de tous les fronts d'une organisation pour atteindre ses objectifs stratégiques.

Le rôle de la direction générale dans la création d'une culture positive du risque

Le leadership et l'engagement de la direction générale sont des éléments cruciaux qui aident les organisations à harmoniser le management du risque avec leurs objectifs, leur stratégie et leur culture. Un leadership et un engagement solides de la part de la direction générale aident l'organisation à créer (ou à faire évoluer) vers une culture positive du risque, un meilleur rendement et un engagement accru des employés.

ISO 31000 reconnaît cette importance et recommande à la direction générale d'assumer la responsabilité directe de l'établissement des objectifs et des stratégies qui permettraient à l'organisation d'avoir une gestion efficace des risques.

Dans la phase de planification et d'élaboration de nouvelles stratégies organisationnelles, le rôle du leader est très important. Par conséquent, un leader engagé constitue la clé d'un processus efficace de management du risque. Comme l'indique la norme, l'efficacité du management du risque dépend de son intégration dans la gouvernance de l'organisation, y compris la prise de décisions. Cette intégration exige un solide soutien de la part de la direction générale de l'organisation.

Les leaders efficaces savent comment améliorer la motivation des employés et encourager leur loyauté envers l'organisation. De plus, l'autonomisation des employés dépend fortement des stratégies d'un style de leadership. Les styles de leadership ont une incidence sur l'engagement, la productivité et même la satisfaction au travail des employés. Différentes études portant sur le niveau de leadership (par exemple, supérieur hiérarchique direct et direction générale) montrent que les employés sont fortement influencés par le comportement de leurs leaders. Pour ce faire, ISO 31000 recommande vivement que la direction générale alloue les ressources nécessaires au management du risque, ainsi que les pouvoirs, les responsabilités et les obligations redditionnelles pertinents. Enfin, pour montrer ouvertement son engagement, ISO 31000 recommande à la haute direction de publier une déclaration ou une politique qui énonce « une approche, un plan ou une ligne de conduite en matière de management du risque ».

Cadre organisationnel de management du risque basé sur la norme ISO 31000

Dans l'environnement commercial complexe d'aujourd'hui, l'imprévisibilité associée aux aspects commerciaux, naturels et cybernétiques a pris une dimension sans précédent. De tels aspects peuvent affecter le fonctionnement d'une organisation et mettre en péril son existence. Par conséquent, le management du risque occupe une plus grande part de l'attention, des efforts et des investissements des organisations.

Il est possible d'avoir une compréhension globale de la culture du risque d'une organisation en regardant simplement ses employés. Une attitude positive à l'égard du management du risque se traduit par un milieu de travail positif, où chaque employé est prêt à s'engager et à participer aux efforts de l'organisation pour gérer efficacement le risque. Cependant, il y a beaucoup d'obstacles à surmonter lorsqu'il s'agit de changer les « mauvaises habitudes ». Alors, comment surmonter ces obstacles ?

Tout d'abord, les organisations doivent définir une vision claire et y associer tous les employés. Tout le monde doit collaborer à la réalisation de la vision d'une organisation.

La communication est la deuxième composante la plus importante du changement des « mauvaises habitudes ». En comprenant les risques auxquels l'organisation est exposée, les efforts qu'elle devra déployer pour y faire face et la mesure dans laquelle elle est prête à accepter ces risques, il est possible d'intégrer une culture du risque dans son organisation.

L'adaptation et l'amélioration continue constituent d'autres éléments tout aussi importants. La structure même du cadre permet aux employés d'intégrer ces composantes dans leurs tâches et routines quotidiennes.

Enfin, les dirigeants et les employés d'une organisation possèdent des connaissances et des compétences particulières qui leur permettent de faire leur travail. Néanmoins, les connaissances et les compétences sont deux composantes qui peuvent toujours être améliorées et développées avec le temps. L'un des facteurs clés qui peuvent contribuer à l'amélioration et au développement des connaissances et des compétences des employés est l'adoption de l'idée qui sous-tend le cadre organisationnel de management du risque dans leur propre travail quotidien. Ils deviennent plus aptes à identifier les risques potentiels avant qu'ils ne se produisent, à évaluer leurs impacts potentiels et à prendre les mesures préventives et correctives qui s'imposent pour y faire face et minimiser leur impact.

Huit façons de motiver les autres selon les meilleurs leaders

On croit parfois, à tort, que personne ne peut motiver autrui ; que la motivation vient de l'individu lui-même.

Pourtant, souvenez-vous des fois où vous avez été inspiré par quelqu'un d'autre. Peut-être avez-vous eu un patron qui vous a tellement enthousiasmé par un projet que vous avez produit bien au-delà de vos capacités habituelles. Ou peut-être avez-vous eu un mentor qui a cru en vous plus que vous-même et, par conséquent, vous avez accompli des choses que vous n'auriez jamais pensé pouvoir accomplir ?

Bien sûr que vous avez connu de tels moments. En effet, vous pouvez être fortement motivé par l'intervention de quelqu'un d'autre. Par exemple, lorsque Napoléon était sur le terrain, Wellington déclara que cela équivalait à se battre contre 40 000 autres hommes.

La question est donc la suivante : que pouvez-vous faire pour motiver les autres ? J'ai trouvé huit stratégies particulièrement efficaces, autant au travail qu'en dehors du travail.

1. Créez une vision passionnante

Les gens s'enthousiasment pour une cause ou un rêve. Ils travaillent pour quelque chose en quoi ils croient. Ils ne travaillent pas pour une entreprise ou pour l'objectif organisationnel de quelqu'un d'autre comme « augmenter sa part de marché ». Comme le dit Motorola, crier : « "Profit ! Hourra ! Hourra !" ne vous encourage pas à vous lever le matin. Mais une vision puissante, oui ! »

Donnez à vos employés ou à vos collègues (ou même à vos enfants) une vision inspirante. Suivez l'exemple des grandes entreprises. Elles ont toutes une vision qui captive le cœur de leur personnel. De grandes entreprises telles que ServiceMaster (« Honorer Dieu dans tout ce que nous faisons »), Walt Disney (« Nous créons le bonheur ») et Southwest Airlines (« Amusez-vous en faisant du profit ») ont des visions percutantes. Et en tant que dirigeant, vous devez créer une vision tout aussi excitante pour votre personnel.

2. Partagez votre vision

Ce n'est pas suffisant d'avoir simplement un but ou un objectif passionnant. Vous devez en parler. Souvent. Avec les bons mots.

Les véritables motivateurs savent que les mots bien choisis, s'ils sont répétés assez souvent, finiront par faire des petits. Franklin Roosevelt, par exemple, inventait des expressions résumant son rêve, lesquelles ont aidé toute une nation à traverser la Grande Dépression. Et le monde occidental doit sa survie aux paroles de Winston Churchill, mots qui ont donné de l'espoir dans des situations presque désespérées pendant la Seconde Guerre mondiale.

3. Agissez avec enthousiasme

Si les gens autour de vous voient que tout ce que vous faites est simplement « faire votre temps » en attendant le prochain programme de retraite anticipée, ne vous attendez pas à ce qu'ils soient inspirés. Et ne vous attendez pas à ce qu'ils vous suivent.

Montrez plutôt votre passion. Qu'ils la voient dans vos actions et l'entendent dans vos mots. Vous ne pouvez pas être timide, réservé, distant ou indisponible et être en même temps un motivateur efficace.

Après tout, l'enthousiasme est contagieux. Lorsqu'un leader attaque un projet avec énergie, les autres le remarquent rapidement et sont affectés par cet enthousiasme. La raison est assez simple : les gens aiment travailler pour ceux qui aiment ce qu'ils font. Comme disait Ralph Waldo Emerson :

« Chaque grand mouvement dominant dans les annales du monde est un triomphe de l'enthousiasme. »

4. Croyez en votre équipe

Plus que toute autre chose, c'est votre attitude à l'égard des personnes de votre entreprise qui déterminera le succès ou l'échec de vos tentatives pour les motiver. Si les autres savent que vous attendez de bonnes choses de leur part, ils s'efforceront dans la plupart des cas de répondre à vos attentes.

C'est comme le banquier qui laissait souvent une pièce dans la tasse du mendiant. Contrairement à la plupart des gens, le banquier insistait pour obtenir un des crayons que le mendiant avait. Le banquier disait : « Vous êtes un commerçant, et je m'attends toujours à recevoir une bonne valeur de la part des marchands avec lesquels je fais affaire. »

Un jour, le mendiant avait disparu. Quelques années plus tard, le banquier passa devant un kiosque et il y avait là l'ancien mendiant, devenu commerçant. Le commerçant déclara : « J'ai toujours espéré vous revoir. Vous êtes en grande partie responsable de ma présence ici. Vous n'arrêtiez pas de me dire que j'étais un marchand. J'ai commencé à me voir de cette façon. Au lieu d'un mendiant recevant la charité, j'ai commencé à vendre des crayons, beaucoup de crayons. Vous m'avez donné le respect de moi-même et avez fait qu'aujourd'hui j'ai un autre regard sur moi-même. »

Posez-vous la question : croyez-vous en vos collègues ? Voyez-vous le mendiant ou le commerçant autour de vous ? Cela fait toute la différence dans le monde.

5. Exigez l'excellence

L'excellence montre que vous vous souciez des autres. Un enseignant facile ou un responsable insouciant transmettent le message que l'organisation ne mérite pas son attention, pas plus que les personnes. Comme le dit Bill Honig, commissaire à l'éducation publique : « Les enfants respectent le courage. Ils disent : "Si vous ne me le faites pas faire, c'est que vous ne vous souciez pas de moi". »

Bien sûr, si vous exigez l'excellence, si vous condamnez l'incompétence, si vous respectez des normes de qualité élevées, vous serez temporairement détesté. Ainsi soit-il. Lors de son programme avec Lou Holtz, le grand entraîneur de football a déclaré : « Si vous avez désespérément besoin que les gens vous apprécient, vous n'aurez jamais leur respect. »

Vous devez être disposé à dire aux gens quand ils ne satisfont pas aux exigences. Vous devez être prêt à corriger les erreurs des autres. Vous devez exiger l'excellence.

Vous êtes peut-être en train de vous dire en lisant cela : « Mais attendez. Je ne suis pas un leader. Je n'en ai pas le titre. Je n'ai pas le pouvoir de faire certaines des choses que vous venez de suggérer. »

C'est peut-être vrai, mais la meilleure définition du leadership est l'influence, et vous influencez ceux qui vous entourent. Vous pouvez faire la plupart, sinon toutes les choses que je viens de citer. Vous pouvez agir en leader, peu importe le poste que vous occupez.

Vous pouvez également communiquer comme un ami. Après tout, les gens sont motivés par ceux qui les rassurent.

Bien sûr, vous n'êtes peut-être pas « amis » avec vos collègues. Vous n'êtes pas obligé de l'être. Mais si vous communiquez comme un ami en utilisant certaines des stratégies suivantes, vous irez encore plus loin en les motivant.

6. Rappelez à vos collègues à quel point ils sont importants

Chaque fois que vous entendez quelqu'un utiliser l'expression « je ne suis qu'un(e) », corrigez-le. Ne laissez pas les gens se sous-estimer en disant : « Je ne suis qu'un comptable » ou « Je ne suis qu'un prestataire » ou « Je ne suis qu'un… », peu importe.

Thomas H. Haggai l'a bien exprimé. Il a écrit : « Le président d'une grande entreprise est certes important, mais le travail ne peut être accompli sans les étagères que vous remplissez, le tissu que vous tissez, le bois que vous finissez, les ventes que vous effectuez, les machines que vous construisez, le sourire que vous donnez à un nouveau client. L'organisation ne peut pas survivre sans des personnes comme vous ».

7. Demandez leur avis

Si vos collègues sont vraiment importants, comme démontré au point précédent, il est tout à fait naturel que vous demandiez leur avis. Vous faites d'eux une réelle partie de l'équipe en leur demandant ce qu'ils pensent, en écoutant leurs réponses et en les suivant quand cela est possible.

Une de mes entreprises clientes a appliqué ce principe, et a obtenu des résultats remarquables. Plusieurs personnes de l'entité des ressources humaines se sont rendues de bureau en bureau et ont tenu des réunions avec tous les membres de l'entreprise, du niveau d'entrée jusqu'à la direction. Les professionnels des ressources humaines ont présenté les rapports l'un après l'autre et ont simplement demandé : « Avez-vous besoin de ce rapport ? » et ont écouté les propos des employés. En conséquence, ils ont éliminé six millions de pages de rapports inutiles – une énorme économie de temps, d'argent et d'énergie, et une démonstration spectaculaire du respect de la contribution de leurs employés.

Alors demandez leur avis et écoutez. Il est presque impossible de motiver quelqu'un si vous ne prenez pas le temps de l'écouter.

Enfin, dans votre quête pour faire ressortir le meilleur des autres…

8. Tenez vos promesses

Dire une chose et en faire une autre montre un mépris flagrant pour les sentiments des autres. Les amis ne se font pas ça les uns les autres.

Les gens oublient rarement, voire jamais, une promesse. Il ne suffit pas de dire à quelqu'un : « Je suis désolé, j'ai oublié. » ou « J'étais occupé. » Cela ne crée pas de confiance et ne motive pas les autres. Même si vous devez écrire chaque promesse que vous faites sur une liste, faites-le et gardez cette liste en vue jusqu'à ce que vous ayez honoré chacune d'elles.

La vérité est que vous pouvez motiver les autres lorsque vous appliquez une ou plusieurs de ces stratégies.

Oh, vous aurez peut-être des détracteurs et des critiques quand vous le ferez. Et alors ? En tant que leader et motivateur, vous ne pouvez pas vous laisser intimider par les critiques des autres.

Lincoln nous a appris cela quand il était violemment attaqué par la presse de l'Est. Sage motivateur, il n'ignorait pas ses critiques, mais il savait aussi qu'il ne pourrait motiver les gens s'il essayait de plaire à tout le monde. Alors il a posté cet écriteau :

« Si je devais essayer de lire, encore plus de répondre, à toutes les attaques qui ont été faites contre moi, cette boutique pourrait tout aussi bien être fermée pour toute autre affaire. Je fais de mon mieux, du mieux que je peux ; et je veux continuer à le faire jusqu'à la fin. »

À propos de l'auteur

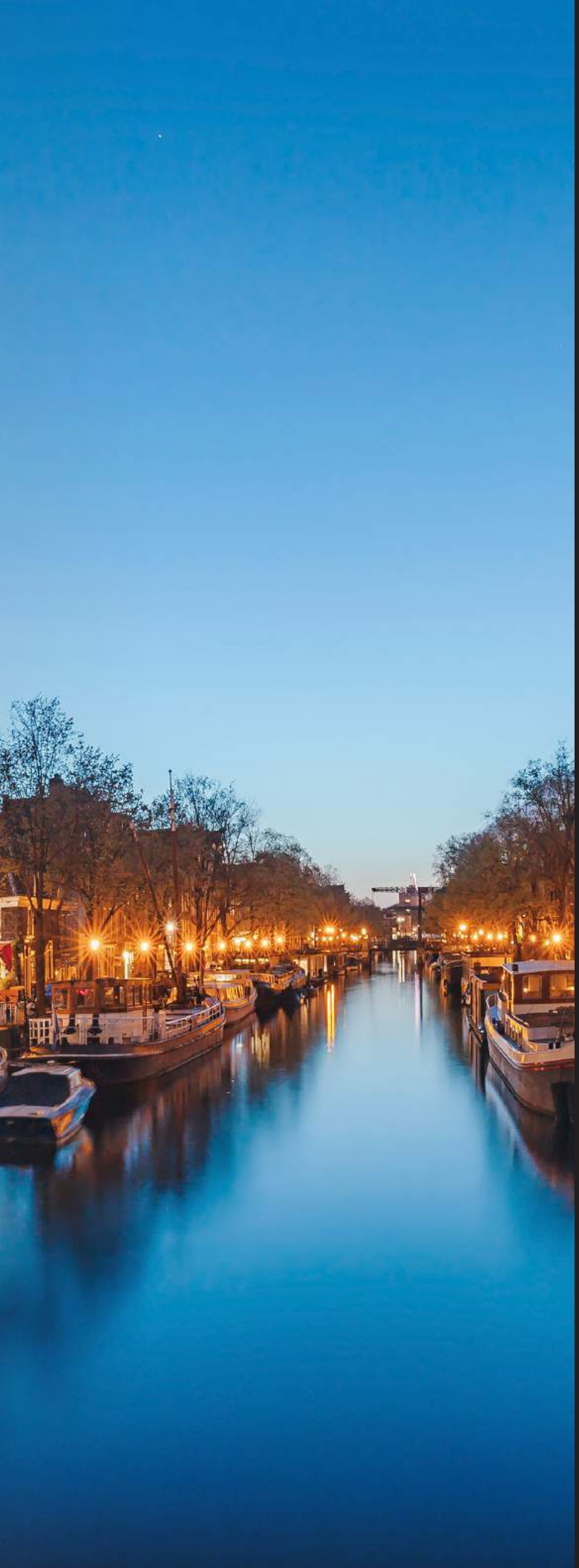
Dr. Alan R. Zimmerman
Conférencier professionnel certifié,
CPAE Speaker Hall of Fame

Il a fait des conférences devant plus d'un million de personnes dans 49 états et 22 pays au sujet de la transformation de la dimension humaine dans le monde des affaires. Il maintient un taux de fidélisation et de recommandation de 92 % avec ses clients et se classe parmi les 5 % des meilleurs conférenciers dans le monde. Pour plus d'informations, visitez www.DrZimmerman.com.

UN WEEK-END DE LUXE À

Amsterdam

Par www.noroadback.com



Imaginez-vous, vous promenant sur une route pavée le long d'un canal bordé de grandes maisons de marchands du XVIIe siècle. De sympathiques gens à vélo vous croisent et tous ceux à qui vous parlez vous répondent dans un anglais étonnamment dépourvu d'accent.

Amsterdam fait partie des rêves de tout grand voyageur. Cette ville a de la classe et est sophistiquée, mais déchaînée et excitante à la fois. Elle abrite certains des meilleurs musées du monde, mais aussi certains des meilleurs night-clubs. De nombreux restaurants étoilés du guide Michelin offrent un assortiment varié de plats raffinés. Les lieux historiques côtoient culture pop moderne. L'architecture du siècle d'or côtoie les pubs de la classe ouvrière, dans lesquels les habitants laissent tomber les écales d'arachides directement au sol. J'adore Amsterdam. Mais en tant qu'Amsterdammer, je suis probablement très partial. L'avantage, c'est que je connais la ville par cœur. En septembre/octobre, la ville est encore plus belle. Il est logique de vous fournir un plan pour voir son côté attrayant. Beau temps, mauvais temps, Amsterdam à son meilleur, au-delà du réseau touristique.

Les quartiers

Pour comprendre comment fonctionne Amsterdam, il faut d'abord comprendre comment elle est construite. « Old Amsterdam » est divisée en quatre parties, nord, sud, est et ouest, ceinturées par l'autoroute A10. La population locale considère que tout ce qui se trouve au-delà de cette autoroute (appelée de Ring) ne fait pas partie d'Amsterdam. Techniquement, ce n'est pas vrai.

Chacune de ces zones est un conglomérat de petits quartiers d'Amsterdam et d'anciens villages, engloutis par l'expansion d'Amsterdam au fil des siècles. Chaque quartier a sa propre identité. Mais parce que certains secteurs d'Amsterdam ont été construits à certaines périodes de l'histoire, ils partagent des caractéristiques avec d'autres dans le même conglomérat : des styles de construction, des fonctions et des atmosphères similaires.

Le centre est naturellement la partie la plus ancienne de la ville – avec ses canaux, ses vieux bâtiments en pavés et ses nombreux monuments historiques. Le sud d'Amsterdam est la partie la plus riche de la ville. Toutes les maisons sont joliment décorées, les rues sont larges et les prix, de l'immobilier aux sandwichs, y sont nettement plus élevés. West Amsterdam est le quartier branché de la ville. Des cafés sympas, des hotspots, des espaces de travail partagés, le tout dans de beaux bâtiments anciens. East Amsterdam devient rapidement le West Amsterdam d'il y a dix ans. Quartier branché mais pas aussi bien installé que l'ouest. Moins prétentieux, diront certains. North Amsterdam est la partie de la ville que les expatriés et les jeunes citadins n'ont pas encore découverte. Il y a des endroits incroyablement sympas, mais encore plus dispersés. Pour certains habitants, c'est l'une des dernières parties de la ville qui constitue encore « la vraie » Amsterdam. Ces gens semblent ignorer que la ville a toujours été un melting-pot de cultures et d'idées.

Les attractions touristiques d'Amsterdam

Si vous visitez Amsterdam pour la première fois, il y a quelques sites que vous ne pouvez pas manquer.

Essayez de dire à vos amis que vous n'avez pas visité la Maison Anne Frank et que vous avez oublié de vous émerveiller devant les peintures des anciens maîtres néerlandais. Oh, et ces emblématiques maisons marchandes d'Amsterdam ? Pour éviter ces conversations gênantes, j'ai inclus les attractions touristiques par temps de pluie et par temps ensoleillé, pour que vous puissiez les voir, quel que soit le temps. Voici ce que vous ne pouvez pas manquer :

La Maison Anne Frank

La Maison Anne Frank est la maison mondialement célèbre où Anne Frank et sa famille, qui étaient juives, se sont réfugiées pendant l'occupation allemande de la Seconde Guerre mondiale. À l'époque, elle tenait un journal intime qui est devenu l'un des livres les plus imprimés de l'histoire. Visiter la maison n'est pas une tâche facile. C'est un petit endroit qui reçoit de nombreux visiteurs. Cela signifie que vous devez réserver vos billets tôt. Vous pouvez acheter 2 mois à l'avance, car les billets s'envolent rapidement. Pour aider les touristes qui ne le savent pas, ils conservent 20 % des billets qui ne sont disponibles que le jour de la visite. Il est donc possible de ne pas réserver, mais vous n'aurez pas le premier choix dans les horaires de visite. Les billets peuvent être réservés sur le site Web du musée.

Le Rijksmuseum

Musée de renommée mondiale, il rivalise chaque année avec le Musée Van Gogh pour le titre du site le plus visité de la ville. Le Rijksmuseum est un haut lieu de l'architecture d'extérieur et d'intérieur et est considéré comme l'un des bâtiments les plus emblématiques de la ville. La collection du musée s'articule autour de l'histoire des Pays-Bas, et plus particulièrement du siècle d'or néerlandais. On y retrouve des peintures et des statues, mais aussi des objets anciens, des vêtements, des armes et des animaux en peluche. Il est très agréable de s'y promener pendant quelques heures et de mieux apprécier les jours glorieux des Pays-Bas.

Le Musée Van Gogh

Tout près du Rijksmuseum se trouve le musée Van Gogh (simplement appelé le Van Gogh par la population locale). Il abrite la plus grande collection au monde de peintures de Van Gogh. Il possède également une impressionnante collection d'autres peintres de renommée mondiale.

Astuce de pro : si vous vous trouvez le dernier vendredi du mois à Amsterdam, allez au « Vincent op Vrijdag » (Vincent le vendredi). Afin de rendre les arts plus attrayants pour les jeunes, ils organisent des événements mensuels avec musique et boissons à l'intérieur du musée. Les étudiants ne paient que 10 euros pour l'entrée, s'ils arrivent après 18 h.

Circuit d'Amsterdam par temps ensoleillé

Les jours ensoleillés, Amsterdam est à son zénith ! Toutefois, le succès de chaque voyage dépend, au moins en partie, d'un peu de planification. Voici quelques conseils pour s'assurer qu'un week-end ensoleillé à Amsterdam sera un grand succès.

Jour 1 – Visite du centre-ville

Commencez la première journée par un petit-déjeuner à votre hôtel avant de partir en promenade. Ne commettez pas l'erreur de réserver un tour à vélo pour « faire comme les gens du pays ». Les habitants de la ville ne font pas du vélo dans le centre-ville – ce sont les touristes qui le font. Et c'est vraiment très dangereux. Une visite à pied dure de 2 à 3 heures et vous fait voir tous les points forts de la ville. Central Station, Dam Square, Rembrandt Square, de Nieuwe Kerk, Jordaan, etc. Vous verrez le Red Light District de jour, marcherez le long des canaux (Prinsengracht, Herengracht, Keizersgracht) et aurez de nombreuses occasions de prendre des photos des rues pavées et des maisons marchandes du 17e siècle.

Déjeunez à Omelegg dans le centre-ville – une omeletterie de grande réputation. Rendez-vous à la Maison Anne Frank et admirez ensuite le Westerkerk – l'une des églises les plus emblématiques d'Amsterdam, située juste à côté. Après un début de journée incroyablement chargé, il est maintenant temps de profiter d'Amsterdam comme le font les locaux. Dirigez-vous vers le toit en terrasse ensoleillé de Nemo pour prendre un verre et profiter d'une vue imprenable sur le centre-ville. Lorsque le soleil commence à baisser ou que votre estomac se met à gargouiller, retournez au centre-ville pour le dîner. Essayez le Kaagman & Kortekaas pour une cuisine raffinée nonchalante ; Pesca, « le théâtre du poisson », pour certains des meilleurs accords poissons et vins de la ville, ou le Moon pour une cuisine raffinée à grande altitude dans un restaurant tournant à 360 degrés, avec vue sur la ville.

À la tombée de la nuit, le Door 74, l'un des meilleurs bars à cocktails du centre-ville, est l'endroit idéal pour se retrouver.

Jour 2 – Faire du vélo de parc en parc

Aujourd'hui, il est temps d'explorer la périphérie du centre-ville. À vélo ! Louez un vélo (vous pouvez le faire presque partout) pour la journée et, le matin, visitez le Rijksmuseum et le musée Van Gogh avant que le

soleil ne soit au zénith. Ensuite, pédalez jusqu'au Vondelpark, l'icône, et promenez-vous dans les alentours. Déjeunez dans le jardin douillet du Vondeltuin ou dans l'élégant Vondelpark 3, ou pédalez un peu plus loin vers l'Oosterpark à Amsterdam East pour déjeuner sur le magnifique patio de l'Hôtel Arena. Profitez de l'après-midi pour faire le tour de la ville à vélo ; la rue Stadhouderskade est un bon itinéraire à prendre, depuis l'Oosterpark jusqu'au Westerpark. Prenez le temps de vous détendre dans le Westerpark, de prendre un verre sur l'une des terrasses ou simplement de vous détendre dans le gazon. Pédalez en direction du sud jusqu'à De Pijp, qui est le quartier qui compte le plus grand nombre de pubs et de restaurants par mètre carré aux Pays-Bas. Dînez à l'excellent restaurant « gastronomique désinvolte » Wijmpje Beukers ou au Sinne, restaurant étoilé du Michelin. Ensuite, essayez le chic Flying Dutchman Cocktails. Bel endroit pour finir la journée.

Jour 3 – Faire les boutiques

Profitez de la dernière journée pour visiter tout ce que vous avez manqué dans le circuit des jours 1 et 2, ou pour acheter des souvenirs. Le charismatique Negen Straatjes est un excellent endroit pour commencer mais, pour la mode vestimentaire en boutique, P.C. Hooftstraat reste le meilleur choix.

Circuit d'Amsterdam par temps pluvieux

Malheureusement, le mois d'octobre aux Pays-Bas peut aussi signifier de longues journées pluvieuses ou même des pluies diluviennes si vous êtes vraiment malchanceux. Ne vous inquiétez pas, il y a encore beaucoup à faire, et vous pouvez aussi voir toutes les attractions de la ville sans vous mouiller.

Jour 1 – Visite du centre-ville

Commencez la journée par une balade sur les canaux du centre-ville. Tous les bateaux de canal ont des toits en verre, ce qui signifie que vous pouvez voir tous les attraits en naviguant, sans vous mouiller. La plupart des balades durent quelques heures. Déjeunez à Omelegg, après quoi vous pourrez vous rendre directement à la Maison Anne Frank et au Westerkerk. Rendez-vous à la Heineken Experience pour découvrir comment la célèbre bière hollandaise est brassée. Dînez au Moon et restez un peu plus longtemps en sirotant un verre pour profiter des vues envoûtantes d'Amsterdam la nuit. Si vous ne voulez pas en rester là, allez au TonTon Club. Ce bar très populaire auprès de la population locale est

rempli de vieux jeux d'arcade des années 80, et il reste ouvert jusqu'à bien après minuit.

Jour 2 – Les musées et Amsterdam West

Vous pouvez faire une courte sieste après le petit-déjeuner à votre hôtel, car aujourd'hui c'est l'heure de la culture. Visitez le musée Van Gogh et le Rijksmuseum, puis visitez quelques endroits préférés des locaux. Dirigez-vous vers de Foodhallen – anciennes halles de marché joliment décorées qui servent maintenant de marché alimentaire intérieur où vous pouvez vous promener et essayer de nombreuses cuisines différentes dans les innombrables étals qui occupent l'édifice. Après avoir fait le plein, marchez jusqu'au Filmhallen – un immense cinéma décoré à l'ancienne, où l'on peut regarder aussi bien des films d'auteur que des classiques.

Jour 3 – Faire les boutiques

Profitez du dernier jour pour trouver des souvenirs. Malheureusement, Amsterdam n'a pas de jolis centres commerciaux intérieurs. Il y en a un petit, la Magna Plaza, installé dans un ancien bureau de poste bien réaménagé.

Où dormir

Les meilleurs choix à Amsterdam sont le QO et l'Hôtel Jakarta.

Le QO a remporté le prix FRAME pour le développement durable en 2019, le prix Hotel Property en 2018, le prix AHEAD 2018 dans la catégorie Urban Hotel Newbuild, le prix SBID pour le meilleur design Bar et Club et bien plus encore. Le QO est l'endroit où réserver si vous recherchez un luxe haut de gamme sans compromis sur le confort. Les chambres de QO sont somptueuses ; l'hôtel dispose d'un bar à cocktails aménagé sur tout le toit et son bar du rez-de-chaussée est un lieu de rencontre pour les gens du pays. L'hôtel est 100 % carboneutre.

L'hôtel Jakarta remplit toutes les exigences (et plus encore). Il s'agit d'un hôtel de luxe durable et au design soigné, situé à quelques pas du centre-ville. Il est situé sur une petite île dans la rivière IJ, ce qui signifie que toutes les chambres ont une vue imprenable sur l'eau pour rehausser leur design luxueux.

Le design intérieur de l'hôtel s'inspire de l'architecture

traditionnelle indonésienne, avec beaucoup de bambou, de bois et de plantes de la jungle. Un coup d'œil par la fenêtre, cependant, vous rappelle que vous êtes au milieu d'Amsterdam. Ce mélange d'Indonésie et des Pays-Bas, clin d'œil à l'héritage colonial néerlandais, se retrouve également dans son restaurant fusion « West meets East ». L'hôtel est construit à l'emplacement de l'ancien port de la ville au XVIIe siècle – endroit d'où les capitaines de la VOC partaient pour explorer les Indes (Inde, Malaisie, Indonésie). Même si le hall d'entrée abrite un jardin subtropical, tout l'hôtel est neutre en carbone. Quand on parle d'oasis urbaine, c'est ici.

Se déplacer

Aéroport

L'aéroport de Schiphol a des vols directs vers toutes les destinations du monde et est relié au centre-ville par le réseau ferroviaire. Les trains partent d'un quai situé juste en dessous du terminal des arrivées. Le billet coûte 4,40 euros et vous amène à la gare centrale (Amsterdam Centraal) en 15 minutes. Pour la plupart des destinations à Amsterdam, il sera en fait plus rapide de prendre le train jusqu'à Amsterdam Zuid (gare d'Amsterdam Sud) et de prendre la nouvelle ligne 52 du métro.

Gares ferroviaires

La gare Amsterdam Central Station est la principale gare d'Amsterdam d'où vous pouvez vous rendre à pied au centre-ville ou vous rendre au métro, au tramway ou aux lignes de bus. Mais cette gare n'est pas la mieux située de toutes les gares d'Amsterdam pour le transport interurbain. Si vous voyagez vers d'autres villes des Pays-Bas, il serait plus judicieux de prendre par la gare d'Amsterdam Amstel (pour Utrecht et environs) ou Amsterdam Zuid (pour Rotterdam, Leiden, La Haye).

Transport en commun et taxi

Il est récemment devenu plus rapide de se rendre d'un point A à un point B à Amsterdam avec l'ouverture de la nouvelle ligne 52 du métro nord-sud qui va directement du nord au sud sous Amsterdam. Le moyen le moins cher est de se procurer un abonnement GVB de 3 jours qui permet une utilisation illimitée de toutes les lignes de tramway, métro et bus à Amsterdam pour 17,50 euros. Vous pouvez l'obtenir à tous les distributeurs GVB (distributeurs bleus) aux stations de métro d'Amsterdam et de l'aéroport de Schiphol.

La façon la plus facile (mais pas toujours la plus rapide) de se déplacer en ville est d'utiliser Uber – le service de taxi basé sur l'application est assez important à Amsterdam et il sera beaucoup plus facile de trouver un Uber que de prendre un taxi normal. Comme alternative un peu moins chère, vous pouvez également télécharger ViaVan – qui est un service de taxi en covoiturage.

Dans toute sa splendeur, Amsterdam est une ville qui a beaucoup à offrir aux visiteurs de tous âges. C'est un véritable melting-pot de cultures, de cuisine, d'art, d'architecture, d'histoire, de divertissement, mais aussi d'innovation et de durabilité environnementale.

LE 14 OCTOBRE

JOURNÉE INTERNATIONALE DE LA NORMALISATION

Où en serions-nous sans les normes internationales aujourd'hui ?

Les normes internationales ont permis au monde de se regrouper autour d'objectifs et de valeurs mutuelles et d'atteindre des objectifs universels. Ils ne profitent pas seulement aux individus et aux organisations, mais à l'ensemble de la société.

Notre espèce a parcouru un long chemin, et les normes ont été nos outils de langage commun.

ISO 9001
La qualité avant tout

ISO/IEC 27001
Protection des informations sensibles

ISO 37001
Transparence et institutions solides

ISO 31000
Enraciner la culture du risque organisationnel

ISO 50001
Efficacité énergétique accrue

ISO 20121
Événements durables

ISO 14044
Optimisation du cycle de vie des produits

ISO 22301
Résilience, continuité et croissance

ISO 14001
Pour un avenir viable

ISO/IEC 27701
Meilleure protection de la confidentialité des données

ISO 22000
Denrées alimentaires plus sûres

ISO 45001
Santé et sécurité au travail améliorées

ISO 13485
Meilleurs dispositifs médicaux et activités associées

CÉLÉBRONS ENSEMBLE LEUR IMPORTANCE !

OSLO

LA VILLE DES FJORDS, DES ARTS ET DE L'INNOVATION

Oslo, capitale de la Norvège, se situe dans le nord de l'Europe. C'est l'une des plus grandes capitales du monde de par sa superficie ; toutefois, la majeure partie de la ville est occupée par des forêts. Oslo a reçu le prestigieux prix de Capitale verte de l'Europe en 2019. Même si la Norvège est célèbre pour sa production de pétrole et de gaz naturel, Oslo est un modèle pour plusieurs villes en matière d'initiatives vertes, telles que la réduction du gaspillage alimentaire et de l'utilisation de voitures privées dans le centre-ville, et s'intéresse particulièrement au recyclage. La Norvège est composée de nombreux fjords et montagnes, et les Norvégiens aiment être en symbiose avec la nature. Oslo vous offre la possibilité de faire de la randonnée, du ski et de nager dans les fjords, tout en profitant de l'atmosphère de la grande ville.

Hébergement

Oslo possède de nombreux hôtels qui sont généralement de grande qualité. Dans le centre d'Oslo, le **Radisson Blu Plaza Hotel** est un imposant gratte-ciel de 37 étages. Depuis les étages supérieurs, vous aurez une vue spectaculaire sur la ville. L'hôtel se trouve à quelques pas des attractions touristiques prisées des touristes telles que la forteresse d'Akershus, l'Opéra, la principale rue commerçante (Karl Johans gate) et le palais royal.

L'hôtel **The Thief**, au centre-ville d'Oslo, a ouvert ses portes en 2013 à Tjuvholmen (Thief Islet) à Oslo. Le Thief Foodbar – le restaurant de l'hôtel – sert une cuisine gastronomique à base d'ingrédients locaux frais. Les lecteurs de Condé Nast Traveler ont nommé Le Thief meilleur hôtel de la catégorie Europe du Nord. Plus de 300 000 personnes ont voté cette année pour le Readers' Choice Awards du magazine. De l'hôtel, vous pouvez marcher vers le Centre Nobel de la paix et l'hôtel de ville.

Si vous souhaitez dormir plus près de la gare centrale d'Oslo, l'hôtel **Comfort Grand Central** est situé à l'intérieur d'Østbanehallen, qui fait partie de la gare centrale d'Oslo. La gare, les tramways, les bus et le train de l'aéroport ne sont qu'à trois minutes de l'hôtel.

Transport

Il existe à Oslo un vaste système de transports publics composé d'autobus, de tramways, de trains, de métros et de bateaux. Tous les transports publics d'Oslo relèvent du même système de billets sous la responsabilité de Ruter. Pour connaître les horaires, les cartes, les itinéraires et les moteurs de recherche de tous les transports urbains d'Oslo, ainsi que dans les environs de la ville, consultez le site Web de Ruter ou visitez leur bureau situé à l'extérieur de la gare centrale d'Oslo.

Bus et tramways : Les bus et les tramways couvrent la majeure partie de la ville. Le terminal de tram principal est à Jernbanetorget, zone située en dehors de la gare centrale d'Oslo, où toutes les lignes convergent. En ce qui concerne les bus, presque toutes les lignes centrales convergent à Jernbanetorget.

Métro : Oslo possède l'un des plus grands systèmes de métro d'Europe. On les appelle T-bane, pour Tunnelbane. Pour trouver une station de métro, il suffit de rechercher le logo bleu et blanc avec un "T" dans un cercle. Il existe six lignes, mais toutes les lignes se rejoignent en un seul tunnel traversant le centre-ville, de Tøyen à Jernbanetorget (gare centrale d'Oslo) jusqu'à Majorstuen (côté ouest du centre-ville), pour ensuite s'étendre dans les banlieues.

Bateau : À Aker Brygge, vous pouvez prendre des bateaux vers différentes destinations, par exemple, vers les petites îles avoisinant Oslo. Les habitants utilisent ces bateaux pour des escapades en dehors de la ville. L'été, les plages des îles sont très populaires. L'un de ces traversiers est un bateau de tourisme menant à la péninsule de **Bygdøy** où vous pourrez visiter plusieurs musées. Si vous n'aimez pas prendre le bateau, le bus est aussi une alternative.

Nourriture

Oslo a maintenant une tradition culinaire internationale et vous y trouverez des restaurants proposant des mets du monde entier. Évidemment, vous trouverez toujours des plats norvégiens typiques. Un dîner traditionnel norvégien est généralement composé de poisson, de légumes et de pommes de terre. Si vous souhaitez goûter des fruits de mer norvégiens de classe mondiale, visitez un petit restaurant de fruits de mer, doublé d'une poissonnerie, appelé **Fiskeriet**. Situé dans le centre-ville de Youngstorget, il surprend par son atmosphère informelle et unique. Essayez un délicieux bacalao ou des crevettes fraîches, des moules, une soupe de poisson ou un des poissons du jour. Des repas simples sont également disponibles pour emporter.

Unique restaurant en Norvège ayant trois étoiles Michelin, le **Maaemo** (Notre mère la Terre) est niché derrière le Barcode Project, un bloc d'immeubles qui se compose de douze tours particulièrement étroites. Ses bâtiments abritent des centaines d'appartements ainsi que des entreprises nationales et internationales de premier plan et des milliers de personnes y travaillent quotidiennement. Le menu de Maaemo est le reflet de l'histoire et du climat norvégiens, ainsi que de la saison. Ce restaurant est un peu plus cher et n'a que huit tables. L'an prochain, il déménagera à Bjørvika, une zone résidentielle caractérisée par une architecture fascinante, de grands espaces extérieurs, une piscine d'eau de mer à Sørenga et le premier agriculteur urbain d'Oslo.

Si vous souhaitez un repas simple, je vous recommanderais **Oslo Street Food**, aire de restauration située près de Youngstorget dans un bâtiment qui abritait autrefois une piscine publique. Ici, vous pourrez déguster tous les types de restauration rapide du monde entier et une cuisine variée. Achetez votre street food préférée et dégustez-la à l'une des tables à l'intérieur ou à l'extérieur du restaurant. Ces longues tables à manger font également d'Oslo Street Food un lieu convivial pour manger. Chaque stand a un profil unique et, avec un café et quatre bars, le Oslo Street Food propose des plats de qualité pour le petit-déjeuner, le déjeuner et le dîner. Les choix vont des cuisines indienne, grecque, péruvienne, mexicaine aux cuisines japonaise et philippine.

Entre Grünerløkka et St. Hanshaugen, vous trouverez Mathallen Food Hall, un marché de produits alimentaires couvert comprenant de nombreux

L'illusion créée par les espaces étroits entre les bâtiments du Barcode donne l'impression d'un code-barres, d'où son nom.

magasins spécialisés, cafés et restaurants qui proposent des produits et des plats de haute qualité en provenance de Norvège et de l'étranger. Ici, vous trouverez de la nourriture que vous ne pouvez pas trouver ailleurs dans la ville et vous rencontrerez des employés fiers de leurs produits, qui se feront un plaisir de vous parler de nourriture et de vous donner de bonnes recommandations. Plusieurs magasins et restaurants ont leurs propres zones de service et de

restauration, mais il est également possible d'acheter des produits alimentaires à différents endroits et de les savourer dans la zone de restauration commune située au centre du marché.

Pour le petit-déjeuner, le brunch et le déjeuner, Grünerløkka propose de nombreux cafés et restaurants. Parmi eux se trouve Lieblin, un charmant café-bar inspiré de Berlin. Le menu affiche brioches et raw cakes, bols d'açai et de délicieux pains aux garnitures variées. Le **Cheese Shop** est un petit bistrot français spécialisé dans le fromage. Le magasin vend des fromages affinés, des huiles, des vinaigres, des pâtes, des épices et plus encore. Le bistro sert également des plats et des soupes abordables. Si vous êtes d'humeur pour la cuisine asiatique, **Monsun Noodlebar** est un endroit formidable pour vous. Ils ont différents plats tels que la soupe aux nouilles, le wok, un menu de riz et des sushis. Ici, je recommande les Chef's special rolls du menu des sushis.

Café

Les Norvégiens sont connus pour être de grands consommateurs de café et sa capitale est un paradis pour les amateurs de café. Je recommanderais Tim Wendelboe, micro-torréfacteur, centre de formation autour du thème du café et bar à expresso. Situé à Grünerløkka, il sert ce qui est peut-être le meilleur café du monde. Tim détient lui-même les titres de World Barista Champion et World Cup Tasters Champion. Le bar à espresso est assez petit, vous pourriez devoir attendre une table avant de pouvoir prendre un café. Si le bar est complet, je vous suggérerais de faire une marche de 15 minutes pour aller à un autre café micro-torréfacteur appelé Java.

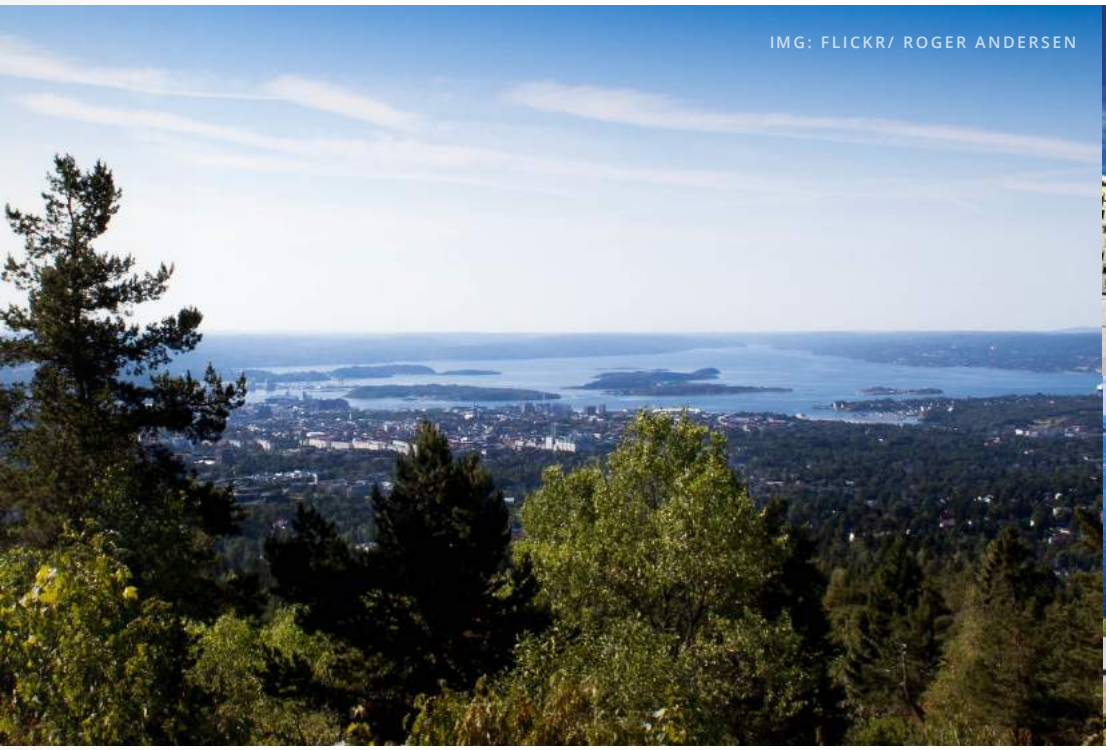
Java a ouvert ses portes en 1997 et a été le premier café de ce type en Norvège. Il est situé dans le quartier de St. Hanshaugen, à côté d'un joli parc. Kaffebnerneriet est une autre chaîne de cafés assez sympa, avec des cafés dans toute la ville, et sert une large gamme de cafés de haute qualité.

Si vous n'aimez pas le café, je vous recommanderais un salon de thé appelé A. C. Perch, situé près de la rue principale Karl Johan. A. C. Perch est une marque danoise et a ouvert son premier magasin en 1853. Il y a maintenant quatre adresses au total, trois au Danemark et une à Oslo. Ils servent du thé de haute qualité ainsi que des scones et une variété de petits sandwichs, macarons et biscuits.

Randonnée

Si vous aimez la randonnée, je recommanderais une randonnée à Vettakollen. Le métro, du centre-ville à Sognsvann, ne prend que 15 minutes environ avant de pouvoir commencer votre randonnée. Demandez au centre de renseignement touristique une carte pour éviter de vous perdre dans les bois! La randonnée n'est pas si longue et vous serez récompensé par une vue spectaculaire sur Oslo et le fjord d'Oslofjord lorsque vous atteindrez le sommet. En été, Vettakollen est un endroit prisé pour apporter votre hamac afin de vous détendre un moment avant de retourner dans le métro. Cette randonnée est l'une des randonnées les plus accessibles du centre-ville. Si vous avez plus de temps, vous pouvez faire une randonnée à Nordmarka, une vaste zone forestière. D'ailleurs, Nordmarka est aussi l'endroit idéal pour pratiquer le ski de fond et trouver des pentes pour le ski alpin dans un centre de ski appelé Tryvann.

En hiver, vous pouvez faire un court trajet en métro depuis le centre-ville pour trouver de bonnes pistes de ski, à la fois pour le ski alpin et le ski de fond.



IMG: FLICKR/ ROGER ANDERSEN

Sites touristiques

Lauréat en 2008 à Barcelone du prix du World Architecture Festival dans la catégorie Culture, l'Opéra d'Oslo est un bijou d'architecture.

L'Opéra a la forme d'un glacier ou d'un navire et semble flotter sur le fjord, nous laissant une impression spectaculaire. L'édifice étant fait d'un revêtement de marbre assorti à des granits norvégiens, il est possible en été de grimper sur le toit pour écouter des concerts et profiter d'une vue imprenable sur la ville et le fjord.

La forteresse d'Akershus est un château médiéval construit en 1299. Il est situé à proximité du centre-ville et à quelques pas des stations de métro telles que Jernbanetorget, Stortinget (le Parlement) et le Théâtre National.

La forteresse offre plusieurs magnifiques points de vue sur le fjord et sur la ville. Par ailleurs, le château comprend deux musées, tous deux liés à l'histoire militaire norvégienne.

Si vous êtes intéressé par les musées d'art, je recommanderais le musée Munch. Vous trouverez ici de magnifiques et intéressantes peintures du peintre norvégien Edward Munch, qui a peint le célèbre tableau expressionniste « Le Cri ». Le musée Munch est actuellement situé à Tøyen, à deux stations de métro de Jernbanetorget (gare centrale d'Oslo). Le musée déménage à Bjørvika (près de Jernbanetorget) en 2020. Si vous préférez l'art moderne, le musée d'art contemporain Astrup Fearnley est fait pour vous. Classé parmi les plus importants du genre en Europe du Nord, le musée complète les œuvres de la collection permanente en alternant des expositions avec des artistes de renommée internationale.

Je recommande également des musées tels que le Musée des navires vikings, le musée norvégien de la Marine, le musée du Kon-Tiki et le musée Fram, tous situés à Bygdøy.

Vous pouvez prendre le métro pour aller à la station Holmenkollen depuis le centre-ville (environ 30 minutes). Holmenkollen est le nom du tremplin à ski situé à l'ouest d'Oslo. C'est l'une des attractions touristiques les plus populaires d'Oslo. Pendant que vous êtes ici, arrêtez-vous au plus ancien Musée de ski du monde, ouvert en 1923, et qui présente 4000 ans d'histoire du ski.

Parcs

Oslo est vraiment une ville verte, avec une multitude de parcs et d'espaces verts. Frognerparken est un grand parc vert situé sur le côté ouest du centre-ville. Le Parc des sculptures de Vigeland fait partie de Frognerparken et comprend plusieurs sculptures réalisées par Gustav Vigeland, créateur du célèbre parc ainsi que de ses fameuses sculptures.

À Tøyen, vous trouverez le Jardin botanique, un superbe jardin d'une grande variété et diversité botaniques. Il y a plus d'un millier de plantes différentes dans le jardin, ainsi qu'une vaste collection d'arbres et d'arbustes plantés de manière systématique. En été, vous pouvez visiter le Scent Garden, le Jardin des parfums. Le jardin dispose également de deux vieilles serres avec des plantes exotiques venues des quatre coins de la planète. De plus, il y a deux musées dans le Jardin, le Musée zoologique et le Musée d'histoire nationale.

Certains des paysages les plus spectaculaires entourent la ville, ce qui en fait un lieu idéal pour la randonnée, le vélo, la navigation de plaisance, le ski ou le camping. Bien qu'Oslo ait beaucoup à offrir, un week-end assouvira votre désir d'explorer et de découvrir la ville. Toutefois, si vous le pouvez, je recommande au moins un jour de plus pour que vous puissiez en profiter un peu plus.

À propos de l'auteur

Kristin Stensvik
Responsable administrative chez Watchcom

Kristin est titulaire d'un master en Sciences de l'éducation de l'Université d'Oslo et travaille depuis trois ans comme responsable administrative chez Watchcom. Sur le plan académique, Kristin est spécialisée dans le travail, l'apprentissage et la technologie. Watchcom Security Group est partenaire de PECB et leader national en matière de sécurité de l'information, à la fois en conseil et en tests d'intrusion.

MOIS NATIONAL #SoyezCyberIntelligent DE SENSIBILISATION À LA CYBERSÉCURITÉ

Centré sur la protection de la vie privée des citoyens, les dispositifs grand public et la sécurité du e-commerce, le thème de cette année est MAÎTRISEZ. SÉCURISEZ. PROTÉGEZ.

Environ 230 000 exemples de logiciels malveillants sont créés chaque jour par des pirates informatiques.

PANDA SECURITY

En 2019, le coût des cybercrimes s'est élevé à **2 milliards de dollars**.

JUNIPER RESEARCH

D'ici 2027, on estime que les dépenses mondiales consacrées à la cybersécurité atteindront **10 milliards de dollars**.

CYBERSECURITY VENTURES

D'ici la fin de 2019, des entreprises seront attaquées par des logiciels rançonneurs toutes **les 14 secondes**.

FBI

D'ici 2021, les cyberdommages sont estimés à **6 milliards de dollars**.

FORBES

En 2023, on estime que les cybercriminels voleront **33 milliards de documents**.

JUNIPER RESEARCH

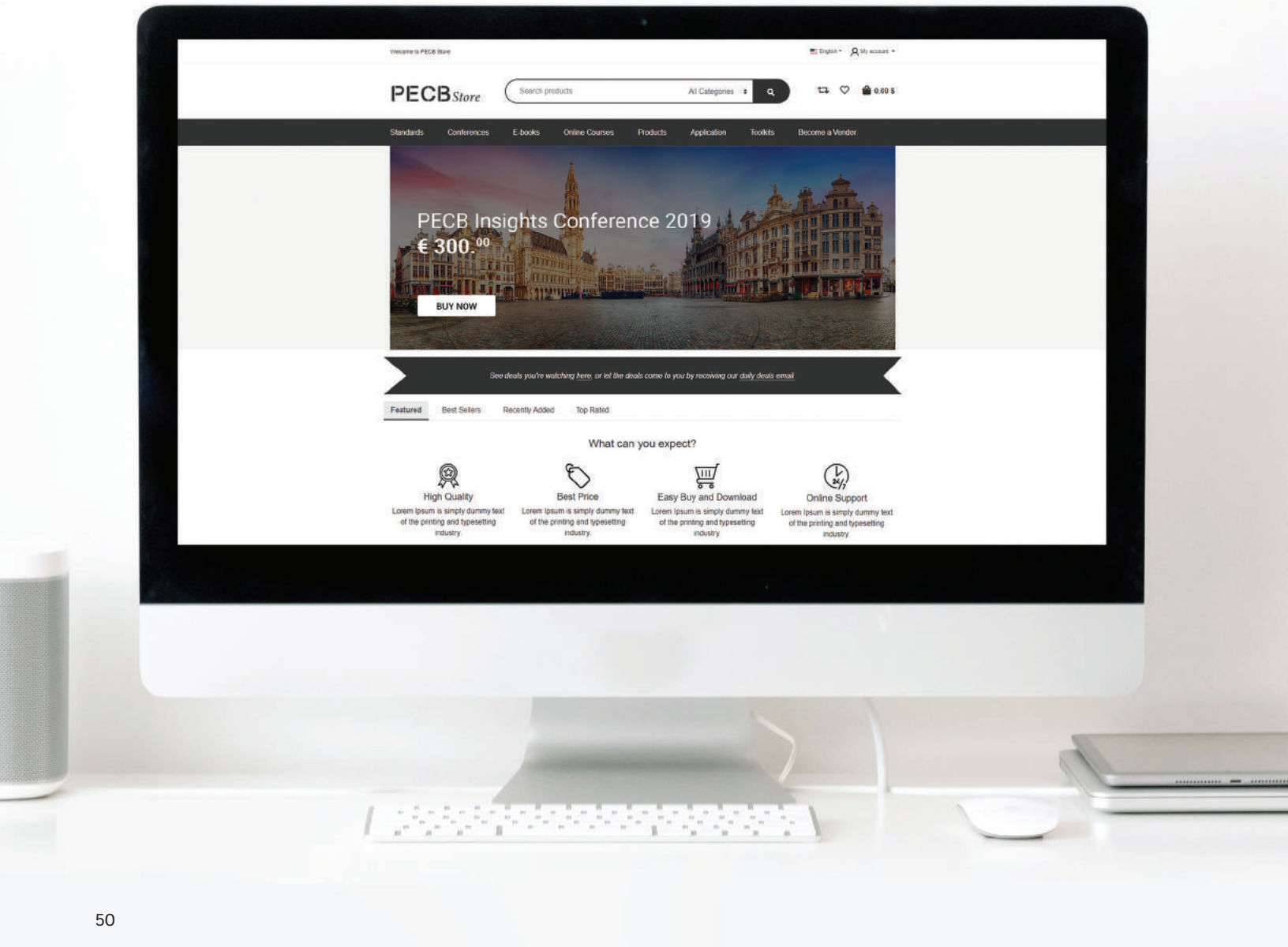
Vous songez à faire carrière en cybersécurité ? Ou vous souhaitez simplement apprendre comment vous protéger contre les menaces en constante évolution ? Nos formations en cybersécurité sont faites pour vous!

→ APPRENEZ-EN DAVANTAGE

NOUS SOMMES FIERS
DE VOUS PRÉSENTER :

PECB STORE

store.pecb.com



PECB a toujours pris soin d'écouter ses clients et d'analyser leurs besoins. En restant au fait des dernières tendances, nous avons réfléchi à de nouvelles façons d'aider notre réseau à étendre ses activités et à optimiser ses opérations commerciales. Étant donné que notre réseau est composé d'individus et d'organisations, la meilleure solution était de créer une plateforme pratique pour les deux. C'est pourquoi PECB a créé sa première plateforme de stockage en ligne. PECB Store contient des normes internationales, des formations, des toolkits et bien plus encore, tout en donnant aux organisations la possibilité de l'utiliser en tant que cybermarché commercial.

La plateforme en ligne que PECB a créée est surtout connue pour ses processus automatisés et la facilité de s'y inscrire et de l'exploiter. Les clients et surtout les entreprises qui se joignent à PECB Store peuvent mettre à jour l'information en temps réel, bénéficier d'une grande exposition à un réseau mondial, économiser du temps et des ressources et fonctionner dans une interface conviviale qui offre tous les outils nécessaires pour simplifier et automatiser toute leur intégration métier.

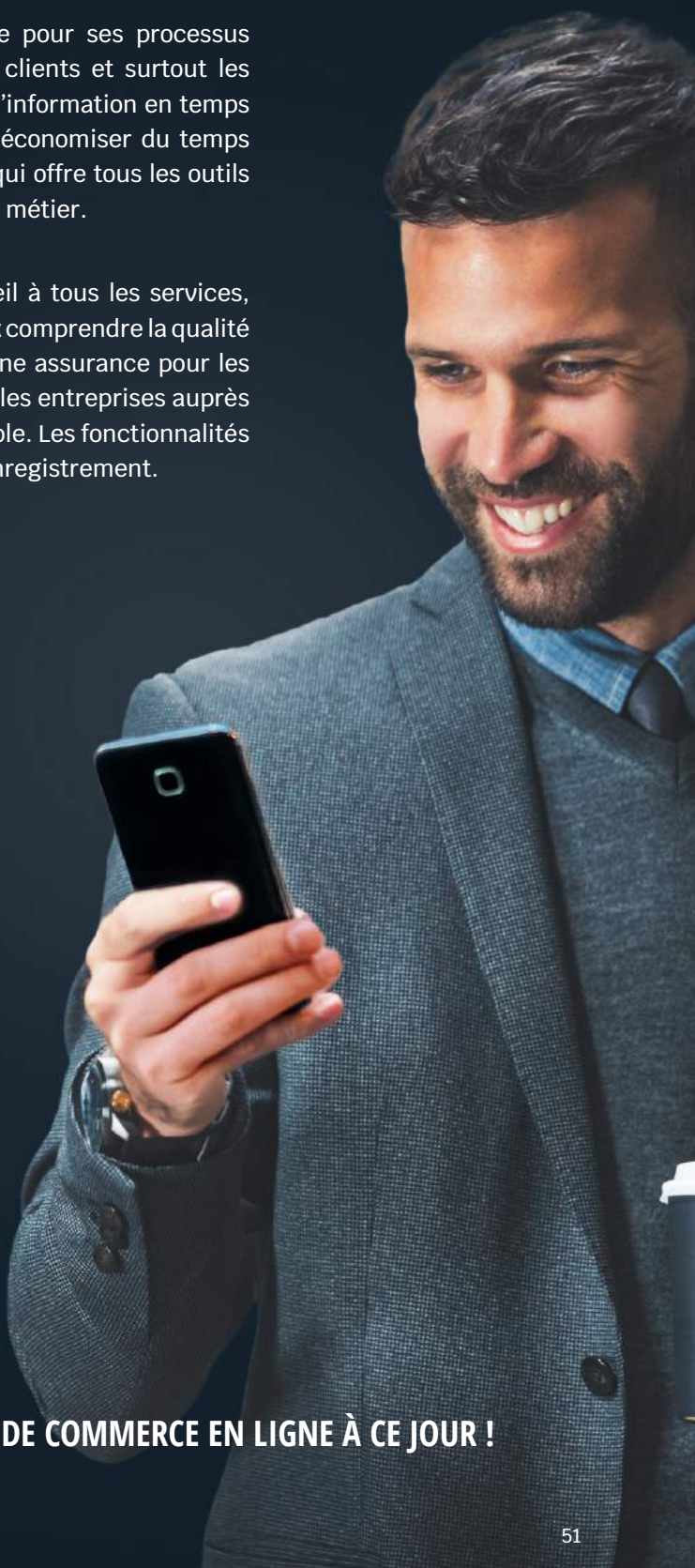
Nous vous invitons à visiter PECB Store et à jeter un coup d'œil à tous les services, produits et outils que nous mettons à votre disposition pour mieux comprendre la qualité de ces produits et l'efficacité de ses services. PECB Store est une assurance pour les individus et les organisations que les produits qu'ils achètent et les entreprises auprès desquelles ils font affaire fonctionnent d'une manière sûre et fiable. Les fonctionnalités d'administration intégrées facilitent largement le processus d'enregistrement.

Les avantages d'utiliser PECB Store :

- ✓ Interface conviviale
- ✓ Mobile Réactif
- ✓ Prix abordables
- ✓ Service rapide
- ✓ Accès à une variété de produits
- ✓ Un marché parfaitement concurrentiel

Les avantages de devenir un fournisseur sur PECB Store :

- ✓ Votre propre marché
- ✓ Votre propre spot publicitaire
- ✓ Visibilité accrue pour votre entreprise
- ✓ Nouvelle clientèle pour faire croître votre business
- ✓ Opérations simples et rapides



VENEZ VIVRE L'UNE DE VOS MEILLEURES EXPÉRIENCES DE COMMERCE EN LIGNE À CE JOUR !

Prêts à élargir vos connaissances ?

RÉALISEZ DÈS MAINTENANT VOTRE PLEIN POTENTIEL !

Formation	Langue	Statut
ISO/IEC 27701 Lead Implementer	Anglais	Nouveau!
Six Sigma Yellow Belt	Anglais	Nouveau!
ISO/IEC 20000 Lead Implementer	Allemand	Nouveau!
ISO 9001 Foundation	Anglais	Mis à Jour
ISO 31000 Lead Risk Manager	Anglais	Mis à Jour
ISO/IEC 27005 Risk Manager	Français	Mis à Jour

DEVENEZ AUDITEUR DE SYSTÈMES DE MANAGEMENT CERTIFIÉ PECB

Votre expérience de travail en cours d'emploi combinée à celle inégalée qu'offre la formation PECB Certified Management Systems Auditor (CMSA)

MAROC
Du 1er au 3 octobre 2019
francophonie@pecb.com

LAGOS
Du 16 au 18 octobre 2019
africa@pecb.com

BRUXELLES
Du 30 septembre au 2 octobre 2019
events@pecb.com

MONTRÉAL
Du 18 au 20 novembre 2019
support.noram@pecb.com

MALAISIE
Du 9 au 11 décembre 2019
asia@pecb.com

DUBAI
Du 17 au 19 décembre 2019
ame@pecb.com

Pour réserver votre place, veuillez contacter les organisateurs par e-mail.

UN MERCI PARTICULIER À

NOS REVENDEURS PLATINE

NOS REVENDEURS OR


PECB STORE
N'importe où | N'importe quand