

Conséquences innatendues des cyberattaques



Conséquences innatendues
des cyberattaques

Les dégâts informatiques de premier jour ne constituent pas la seule conséquence d'une cyberattaque pour une entreprise. Il y a aussi la réduction en nombre des clients, déçus notamment du vol ou de la perte de leurs données. Certains peuvent même penser à poursuivre l'entreprise en justice. L'après est ainsi encore plus dure à gérer pour les dirigeants et les responsables informatiques.

Impact sur la confiance des consommateurs

La préparation d'une cyberattaque peut prendre plusieurs semaines, voire des mois. Par conséquent, leurs effets vont bien au-delà des « simples » dégâts informatiques. Une étude internationale réalisée par VansonBourne et publiée le 12 mai dernier le confirme, en insistant sur des atteintes sur la performance commerciale de la société victime. Elle révèle en effet que la confiance des consommateurs vis-à-vis de cette dernière s'amenuise après les attaques. Logique quand on sait que bon nombre de clients de TV5 Monde et Orange ont encore du mal à oublier les attaques respectives d'avril 2015 et de 2014 ayant entraîné une fuite de données. Cette étude avance même que 34% des Français voient leur loyauté envers une marque ayant laissé fuiter leurs données, diminuée. Les efforts de cybersécurité devront ainsi se trouver dans le plan de toute entreprise qui se veut être compétitive.

Les consommateurs sont également nombreux à perdre le désir d'acheter auprès d'une entreprise victime d'une attaque informatique. Plus de trois sur quatre ont même affirmé qu'ils iraient jusqu'à arrêter l'achat de produits ou services chez cette dernière, notamment si la vulnérabilité exploitée provient de l'erreur de l'équipe dirigeante. Pour une erreur humaine d'un subordonné, les clients sont plus compréhensifs. La publication de cette étude confirme par ailleurs que la sécurité des données figure depuis quelques années parmi les critères les plus considérés par les Français avant une décision d'acheter. Ce paramètre a été pris en compte par 61% des Français en 2015, contre 53% en 2014.

Risques de poursuite en justice

La perte de chiffre d'affaires est donc quasiment incontournable pour toute entreprise qui vient de faire l'objet d'une attaque informatique d'ampleur. Elle est toutefois moins grave par rapport à un autre risque, celui de la poursuite en justice. Cette étude a en effet permis de connaître que 50% des Français sont prêts à poursuivre en justice les entreprises attaquées pour négligence ou inattention apportée à la protection de leurs données personnelles. Target et Sony Picture en ont déjà payé le prix, trouvant même, parmi les auteurs de ces poursuites, leurs propres salariés. Face à ce risque, certaines entreprises envisagent de garder secrètes toutes les attaques atteignant leur système d'information. Serait-ce une bonne initiative de leur part ? La réponse est non. A l'heure d'Internet, la moindre information peut se trouver à la portée de tout le monde. Une éventuelle fuite pourrait ainsi écorner définitivement l'image d'une société choisissant une telle démarche. Au contraire, cette société devrait plutôt informer le plus rapidement ses clients, pour faire preuve de transparence. Cette démarche sera par ailleurs rendue obligatoire par le règlement européen sur la protection des données, un texte dont la mise en vigueur est prévue en mai 2018.

Article original de sekurigi.com complété par Denis JACOPINI



Réagissez à cet article

Original de l'article mis en page : Les traces laissées par les cyberattaques – @Sekurigi