



AÉROPORTS DE PARIS

LA GESTION DES MOTS DE PASSE, UN POINT CLÉ POUR AÉROPORTS DE PARIS

SOMMAIRE

PROBLÈME

Le SVP traitait un nombre considérable de demandes de réinitialisation de mots de passe, une tâche peu productive.

SOLUTION

Implémenter un logiciel de réinitialisation des mots de passe en libre service pour les utilisateurs, impliquant un processus de traitement automatisé.

PRODUITS

SSRPM

CONNEXIONS

RÉSULTAT

L'implémentation de SSRPM a permis d'augmenter la productivité des utilisateurs et des employés du support informatique.

Eric Vautier est Responsable Sécurité Informatique à la Direction de l'informatique et Télécommunications d'Aéroports de Paris. Son champ d'action vise les 7.500 utilisateurs du Système d'Information de l'entreprise – qui couvre le siège et les plateformes aéroportuaires de Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget.

La politique de sécurité imposait un processus long et complexe de demande de réinitialisation des mots de passe des utilisateurs internes via leur responsable, ce qui entraînait une perte de temps de travail et monopolisait les employés du support SVP de manière peu productive. Nombre de situations kafkaïennes liées à la réinitialisation des mots de passe ont été rapportées lors de réunions, influant fortement sur la décision de rechercher une solution simple, facile à déployer et conforme à la politique drastique d'Aéroports de Paris en matière de sécurité informatique.

UNE SOLUTION PROFESSIONNELLE POUR DES BESOINS TRÈS SPÉCIFIQUES

Le service informatique avait connu une expérience malheureuse avec un autre module de gestion des mots de passe qui venait en complément d'un logiciel utilisé à d'autres fins. Le module s'étant révélé complexe à mettre en place et peu performant, la recherche d'une solution professionnelle était apparue comme incontournable.

Lorsque Tools4ever a présenté son logiciel de gestion des mots de passe en self-service, appelé SSRPM (Self Service Reset Password Management), l'équipe informatique d'Aéroports de Paris a tout de suite été séduite par son ergonomie, sa simplicité de déploiement et sa conformité aux critères de sécurité informatique et de protection des données personnelles, trois caractéristiques exigées pour le produit.

La solution a d'abord été implémentée en mode maquette début janvier 2010, puis elle a été testée auprès des membres de la Direction Informatique et Télécommunications afin d'avoir un retour sur la configuration standard du produit. Quelques ajustements ont été effectués, notamment la liste des questions aux utilisateurs qui, contre toute attente, a dû faire l'objet de recherches plus poussées. En effet, l'existence des réseaux sociaux a modifié la notion de données personnelles et nombre de questions autrefois considérées comme secrètes sont désormais traitées sur ces réseaux, les rendant inutilisables pour la réinitialisation des mots de passe. À titre d'exemple, les parcours professionnels sont mainte-

« NOS INTERLOCUTEURS CHEZ TOOLS4EVER ONT ÉTÉ TRÈS COMPÉTENTS PENDANT LA PRÉSENTATION DU PRODUIT ET SON INSTALLATION ET ILS ONT SU MONTRER UNE BONNE ÉCOUTE. »

ERIC VAUTIER, RESPONSABLE SÉCURITÉ INFORMATIQUE D'AÉROPORTS DE PARIS

nant renseignés sur des sites tel Facebook, de même que les loisirs pratiqués. La Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI) d'Aéroports de Paris a donc passé du temps à repenser la liste de questions considérées comme pertinentes et personnelles, sans toutefois être trop indiscrètes. Un audit de sécurité a ensuite été commandé à une entreprise externe afin de détecter une éventuelle vulnérabilité technique du produit. Le résultat s'est avéré tout à fait satisfaisant. Par ailleurs, les intervenants de Tools4ever ont bien compris le sens de la démarche du groupe Aéroports de Paris et ils les y ont même encouragés en leur prodiguant des conseils techniques tout au long du déploiement de la solution.

La formation des employés du SVP a alors pu être organisée et la communication auprès des utilisateurs internes a été préparée de manière à les faire adhérer au produit en phase de déploiement.

SSRPM, LA SOLUTION POUR UNE MEILLEURE PRODUCTIVITÉ

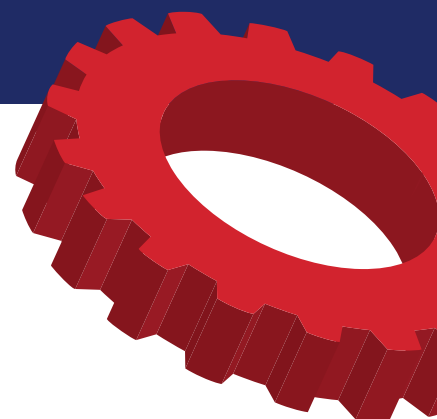
Le principal avantage de la solution SSRPM est lié à l'augmentation de la productivité. En effet, la réduction considérable du temps de réinitialisation des mots de passe pour les 7 500 utilisateurs va entraîner la réduction des périodes d'inactivité, tandis que le nombre d'appels annuels vers le support SVP concernant les réinitialisations de mots de passe va passer de 4 000 à un nombre presque nul, permettant ainsi de dégager du temps aux employés du support SVP pour des tâches d'assistance bureautique.

LA SÉCURITÉ INFORMATIQUE EST GARANTIE, EN TOUTE TRANSPARENCE

Outre l'amélioration de la productivité, la conception des modules SSRPM de Tools4ever répond aux exigences draconiennes en matière de sécurité informatique tout en étant transparente pour les utilisateurs. La simplicité de la procédure de réinitialisation des mots de passe fait gagner un temps précieux aux employés. Par ailleurs, le déploiement de la solution en une journée a été très apprécié de l'équipe informatique d'Aéroports de Paris.

AÉROPORTS DE PARIS ET TOOLS4EVER, UNE COLLABORATION FRUCTUEUSE

Le groupe Aéroports de Paris considère que sa collaboration avec Tools4ever, un acteur important dans le domaine de la gestion des identités, a été très agréable et efficace.



Tools4ever France

28 rue Kleber
 93100 Montreuil, France
 Tel. +33 (0)1 42 87 74 67
 Fax. +33 (0)1 80 89 48 37
 frsales.idf@tools4ever.com
 www.tools4ever.fr