

Champ d'audit :

Organisme :	EUROTOLL 35 rue Camille Desmoulins, FR - 92442 ISSY LES MOULINEAUX
Sites	Site de SENLIS : BP 20185 60306 Senlis Cedex
Activité auditées	« services de télépéage et de mobilité en Europe »
Référentiels	DIRECTIVE (UE) 2019/520 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 19 mars 2019 concernant l'interopérabilité des systèmes de télépéage routier et facilitant l'échange transfrontière d'informations relatives au défaut de paiement des redevances routières dans l'Union <ul style="list-style-type: none"> • Article 4

Equipe d'audit

Responsable d'audit	Gilles CAYZAC
Auditeur	/
Expert technique	/
Observateur	/

Date de l'audit : Jeudi 9 juin 2022

Date Rapport : Vendredi 17 juin 2022

Visa : GCA

Personnes rencontrées	
Nom - Prénom	Fonction
BRAHMI Dalila	Responsable juridique et risque Client
BRICE Patrizia	Directrice commerciale et relation client
CHASSERAY Ophelie	Juriste et chargée de mission qualité
COUANON Rémy	Directeur IT et systèmes
De La VERRIE Charles Henry	Responsable Administratif et financier
GORREE Bertrand	Directeur
LAUNOIS Bruno	Directeur Stratégie & marketing
SAROUL Audrey	Chargée RH

CONCLUSIONS

Conclusion d'ordre général :

En conformité avec la « DIRECTIVE (UE) 2019/520 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 19 mars 2019 concernant l'interopérabilité des systèmes de télépéage routier et facilitant l'échange transfrontière d'informations relatives au défaut de paiement des redevances routières dans l'Union- Article 4 », l'audit a porté sur le plan de gestion globale des risques et toutes les dispositions prises pour les maîtriser.

L'analyse des risques est établie, mise à jour en tant que de besoin et des actions sont mises en place pour réduire le risque lorsque cela est possible.

La présente évaluation a permis d'en évaluer l'approche et les actions mises en place vis-à-vis des risques majeurs et permet de conclure en l'état des éléments présentés que celles-ci s'avèrent satisfaisantes

M	m	Obs.
0	0	2

1- Plan global d'analyse des risques	M	m	Obs.
	0	0	0
<p>Le plan de gestion des risques répertorie l'ensemble des risques auxquels la Société pourrait être exposée. Il procède selon la méthode classique d'analyse des risques. En résumant, par processus et par famille de risque :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gravité du risque (G) • Probabilité (P) • Cotation du niveau de risque = P+G • Moyens de réduction existants • Moyens à mettre en place • Moyens de mesure de la maîtrise du risque <p>Une revue annuelle en est faite et peut, le cas échéant, s'il y a déviation entrainer de nouvelles actions.</p>			
Principaux documents consultés			
Plan de gestion des risque V 0.4 du 02/06/2022			
Ecart Constatés	Aucun		

2- Risque lié aux Sous-traitants stratégiques		M	m	Obs.
		0	0	2
<p>Les sous-traitants stratégiques ont été identifiés. Ces sous-traitances portent sur la fourniture de solutions informatiques, de solution badges et de facturation. Ils ont été déterminés selon l'importance de l'impact que pourrait avoir une défaillance majeure d'un de ceux-ci sur la pérennité de l'entreprise.</p> <p>En plus de la surveillance qui est appliquée de façon standard dans le cadre du système de management de la qualité de l'entreprise, certains d'entre eux font l'objet d'un suivi spécifique plus précis (réunions techniques hebdomadaires, comptes de pilotage)</p> <p>Dispositions satisfaisantes : 2 observations pour amélioration ont été relevées</p>				
Principaux documents consultés				
Comptes rendus de comités de pilotage – contrats -				
Ecart Constaté				
Observation 1	Le Service Level Agreement établi avec le prestataire informatique définit plusieurs indicateurs de performance. afin de mesurer la performance de l'activité. Ces KPI pourraient être passés plus fréquemment et systématiquement en revue.			
Observation 2	Le suivi de la situation financière des sous-traitants stratégiques pourrait compléter les mesures de surveillance existants pour anticiper un éventuel risque sur l'activité lié à une dégradation de cet indicateur			

3-Plan de continuité d'activité _ gestion de crise		M	m	Obs.
		0	0	0
<p>Un comité de gestion de crise a été mis en place à l'occasion de la Crise COVID. Différentes dispositions ont été mises en place au cours de cette période afin d'assurer la continuité de l'activité :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en place du télétravail <ul style="list-style-type: none"> ○ Mise à disposition de matériel ○ Protection du réseau en télétravail par solution VPN • Constitution d'un comité de Crise en interface avec AMS l'actionnaire d'EUROTOLL. • Mise en place de procédures facilitant le travail à distance (par exemple l'application « Docusign » permettant d'assurer la signature de contrat à distance). <p>Un retour d'expérience en a été fait et partagé au niveau du Comité de Direction il en est ressorti que les dispositions qui ont été prises durant cette période ont permis d'assurer la continuité de l'activité d'EUROTOLL de façon satisfaisante et donc qu'EUROTOLL a démontré son aptitude à gérer correctement cette crise. Par ailleurs EUROTOLL dispose de 2 sites physiques ce qui permet aussi d'assurer une redondance en cas de sinistre.</p>				
Principaux documents consultés				
Retour d'expérience de la gestion de la crise COVID (Power point présenté en novembre 2021) -				
Ecart Constaté		Aucun		

4 Protection vis-à-vis d'agressions envers le Système Informatique		M	m	Obs.
		0	0	0
<p>Les données d'EUROTOLL sont hébergées par un prestataire gérant un parc de serveurs dont les données sont protégées par Firewall.</p> <p>EUROTOLL a recours à un autre prestataire pour réaliser régulièrement des tests d'étanchéité de son système. Un rapport de vulnérabilité est émis à la suite de chaque contrôle faisant état des vulnérabilités Critiques ; hautes ; moyennes ; faibles et « d'informations ».</p> <p>Les rapports consultés au cours de cet audit n'ont pas fait état de vulnérabilités critiques ou autre.</p>				
Principaux documents consultés				
Contrat d'infogérance avec le fournisseur de Cloud et annexes relatives aux conditions de service (Annexe 1) ; au descriptif des traitements (annexe 8) – Rapports de vulnérabilité -				
Ecart Constaté		Aucun		

5 Sauvegarde des données		M	m	Obs.
		0	0	0
La sauvegarde des données est assurée par le prestataire mettant à disposition les serveurs. Le dernier test de « Plan de reprise d'activité » a été réalisé en 2018. Un nouveau test est planifié d'ici fin 2022.				
Principaux documents consultés				
Ecart Constatés		Aucun		

6- Risque lié à une utilisation non autorisée du matériel par les salariés		M	m	Obs.
		0	0	0
Tous les PC sont protégés par firewall. Le règlement intérieur ainsi que la « Charte d'utilisation du matériel informatique » définissent les règles à respecter pour limiter le risque d'infection du réseau informatique d'EUROTOLL.				
Principaux documents consultés				
Charte d'utilisation du matériel informatique				
Ecart Constatés		Aucun		

7- Risque financier		M	m	Obs.
		0	0	0
Considérant l'activité qui implique d'importants mouvements de données et la marge qui est relativement faible par rapport aux flux financiers, cet impact est majeur. Ce risque a été pris en compte par EUROTOLL sous le terme de « Difficultés économiques de l'entreprise ». Les dispositions présentées sont satisfaisantes.				
Principaux documents consultés				
Plan de gestion des risque V 0.4 du 02/06/2022				
Ecart Constatés		Aucun		

8- Risque Client		M	m	Obs.
		0	0	0
Le risque Client fait partie du plan de gestion des risque EUROTOLL. Les indicateurs permettant de le surveiller et d'agir pour maîtriser ce risque sont <ul style="list-style-type: none"> • Le suivi des impayés • Les réclamations A noter une augmentation significative du nombre de réclamations qui est liée à une problématique du mécanisme de facturation. Une action corrective permettant de traiter les causes de ces réclamations est prévue pour fin 2022.				
Principaux documents consultés				
Compte rendu de la revue de Direction d'Avril 2022				
Ecart Constatés		Aucun		