

# LE PARCOURS DE LA DONNÉE : PNR ET VOYAGE DES DONNÉES

## PRINCIPAUX ENSEIGNEMENTS

- Même lorsque vous faites toutes vos réservations sur un seul site / agence, vos données voyagent ;
- Vos cartes d'embarquement contiennent des informations très confidentielles, ne les jetez pas ;
- Utile dans la lutte anti-terroriste, la protection du dossier passager - PNR - reste à améliorer.

## ACTEURS CLÉS CONCERNÉS

DSI

Voyageurs

Travel managers



## CE QU'IL FAUT SAVOIR

Cette fiche a pour objectif de sensibiliser le lecteur aux différents parcours de ses informations et aux risques que celles-ci encourent.

### Le PNR

Après plusieurs années de débat, le Parlement européen a adopté de nouveaux textes relatifs à la lutte contre le terrorisme. **Les échanges de données de passagers aériens (via les fichiers PNR générés à chaque réservation par les GDS) font maintenant l'objet d'une législation précise.**

Lors des réservations, les compagnies aériennes collectent des informations sur les passagers (nom, date du voyage, origine, destination, date de naissance, adresse et numéro de téléphone, carte d'identité, passeport, moyen de paiement, numéro de carte de crédit, agence de voyage, numéro de siège...).

Ces informations, utiles au bon déroulement du voyage sont complétées par des données privées liées à la personnalisation du voyage - comme les préférences alimentaires qui peuvent être induites par des croyances personnelles (religion ou art de vivre) -. Avec l'adoption de ce texte, les compagnies sont obligées de transmettre ces informations aux autorités (services de renseignements, police...) des pays visités.

Lors du *Chaos Communication Congress* – CCC - (« séminaire » de hackers), deux experts se sont penchés sur les GDS que génèrent et stockent les PNR et font le lien entre compagnies et agences de voyage. Karsten Nohl, un habitué du CCC, qui dirige l'entreprise *Security Research Labs*, rappelle que les GDS et tout l'écosystème les environnant ont été créés il y a quelques décennies. Aucune mesure significative de protection des données qu'ils contiennent ne semble avoir été mise en place depuis.

### Principaux problèmes relevés :

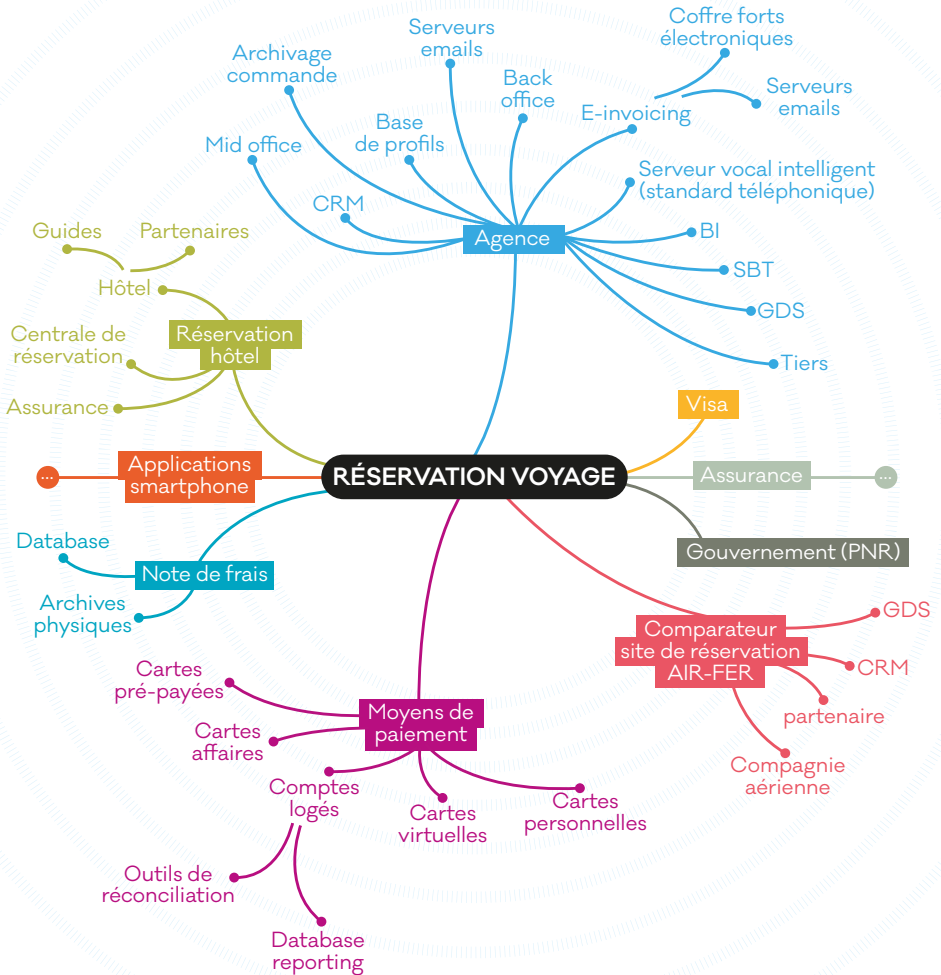
- les informations stockées dans les GDS sont accessibles par un très grand nombre de salariés d'une agence de voyage.
- les procédures de sécurité entourant ces accès sont insuffisantes (toujours d'après Karsten Nohl).
- le nom du passager et sa référence à six chiffres permettent à n'importe qui d'accéder au dossier sur le site de la compagnie et d'y apporter des modifications (informations présentes dans les *emails* et sur les cartes d'embarquement). Il est donc relativement facile, même si certaines compagnies ont renforcé leurs procédures de sécurité, de changer le nom du voyageur ou de se faire rembourser son voyage.

**Les GDS stockent environ trois milliards de passagers** aériens (source banque mondiale 2015). Ils constituent alors une des plus grosses bases de données au monde jamais créée. Leur sécurité n'a pourtant jamais été pensée au moment du *design* initial.

## LE PARCOURS DE MES DONNÉES

En partant d'une situation théorique simple, c'est à dire une entreprise où les collaborateurs réservent leurs déplacements professionnels via une agence référencée ou parfois en direct, nous constatons que les données transitent entre de multiples fournisseurs et dans de nombreux pays différents.

# POURQUOI NE FAUT-IL PAS LAISSER TRAÎNER VOTRE CARTE D'EMBARQUEMENT ?



Totalement inutile à la fin du voyage, de nombreux voyageurs laissent traîner, jettent ou publient leur carte d'embarquement sur les réseaux sociaux.

**C'est une erreur à éviter** car ce « morceau de carton » contient un nombre d'informations confidentielles très important. C'est une offrande aux hackers et aux usurpateurs d'identité potentiels.

Entre les informations lisibles directement et celles contenues dans le code barre, c'est une petite vingtaine de données relatives à votre identité que vous offrez ainsi :

- |  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• nom</li><li>• prénom</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• origine</li><li>• destination</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• adresse postale</li><li>• <i>email</i></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• téléphone</li><li>• certaines données financières...</li></ul> |
|--|---|--|--|

Cette information va également être transmise aux gouvernements locaux.

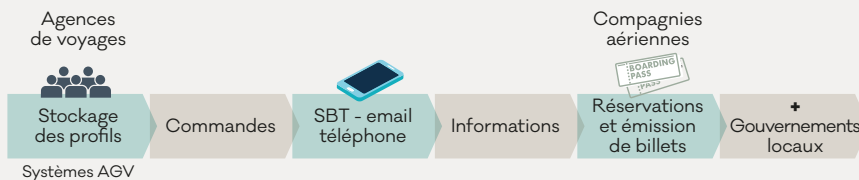
En fonction des partenariats, une partie de l'information peut également être délivrée à des tiers (visas, indemnités aériennes, moyens de paiement, comptes logés...).

### EXEMPLE

#### • RÉSERVATION D'UN BILLET AÉRIEN

L'agence de voyage va stocker les profils voyageurs dans son/ses systèmes (*GDS, SBT, back office*). La commande passe via le SBT ou par *email* / téléphone.

Elle va transmettre les informations aux compagnies aériennes pour la réservation et l'émission des billets.



### POINTS D'ATTENTION

Renseignez-vous sur les lieux de stockage des données par vos fournisseurs. Certains états (Etats-Unis avec le *Patriot Act*) sont plus enclins à lire et utiliser vos données confidentielles.

### CONTRAINTES

Bien qu'informée, il reste compliqué pour une société d'influer sur la sécurité des données de ses prestataires.