



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR**  
Assistance et prévention du risque numérique

# **Label ExpertCyber**

## **Référentiel**

### **Exigences et critères**

Version 1.1 – Juin 2020



## Table des matières

I. Principes de base .....	4
1. Élaboration des critères d'évaluation .....	4
2. Périmètre des compétences évaluées par le « Label ExpertCyber » .....	4
II. Critères d'évaluation du prestataire .....	6
1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel .....	6
a. Activités et prestations [obligatoire] .....	6
b. Domaines d'interventions techniques [obligatoire] .....	6
c. Zones géographiques d'intervention [obligatoire] .....	7
2. Critères relatifs à l'organisation interne du prestataire .....	7
a. Existence juridique [obligatoire] .....	7
b. Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité [obligatoire] .....	7
c. Souscription d'une assurance [non-obligatoire] .....	8
d. Procédures internes liées à la sécurité de l'information [non-obligatoire] .....	8
e. Politique en matière de protection des données personnelles [obligatoire] .....	9
f. Certifications ou labels d'entreprises en lien avec la sécurité de l'information ou les achats responsables [non-obligatoire] .....	9
3. Critères relatifs aux compétences du prestataire .....	9
a. Gestion des compétences du personnel [non-obligatoire] .....	9
b. Formation technique continue du personnel [non-obligatoire] .....	10
c. Adhésion à une organisation professionnelle [non-obligatoire] .....	10
d. Participation à Cybermalveillance.gouv.fr [non-obligatoire] .....	11
e. Remontée d'incidents sur cybermalveillance.gouv.fr [non-obligatoire] .....	11
f. Rapports d'interventions [obligatoire] .....	11
g. Réussite au Questionnaire technique [obligatoire] .....	12
4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients .....	12
a. Transparence du délai d'intervention [non-obligatoire] .....	12
b. Transparence des tarifs appliqués [non-obligatoire] .....	12
c. Devoir de conseil auprès des clients [non-obligatoire] .....	13
d. Conservation de preuves numériques [non-obligatoire] .....	13
III. Barème et obtention du label .....	14
1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation .....	14
2. Obtention du label .....	15
ANNEXE 1 Lettre d'attestation sur l'honneur du respect législatif et réglementaire .....	16



**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR**  
Assistance et prévention du risque numérique

---

GIP ACYMA

6 rue Bouchardon - CS 50070 - 75481 Paris cedex 10  
Courriel : [contact@cybermalveillance.gouv.fr](mailto:contact@cybermalveillance.gouv.fr)

- 3 -



## I. Principes de base

### 1. Élaboration des critères d'évaluation

Le présent référentiel d'exigences du « Label ExpertCyber » représente un instrument de valorisation de l'expertise en sécurité numérique de prestataires de service exerçant des activités d'installation, de maintenance et d'assistance informatique auprès de leurs clients.

Il s'appuie sur les principes généraux suivants :

- une approche globale de l'évaluation des prestataires ayant démontré un niveau de maturité minimum, de la formation du personnel à l'élaboration de procédures internes en passant par la qualité des services délivrés aux clients ;
- une sélection de critères incontournables pour la profession et ses parties prenantes (internes et externes) qui sont d'application obligatoire. Ceux-ci constituent le socle minimum de compétences attendues des prestataires dans le cadre d'une prestation de prévention et de remédiation de qualité ;
- une sélection de critères importants pour la profession et ses parties prenantes (internes et externes) dont l'application peut varier et qui nécessitent une appréciation d'un auditeur. Ces critères abordent des compétences complémentaires aux compétences obligatoires et sont vus comme une valorisation des prestataires les plus avancés et une incitation à monter en compétence pour l'ensemble de la profession ;
- les critères d'évaluation dans leur globalité sont accessibles mais engageants ;
- le référentiel promeut une approche progressive et incitative à l'amélioration continue ;
- Un barème de points est associé à chaque critère. Le prestataire candidat au label doit démontrer qu'il atteint le seuil de points minimum d'obtention du label et qu'il satisfait dans le même temps à tous les critères obligatoires.

### 2. Périmètre des compétences évaluées par le « Label ExpertCyber »

Le « Label ExpertCyber » vise à reconnaître la qualité des compétences de prestataires techniques dans tout ou partie des champs d'expertise suivants :

- Les principales attaques et activités malveillantes rencontrées par ses clients, leurs caractéristiques et impacts principaux ;
  - les principes de propagation d'une attaque sur un système d'information, par le réseau ou par support amovible ;



- les principes de l'escalade de privilèges ;
- l'exfiltration de données ;
- La sécurisation des architectures et technologies des systèmes d'informations ;
  - leurs vulnérabilités et leurs mécanismes d'administration ;
  - le fonctionnement, la sécurisation et les vulnérabilités des principaux systèmes d'exploitation (Microsoft, UNIX, GNU/Linux, MacOS) et solutions de virtualisation ;
  - les protocoles et architectures réseau, leurs vulnérabilités et leur sécurisation
- Les applications et leurs vulnérabilités : applications bureautiques, navigateurs Internet, serveurs Web, bases de données, serveurs de messagerie, progiciels, etc.
- Les outils d'analyse : analyse de systèmes (antivirus, mémoire, disques), analyse de journaux (signature, système, applicatif ou réseau) ;
- La connaissance des autorités impliquées dans le traitement d'un incident informatique ;
- La connaissance des principales qualifications juridiques des faits de cybermalveillance qu'ils sont amenés à traiter, ainsi que les juridictions compétentes à en connaître, au plan pénal et civil, mais également sur le plan territorial.

Le prestataire candidat doit avoir les qualités suivantes lors d'une intervention :

- Savoir définir et gérer les priorités, en particulier en situation de crise ;
- Savoir synthétiser et restituer l'information utile aux clients pour du personnel technique et non technique ;
- Savoir sensibiliser à la résilience aux sinistres (PCA, PRA,...).



## II. Critères d'évaluation du prestataire

### 1. Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel

#### a. Activités et prestations [obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire doit réaliser des prestations d'installation, de maintenance et d'assistance informatique lors desquelles il met en œuvre un large éventail de compétences en sécurité informatique. Il peut réaliser d'autres prestations qui ne sont pas incluses dans le champ d'application du label. Celles-ci ne seront bien entendu pas auditées dans le cadre de la labellisation.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Lien vers un site web du prestataire ou vers une page d'un réseau social détaillant les activités réalisées par le prestataire
- Ou brochure commerciale
- Ou autre élément permettant de déterminer la nature des activités du prestataire

#### b. Domaines d'interventions techniques [obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire doit réaliser des prestations et interventions dans un ou plusieurs domaines techniques généralistes suivants :

- Infrastructure IT (PC, système d'exploitation, logiciels y compris SaaS, serveurs,...)
- Téléphonie (fixe et mobile).
- Web (sites internet, navigateurs web,...)

Les domaines d'intervention spécialisés comme par exemple l'informatique industrielle ne sont pas inclus dans le champ d'application du label.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Lien vers un site web du prestataire ou vers une page d'un réseau social détaillant les activités réalisées par le prestataire



- Ou brochure commerciale
- Ou autre élément permettant de déterminer les domaines d'intervention du prestataire

### c. Zones géographiques d'intervention [obligatoire]

#### Exigence :

Le prestataire doit être en capacité d'intervenir physiquement sur les sites des clients dans son périmètre d'intervention. Le prestataire ne doit pas réaliser uniquement des télé-interventions.

#### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Déclaration d'une zone d'intervention par le prestataire. Elle doit être cohérente avec la zone d'intervention affichée sur la plateforme cybermalveillance.gouv.fr si le prestataire y est référencé.

## 2. Critères relatifs à l'organisation interne du prestataire

### a. Existence juridique [obligatoire]

#### Exigence :

Le prestataire doit être inscrit au registre du commerce et des sociétés.

#### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Extrait K-bis ou Extrait K à jour

### b. Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité [obligatoire]

#### Exigence :

Le prestataire doit attester sur l'honneur du respect des lois et des réglementations en vigueur qui s'appliquent à son activité.



Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Renseignement et signature de la lettre d'attestation sur l'honneur présente en annexe de ce référentiel (voir Annexe 2) par le dirigeant de l'entité morale qui candidate au label.

c. Souscription d'une assurance [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit souscrire à une assurance de responsabilité civile professionnelle ou RC Pro qui couvre a minima ses activités d'assistance.

Le prestataire peut également souscrire à une assurance spécifique cyber couvrant son propre système d'information.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Attestation RC Pro faisant apparaître le numéro d'immatriculation ORIAS de l'assureur.
- Le cas échéant, attestation d'assurance spécifique cyber, qui pourra apporter au candidat des points supplémentaires lors de l'examen de sa candidature.

d. Procédures internes liées à la sécurité de l'information [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit prendre en compte la sécurité de l'information dans ses procédures internes. Il peut s'inspirer des guides élaborés par l'ANSSI.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Procédure(s) interne(s) liée(s) à la sécurité de l'information
- Ou autre(s) document(s) décrivant en partie des règles internes spécifiques liées à la sécurité de l'information

e. Politique en matière de protection des données personnelles [obligatoire]





Exigence :

Le prestataire doit documenter sa stratégie en matière de respect du RGPD et protection des données personnelles.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Tout document montrant la prise en compte du RGPD et de ses enjeux par le prestataire et à destination de ses clients

f. Certifications ou labels d'entreprises en lien avec la sécurité de l'information ou les achats responsables [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire peut faire certifier ou labelliser son organisation pour répondre à des objectifs de sécurité de l'information ou d'achats responsables.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Certificat ou attestation de labellisation en lien avec la sécurité de l'information (ISO 27001 etc.) ou les achats responsables (ISO 37001, Label RFAR etc.)

### 3. Critères relatifs aux compétences du prestataire

a. Gestion des compétences du personnel [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit attester des compétences du personnel qui va être engagé sur les activités d'accompagnement et d'assistance informatique.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire:

- Curriculum Vitae de plusieurs membres des équipes cyber (maximum 5 CV)
- Organigramme de la société

b. Formation technique continue du personnel [non-obligatoire]

Exigence :



Le prestataire doit disposer de ressources compétentes et formées au moins sur les domaines suivants :

- Firewall et UTM (Unified Threat Management)
- Sauvegarde
- Protection du poste de travail (antivirus etc.)

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Certificat(s) ou attestation(s) de formations ou de compétences s'appliquant au personnel du prestataire en lien avec un ou plusieurs domaines de compétences listés.

c. Adhésion à une organisation professionnelle [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire peut adhérer à une organisation professionnelle (groupement d'entreprises, syndicat professionnels, clubs en lien avec la sécurité informatique, ...) afin d'être informé des évolutions de la profession, des bonnes pratiques et de bénéficier d'une aide dans les domaines juridique, social et réglementaire.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Une preuve d'adhésion à une organisation professionnelle en lien avec la sécurité informatique.

d. Participation à Cybermalveillance.gouv.fr [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire peut être référencé sur la plateforme cybermalveillance.gouv.fr et ainsi bénéficier d'une sensibilisation aux bonnes pratiques et d'une veille régulière sur les problématiques de cybermalveillance.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :



- Aucun élément à fournir. L'information de référencement ou non du prestataire sur la plateforme cybermalveillance.gouv.fr sera apportée à l'organisme d'évaluation par le GIP ACYMA.

#### e. Remontée d'incidents sur cybermalveillance.gouv.fr [non-obligatoire]

##### Exigence :

Le prestataire peut être un acteur de la lutte contre les actes de cybermalveillance en lien avec son référencement sur Cybermalveillance.gouv.fr en ayant effectué au moins 3 remontées d'incidents les deux dernières années.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Aucun élément à fournir. Le GIP ACYMA informera l'organisme d'évaluation sur le nombre de remontées d'incidents réalisées par le prestataire sur la plateforme Cybermalveillance.gouv.fr dans les deux dernières années.

#### f. Rapports d'interventions [obligatoire]

##### Exigence :

Au cours d'une intervention, le prestataire doit analyser le ou les incidents de manière pertinente et proposer des solutions techniques appropriées à son client. Il doit également prendre en charge et accompagner la victime. Tous ces éléments composent le rapport d'intervention.

##### Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Un rapport d'intervention anonymisé représentatif de l'activité du prestataire dans le domaine de l'assistance post-incident de sécurité informatique et datant de moins d'un an.

#### g. Réussite au Questionnaire technique [obligatoire]

##### Exigence :



Le prestataire doit disposer d'une base de connaissances suffisante en rapport avec les activités de prestation et de remédiation.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Résultat positif au Questionnaire technique.

Le prestataire n'obtenant pas la moyenne des points au Questionnaire technique ne peut prétendre à l'obtention du label.

#### 4. Critères relatifs aux services délivrés aux clients

##### a. Transparence du délai d'intervention [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être transparent auprès de ses clients sur ses délais d'intervention (garantie de temps d'intervention) et les en informer avant d'intervenir.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Clauses d'intervention appliquées par le prestataire
- Ou contrat-type utilisé par le prestataire pour une intervention

##### b. Transparence des tarifs appliqués [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit être transparent auprès de ses clients sur les tarifs qu'il applique (tarifs précis ou fourchette de prix) et les en informer avant d'intervenir.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Brochure commerciale
- Ou lien vers son site web



- Devis type anonymisé
- Ou tout autre élément mentionnant les tarifs appliqués ou la fourchette de prix pratiqué pour des interventions

c. Devoir de conseil auprès des clients [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit partager des règles et conseils de sécurisation avec ses clients.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Documents de sensibilisation que le prestataire fournit à ses clients
- Ou offres de conseil
- Ou extraits d'une newsletter du prestataire comportant des conseils en sécurité numérique pour ses clients
- Ou articles postés sur les réseaux sociaux

d. Conservation de preuves numériques [non-obligatoire]

Exigence :

Le prestataire doit savoir conserver une preuve numérique.

Élément(s) de preuve(s) associé(s) à fournir par le prestataire :

- Description de deux méthodes de conservation de preuve pour différents types d'incidents (hameçonnage, rançongiciel, DDoS, arnaque au faux support technique, etc.).



### III. Barème et obtention du label

#### 1. Barème de notations appliqué pour chaque critère d'évaluation

Famille de critères	N° Critère	Critère	Critère d'application obligatoire qui entraîne le rejet de la candidature en cas d'insatisfaction	Barème (Scoring)
Critères relatifs au respect du champ d'application du référentiel	1. a.	Activités et prestations	x	1
	1. b.	Domaines d'interventions techniques	x	1
	1. c.	Zones géographiques d'intervention	x	1
Critères relatifs à l'organisation interne du prestataire	2. a.	Existence juridique	x	1
	2. b.	Conformité de la situation de l'entreprise aux lois et réglementations relatives à son activité	x	1
	2. c.	Souscription d'une assurance		4 points / 6 si assurance cyber
	2. d.	Procédures internes liées à la sécurité de l'information		3
	2. e.	Politique en matière de protection des données personnelles	x	Entre 0 et 4 selon l'appréciation de l'auditeur
	2. f.	Certifications ou labels d'entreprises en lien avec la sécurité de l'information ou les achats responsables		1
Critères relatifs aux compétences du prestataire	3. a.	Gestion des compétences du personnel		Entre 0 et 2 selon l'appréciation de l'auditeur
	3. b.	Formation technique continue du personnel		15, 10 ou 5 pour respectivement 3, 2 ou 1 domaines de compétences couverts
	3. c.	Adhésion à une organisation professionnelle		4



Famille de critères	N° Critère	Critère	Critère d'application obligatoire qui entraîne le rejet de la candidature en cas d'insatisfaction	Barème (Scoring)
	3. d.	Sensibilisation à la cybermalveillance		6
	3. e.	Remontée d'incidents sur cybermalveillance.gouv.fr		6
	3. f.	Rapports d'interventions	x	Note maximale de 10 points en fonction des éléments de réponse fournis par le candidat
	3. g.	Réussite au QCM technique	x	15 x Pourcentage de bonnes réponses au QCM. (Note maximale de 15 points)
Critères relatifs aux services délivrés aux clients	4. a.	Transparence du délai d'intervention		3
	4. b.	Transparence des tarifs appliqués		2
	4. c.	Prestations de conseil auprès des clients		6
	4. d.	Conservation de preuves numériques		12

## 2. Obtention du label

Le prestataire obtient le label « ExpertCyber » lorsque:

- Il satisfait à tous les critères d'évaluation obligatoires
- Il obtient une note supérieure à la moyenne au Questionnaire technique (critère 3.g)
- Il obtient une note globale supérieure à 60/100 à la suite de l'évaluation.



## ANNEXE 1 Lettre d'attestation sur l'honneur du respect législatif et réglementaire

Date :

Objet : Attestation sur l'honneur du respect législatif et réglementaire dans le cadre de la candidature au label ExpertCyber

Je soussigné.....

exerçant la fonction de .....

au sein de la société .....

identifiée sous le n° SIREN : .....

dont le siège social est situé au .....

déclare sur l'honneur :

- (i) que ma société, ou un membre de l'organe de gestion, d'administration, de direction ou de surveillance de ma société ou une personne physique qui détient un pouvoir de représentation, de décision ou de contrôle au sein de ma société n'ont pas fait l'objet au cours des 36 derniers mois qui précèdent la présente candidature au label :

de condamnation définitive pour l'une des infractions prévues aux articles 222-34 à 222-40, 225-4-1, 225-4-7, 313-1, 313-3, 314-1, 324-1, 324-5, 324-6, 421-1 à 421-2-4, 421-5, 432-10, 432-11, 432-12 à 432-16, 433-1, 433-2, 434-9, 434-9-1, 435-3, 435-4, 435-9, 435-10, 441-1 à 441-7, 441-9, 445-1 à 445-2-1 ou 450-1 du code pénal, aux articles 1741 à 1743, 1746 ou 1747 du code général des impôts, ou pour recel de telles infractions ;

de sanction pour méconnaissance des obligations prévues aux articles L. 8221-1, L. 8221-3, L. 8221-5, L. 8231-1, L. 8241-1, L. 8251-1 et L. 8251-2 du code du travail ou de condamnation au titre de l'article L. 1146-1 du même code ou de l'article 225-1 du code pénal ;

- (ii) que ma société a souscrit les déclarations lui incombant en matière fiscale ou sociale et a acquitté les impôts, taxes, contributions ou cotisations sociales exigibles à la date de dépôt de la candidature au label ;
- (iii) que ma société n'est pas en état de liquidation judiciaire ou ne pas faire l'objet d'une procédure équivalente régie par un droit étranger ;





**RÉPUBLIQUE  
FRANÇAISE**

*Liberté  
Égalité  
Fraternité*

**CYBERMALVEILLANCE.GOUV.FR**

Assistance et prévention du risque numérique

- (iv) ne pas être déclaré en état de faillite personnelle ou ne pas faire l'objet d'une procédure équivalente régie par un droit étranger ;
- (v) que ma société n'est pas admise au redressement judiciaire ou à une procédure équivalente régie par un droit étranger, sans justifier d'une habilitation à poursuivre son activité pendant la durée de validité du label;
- (vi) que ma société n'a pas fait l'objet au cours des 36 derniers mois qui précèdent la présente candidature au label, de sanction ou de condamnation devenue définitive pour violation de la réglementation relative à la protection des données personnelles

Signature :