

## CYBERSECURITÉ : LES DÉFIS DE 2020 LA CYBER-ASSURANCE DÉCOLLE P.4

L'application  
auto-entrepreneur  
de l'ACOSS



## LES 13 CHAMPIONS de la TRANSFORMATION NUMÉRIQUE P.57



ADP, Acooss (Urssaf), Beneteau,  
CHU /Samu de Poitiers, Ambulances de Poitiers  
Chargeurs/Amédée Paris, HBF, IN Groupe, Labeyrie,  
Luxhub, Manutan, Sixense, Smeg

## SOCIÉTÉS DE SERVICES : LES ESN, LEVIERS DE LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE DES ENTREPRISES P.42



## CocoriCloud

## Le retour du Cloud souverain ?

Les atouts des hébergeurs hexagonaux

P.22



Thésée Datacenter lance son campus,  
Tier IV, efficient et 100% français  
Livraison en mars 2021

# Le groupe ADP innove et fluidifie le parcours passager

Le groupe aéroportuaire français ADP place le passager au cœur de sa stratégie d'innovation qui a pour objectif de concevoir l'aéroport intelligent de demain.



« La transformation numérique n'est pas une destination, elle est un voyage qui implique toutes les parties prenantes de l'aéroport », pointe Gilles Lévêque, directeur des systèmes d'information du groupe ADP. Au centre du voyage se trouve tout naturellement le passager. Le fil rouge de l'innovation est la satisfaction du passager,



» Gilles Lévêque

à la fois dans une optique B2B2C, les clients directs d'un aéroport étant les compagnies aériennes et face à la concurrence européenne entre hubs aéroportuaires. Fluidifier le parcours passager dans l'aéroport, à terme de son domicile à sa destination, est l'objectif numéro un de la stratégie de transformation numérique du groupe ADP, exploitant des aéroports parisiens de Roissy-Charles de Gaulle et d'Orly. En découlent de nombreux projets d'innovation.

## Agents augmentés

La transformation de la relation client est une priorité historique. Le groupe a développé une application mobile, continuellement

améliorée depuis 2016. Disponible actuellement en onze langues, elle est ouverte sur l'écosystème pour proposer une palette de services toujours plus fournie : informations, shop & collect, location de voiture, d'une chambre d'hôtel... Le programme Bienvenue à Paris s'appuie sur des agents au contact des passagers, équipés de 800 iPad et disposant d'informations « augmentées » en temps réel. Ils répondent aux questions des passagers, tout en remontant les informations pertinentes, comme en cas de signalement d'un dysfonctionnement vers le centre de pilotage des opérations.

Plusieurs centres coexistent au sein de l'aéroport très étendu de Paris-Charles de Gaulle, tandis qu'ils ont été regroupés à Orly lors de sa modernisation en mars 2019, au sein de l'Airport Operations Center (APOC), qui gère en un seul point central les processus opérationnels, passagers, avions, et technique et bagages. Fluidifier le parcours passager passe également par l'important volet mobilité du programme de transformation. Le système PARAFE du Ministère de l'Intérieur (passage automatisé rapide des frontières

extérieures) a été mis en place, d'abord par reconnaissance d'empreinte digitale en 2015, puis via la reconnaissance faciale en 2018 grâce à l'installation de 102 caméras dans les cabines PARAFE. 35% des passagers passant par PARAFE aujourd'hui utilisent la reconnaissance faciale. Dans un souci de conformité au RGPD, ces données personnelles sont effacées toutes les 24h.



» APOC aéroport Paris-Orly

Une expérimentation est également en cours à Orly avec la compagnie aérienne Transavia (groupe Air France-KLM) sur deux vols quotidiens, avec l'utilisation de la reconnaissance faciale à l'embarquement, une fois que la photo du passeport est enregistrée numériquement. « A terme, il est envisagé, annonce M. Lévêque, de dématérialiser tout le parcours, au lieu de montrer sa carte d'embarquement et son passeport, aux différents points de contrôle (enregistrement, bagages, contrôle sûreté, embarquement). »

Toujours pour fluidifier le parcours passager, le groupe a placé dans les terminaux des aéroports franciliens des capteurs pour calculer avec précision le flux de passagers. Des scanners 3D à très haut niveau de précision, au niveau du contrôle





> Vue d'ensemble du Terminal 2 à Paris-CDG



sûreté, permettent de donner aux passagers l'estimation du temps d'attente et de remonter l'information au centre opérationnel.

Au total, il y a 2500 capteurs dans les différents terminaux d'Orly et de Roissy (capteur de température, caméras connectées...). Le parc d'Internet des objets forme une infrastructure numérique intelligente supervisée par le poste de contrôle des systèmes d'information.

### Innovation Hub

Le programme Innovation Hub consiste à développer un écosystème performant pour imaginer et concevoir l'aéroport de demain, en collaborant avec des start-up. Par exemple, le PC sécurité au sein de l'APOC d'Orly utilise pour gérer les alertes le système d'hypervision centralisée

## Paris Charles-de-Gaulle, 2<sup>e</sup> aéroport en Europe

Les aéroports de Paris-Charles de Gaulle et Paris-Orly ont compté 108 millions de passagers en 2019, en hausse de 2,5% sur un an. Les deux aéroports se classent respectivement 2<sup>e</sup> et 15<sup>e</sup> aéroports en Europe avec 76 et 32 millions de passagers, le leader étant Londres. Le trafic du groupe ADP dans les 22 aéroports qu'il exploite dans le monde s'est élevé en 2019 à 218 millions de passagers ; son chiffre d'affaires se monte à 4,7 milliards d'euros, en hausse de 17%. ■

Smart Shield de la jeune pousse partenaire Egidium Technologies. Gilles Lévêque ajoute : « *Nous réalisons des Proof of Concept (PoC) avec diverses start-up pour évaluer de nouvelles technologies en termes de qualité et de prix. Ainsi, nous testons la technologie de caméra vidéo 3D d'Outsight qui pourrait venir compléter les scanners 3D pour le calcul du flux passagers.* »

La matière grise est également sollicitée au sein même du groupe. La filiale Hub One, avec qui le groupe entretient une stratégie de codéveloppement, opère le Security Operations Center (SOC), chargé de la sécurité informatique. Elle utilise du machine learning et du big data pour gérer les alertes de sécurité. Plus largement, le groupe travaille également un projet de jumeau numérique de l'aéroport, qui permet d'évaluer les impacts de différents scénarios.

Enfin, les salariés ne sont pas oubliés. Le programme Impulsion RH consiste à la fois en la digitalisation des processus RH, le développement d'outils collaboratifs virtuels et des initiatives de développement de la culture numérique. Gilles Lévêque conclut : « *La culture et la maturité digitale s'est globalement accrue dans notre écosystème, chaque aéroport regroupant 200 métiers (distribution, sûreté, immobilier...).* » ■

## Cybersécurité : sécuriser les systèmes "industriels" connectés



La transformation numérique des aéroports induit une augmentation des risques en matière de cybersécurité, que doit accompagner le RSSI du GROUPE ADP, **Eric Vautier**. Les infrastructures critiques et sensibles dans les terminaux, telles que les tri-bagages, les ascenseurs, la vidéo-surveillance, sont désormais interconnectées, ce qui accroît leur exposition face aux risques d'éventuels actes de cyber-malveillance. Ces systèmes font donc l'objet d'analyses approfondies et d'actions de « durcissement », afin de garantir au mieux l'intégrité des données, d'éviter leur piratage, et d'en assurer une haute disponibilité.



> Eric Vautier

### Assurer la protection sans impacter la production

Protéger ces dispositifs sensibles est le rôle des pare-feu Stormshield, filiale d'Airbus CyberSecurity. L'éditeur accompagne les équipes RSSI : « *Nous sommes qualifiés ANSSI*, explique **Thierry Hernandez**, Industrial Account Manager chez Stormshield. *La cybersécurité se positionne à tous les niveaux, physique et logique. Nous permettons de garantir que l'information envoyée vers les systèmes est correcte, juste, qu'elle n'a pas subi de manipulation.* »

Le RSSI, Eric Vautier, explique : « *Les systèmes industriels, auparavant non reliés au réseau d'entreprise, sont désormais interconnectés ; leur protection doit donc être revue. Mon rôle, depuis quelques années, est de faire converger ces deux mondes que sont les systèmes industriels critiques et les systèmes IT "classiques". Des pare-feux standards capables de protéger ces deux types d'environnements participent à cette synergie, qui se concrétise également sur le plan humain.* » ■

Jean Kaminsky