

QUELLE PROTECTION POUR LES DONNÉES VOYAGES ?

Les données relatives aux déplacements professionnels sont sensibles et leur protection devient une urgence au moment où leur confidentialité n'a jamais semblé aussi menacé. Une problématique qui a fait l'objet des 4^e rencontres de TendanceNomad autour d'un petit-déjeuner en partenariat avec l'AFTM. Verbatim.

Quelques pré-requis indispensables

Michel Roncka

Hormis l'identité de la personne qui va voyager, on a besoin de connaître un certain nombre de paramètres comme ses cartes de fidélité, jusqu'à son état de santé, ce qui est sensible et délicat. Les différentes voies de collecte des données doivent être surveillées de près, tout n'est pas forcément automatisé. Dès le premier niveau, la sécurité des données est donc cruciale. Trop de données tue la donnée, mais il y a un minimum, on doit être capable à tout moment d'obtenir des infos de qualité, de la part de l'agence ou des outils. Dès le départ, il faut faire un gros travail de paramétrage.

Nadia Fraïoli

On a réalisé récemment la collecte des données voyages. On est une petite entreprise de 50 personnes et il y en a une trentaine qui voyage. On a fait un travail commun avec la DRH, on a remis à jour toutes les fiches personnelles des collaborateurs, et une fois collectées, j'ai fait un tableau précis auquel seules les personnes habilitées ont accès, et bien sûr on incite les voyageurs à nous informer dès qu'il y a un changement quelconque (adresse, n° passeport...).

« Avant de parler de la sécurité, il convient de bien définir l'unicité de la donnée et sa qualité. »

Bertrand Flory

Bertrand Flory

Dans la chaîne de la donnée, le premier fournisseur est le client, c'est lui qui héberge les données de ses voyageurs, notamment les plus personnelles. Le problème auquel on est confronté est de pouvoir collecter la donnée chez le client de façon automatisée pour éviter les erreurs. Or il y a une multitude de bases de données entre la RH, la comptabilité... Il faut donc essayer de trouver l'unique source qui permettra au final ce qu'on appelle le mapping. Avant de parler de la sécurité, il convient de bien définir l'unicité de la donnée et sa qualité.

Julien Chambert

On est loin de cette unicité car il y a différentes utilités de la donnée et différentes sources. Il y a des données basiques sans lesquelles on ne peut pas voyager : un nom, une date de naissance, une adresse email... Ensuite, des données de confort (couloir, hublot/fenêtre) qui permettent au voyageur d'avoir un déplacement le plus conforme à ses envies. Puis des informations liées à la sécurité qui ne sont intéressantes ni pour les entreprises ni pour les voyageurs mais qui sont obligatoires. Enfin, il y a les données analytiques nécessaires à la comptabilité analytique, qu'il faut essayer d'automatiser au maximum. Donc, avant de parler de sécurité, on a déjà tout ce travail en amont à faire.

« Dès le premier niveau, la sécurité des données est donc cruciale. »

Michel Roncka

Photos : Alexandre Nestora



Armande Bru-François
Consultante
informatique et libertés,
Société Devoteam



Julien Chambert
Directeur des ventes
et conseil, Avexia



Joëlle Copin
Responsable SI, INRA



Arnold Dénes
Responsable SI
et localisation, ISOS



Michel Dieleman
Président de l'AFTM



Bertrand Flory
Responsable ventes
corporate, Amadeus



Nadia Fraïoli
Chargée de voyages,
IFRI



Jean-Philippe Gaulier
Directeur du système
d'information, DSI
groupe, Groupe Orange



Cedric Lefort
Directeur global
business solutions
EMEA, BCD Travel



Benoît Martin
Responsable
e-business, SSF

Emmanuel Weindling

Deux choses : la première est qu'on se pose toujours la question avec nos clients de savoir quelle est la finalité de ces données. On va donc récupérer différents types de données, celles liées au paiement centralisé (qui sont en lien direct avec l'entreprise) et celles liées au paiement nomade (qui sont plus confidentielles). Il faut absolument laisser la place à la vie privée du collaborateur en faisant le choix de rendre anonyme une partie des données.



Michel Roncka
Travel manager, RTE

réserve en ligne, de reporting, de dématérialisation de factures, des bases hôtelières. De plus, dans un grand réseau comme le nôtre, les applications ne sont pas toujours hébergées au même endroit. Le contrôle est donc très délicat pour nous. Deuxième élément : la mobilité. On sait que 80% des voyageurs utilisent des smartphones et que, sur ces 80%, plus de 70% utilisent des smartphones personnels. Quand ces derniers voyagent, on n'a pas le contrôle de ce qu'ils font avec des applications qu'on appelle des applications concierges dans lesquelles ils stockent eux-mêmes des données qui peuvent être sensibles : nom, prénom, numéro de carte bancaire... Comment contrôler ça ?

Contraintes et risques

Cédric Lefort

Ce n'est pas tant le nombre de sources qui nous pose problème car nous sommes alimentés finalement par une source unique qui est le profil voyageur. Le challenge auquel on fait face concerne la diffusion de cette information. Historiquement, les données des voyageurs étaient principalement hébergées dans le GDS et cela s'arrêtait là. Aujourd'hui, on est dans un monde virtuel, online et intégré qui fait que ces données passent dans des outils de



Emmanuel Weindling
Responsable
des partenariats, AirPlus

Jean-Philippe Gaulier

Aujourd'hui la mobilité est un vrai casse-tête car les contraintes de sécurité sur du matériel que vous maîtrisez, vous ne les avez plus sur les périphériques de tout un chacun. Ces données, quelle est leur importance ? Comment sont-elles protégées et où elles sont ? Comment vont être croisées ces informations et qui va les avoir ? Jamais le risque n'a été autant avéré sur la confidentialité des données depuis l'affaire