

TimeWarner - Equifax

Problème de protection de l'information

Le célèbre groupe de Richard D. Parsons incluant America Online, HBO, Turner Broadcasting System, Warner Bros. Entertainment et New Line Cinema, vient d'annoncer à un nombre inconnu de ses employés la perte d'informations confidentielles les concernant.

Rubrique Actualité - Entreprises

Juin 2005

TimeWarner

Un courrier signé de la main de Larry Cockell, Senior Vice President et Chief Security Officer de Time Warner a quitté le One Time Warner Center le 2 mai 2005, à l'intention d'une partie des salariés du groupe.

Le nombre exact de destinataires du courrier de Larry Cockell est inconnu, mais on peut supposer qu'il concerne tous les employés du N°1 mondial de la communication, anciennement AOL TimeWarner, soient 84 000 emplois directs. Le courrier en question a visiblement été envoyé à une partie des actifs du groupe, ainsi qu'à certains anciens employés, sur sol américain comme à l'étranger (y compris la France et l'Europe). Ainsi, impossible de savoir exactement combien de personnes sont concernées par l'envoi du Vice-Président, puisqu'aucun chiffre n'y est indiqué, mais il est très probable qu'elles se comptent en milliers.

Dès le premier paragraphe, le courrier au logo bleu azur de TimeWarner explique la gravité de la situation à ses destinataires.

Depuis plusieurs années, dans le cadre de la politique de protection des données informatiques du groupe, ce dernier utiliserait les services d'une firme "leader" en matière de stockage des données afin d'archiver et de protéger les cassettes de sauvegarde de TimeWarner, hors site. Le problème est donc le suivant : "récemment", sans plus de précision quant à la date de l'accident, un conteneur de ces précieuses cassettes de sauvegarde a été "perdu" par la société extérieure précitée, durant son transport vers une annexe de stockage.

Pour reprendre les propres termes de Larry Cockell : "I am writing to let you know that this outside firm recently lost a con-

tainer of these back-up tapes during transport to one of its storage facilities."

Quel type d'informations contenaient donc ces supports de sauvegarde, pouvant bien concerner les actuels comme les anciens salariés du groupe ? La réponse du Vice-Président ne se fait pas attendre, et est sans appel : les cassettes manquantes contenaient les noms, informations personnelles et numéros de Sécurité Sociale d'employés américains, appartenant ou ayant appartenu à TimeWarner ou à ses filiales. Les

ded services to the company." Faut-il comprendre par-là que pratiquement tout le monde est concerné ? Nous retiendrons tout particulièrement la précision suivante du Vice-Président : le courrier est également envoyé aux employés du groupe qui ne sont pas citoyens américains par courtoisie, mais ces derniers n'ont visiblement pas de raison de s'inquiéter. Pour quelle(s) raison(s) ? Larry Cockell le dit lui-même : "With respect to non-U.S. citizens who work for TimeWarner outside the U.S., there was no information comparable to a Social Security number on the missing tapes."

Rassurant ? Pas nécessairement, car si Larry Cockell précise bien qu'il n'y avait pas d'information comparable à un numéro de Sécurité Sociale sur les sauvegardes perdues, il ne dit pas qu'aucune information égarée ne concernait les salariés non américains du groupe.

Il est ensuite précisé dans les 2 pages recto verso de la lettre que le "U.S. Secret Service" est impliqué dans une enquête active sur le sujet, en lien direct avec le groupe et le prestataire extérieur précité. Pour le moment, l'enquête a apparemment révélé qu'aucune des informations égarées n'avait été utilisée par qui que ce soit. Le courrier précise que le contenu des sauvegardes est sous une forme qui n'est pas facilement accessible. Cryptage, ou nature même du support physique des données ? Très probablement les deux.

Larry Cockell présente ensuite ses excuses et rappelle que TimeWarner prend particulièrement à coeur la sécurité de ses employés, ainsi que la protection de leurs informations personnelles. C'est pourquoi il se propose ensuite de détailler les actions entreprises par TimeWarner, suite à ce problème, en plus de l'investigation :

1- TimeWarner a posté une copie de cette lettre, un communiqué de presse, des



Le célèbre One Time Warner Center de New York (siège de CNN et de TimeWarner), dessiné par David Childs du cabinet Skidmore Owings & Merrill et construit par McGraw Hill Construction. Il est installé depuis le 4 février 2004 sur le Columbus Circle au coin Ouest de Central Park.

citoyens concernés sont non seulement ceux qui travaillent aux Etats-Unis, sur le sol américain, mais également ceux qui travaillent à l'étranger pour le groupe de Richard D. Parsons.

Mais la liste des personnes concernées ne s'arrête pas là. Elle comprend également, liés aux entreprises du groupe, "Some of their dependents and beneficiaries, and certain other individuals who have provi-

Questions et Réponses (Q&A) et autres informations sur les sites interne et externe de la compagnie.

2- Celle-ci a mis en place un numéro de téléphone gratuit (800-435-2285 pour les résidents américains et 402-516-5014 pour les autres) afin de répondre aux questions des salariés.

3- Le groupe a contacté les plus grosses agences de crédit à la consommation américaines (Equifax, Experian et Trans Union) pour les informer de l'incident. TimeWarner suggère à chaque employé recevant le courrier de faire la chose suivante : "Take the precaution of placing a fraud alert on your credit file". La société précise que cette procédure d'alerte est gratuite durant les 90 premiers jours, et impose aux créanciers de prendre des précautions supplémentaires quant à la vérification de l'identité de leur interlocuteur avant d'accepter tout crédit.

Equifax

TimeWarner choisit Equifax pour proposer des solutions de sécurité à ses employés, à l'heure où la compagnie demande à la Gendarmerie royale du Canada d'ouvrir une enquête suite au vol de données confidentielles.

Il est ensuite précisé toute la procédure à suivre avec l'exemple d'un dossier Equifax. Le courrier explique bien que si l'employé choisit Equifax, ce dernier fera suivre toutes les informations à Experian et Trans Union, qui pourront ajouter l'alerte à leurs dossiers et leurs contacts. Le courrier ajoute les coordonnées d'Experian et de Trans Union, si toutefois le salarié souhaitait contacter ces sociétés et non Equifax, en tant que solution "alternative", selon les propres termes du Vice-Président.

4- TimeWarner a choisi d'offrir, aux employés américains uniquement, la solution Equifax Credit Watch Gold avec "3-in-1 Monitoring service" qui permet de protéger son identité et les informations liées à ses crédits durant 12 mois. Ce service inclut :

Des alertes quotidiennes suite à un hypothétique changement clé sur le dossier de l'inscrit chez Equifax, mais également chez Experian et Trans Union. Si aucun changement n'a eu lieu à la fin du mois, le

bénéficiaire recevra une "No News is Good News notification".

Un accès illimité à l'Equifax Credit Report ainsi qu'au 3-in-1 Credit Report.

Une assurance de 20 000 \$ sur le vol et l'usurpation d'identité.

L'accès à un service client 24 heures sur 24 pour répondre à toutes les questions de l'inscrit sur ses informations personnelles.

Chaque employé peut s'inscrire sur le site d'Equifax pour ces 90 jours gratuits grâce au code promotionnel inscrit dans le coin supérieur droit du courrier (A-6).

Larry Cockell précise ensuite que si l'enquête des services secrets (comprendre ici le FBI, en tout état de cause) révèle toute utilisation frauduleuse des informations égarées, TimeWarner préviendra immédiatement chaque salarié des mesures à prendre et des nouvelles étapes à suivre.



Equifax existe depuis 1899. La compagnie emploie aujourd'hui plus de 4 400 salariés, "collecte et stocke des données sur plus de 220 millions de consommateurs aux Etats-Unis", d'après les propres mots de Thomas F. Chapman, "The Right (and Wrong) Way to End Identity Theft", The Wall Street Journal, 26 avril 2005.

Bien entendu, il est nécessaire de remarquer tout le professionnalisme de TimeWarner, professionnalisme allant de pair avec la taille et les obligations de la compagnie. Toutefois, la lettre de Larry Cockell suscite quelques questions, ou à tout le moins, quelques unes restent sans réponse.

Combien de salariés sont-ils réellement concernés par l'incident ? Quelle est l'identité de l'entreprise de stockage et d'archivage qui a "perdu" le conteneur de données ? À quelle date exacte a eu lieu l'incident ? S'agissait-il d'un vol ? Qu'en est-il exactement des informations concernant les citoyens non américains ? Pourquoi déclarer ne prévenir qu'Equifax, Experian et Trans Union, et pas également les systèmes bancaires et de santé dans leur ensemble ? Pourquoi les solutions proposées aux salariés sont-elles toutes des solutions Equifax ?

Equifax, la société de Thomas F. Chapman, est spécialisée dans la collecte de données sur la solvabilité des consommateurs, ainsi que dans les solutions de sécurité B to B et B to C.

Dans un article très intéressant intitulé "Nouvelle fraude chez Equifax" et daté du 16 juin 2005, Radio-Canada précise qu'Equifax garde dans ses dossiers des informations recueillies auprès des entreprises de cartes de crédit, des banques et des magasins : "Votre nom, votre date de naissance, le nom de naissance de votre mère, vos numéros de comptes bancaires, votre numéro d'assurance maladie, votre historique de crédit."

Intéressant à plus d'un titre, d'autant plus que l'article expose qu'il y a quelques mois, des fraudeurs ont percé les protections électroniques de la compagnie et ont dérobé les informations confidentielles de 605 personnes. Il est précisé que les informations en question ne comportaient pas de numéros de comptes bancaires et de cartes de crédit. Pourtant, Radio-Canada de déclarer : "Des experts en sécurité financière affirment toutefois que les informations obtenues peuvent être utiles à des fraudeurs pour des vols d'identité ou pour l'ouverture de faux comptes bancaires."

Radio-Canada précise que c'est la seconde fois cette année que les défenses électroniques de la compagnie sont franchies par des pirates, puisqu'un autre vol avait eu lieu plus tôt, concernant 1 400 dossiers.

Peut-être, et seulement peut-être, est-ce qu'à la lecture de ces faits, on peut se demander si l'on ne vient pas miraculeusement de découvrir l'identité de la société qui a perdu le conteneur de données de TimeWarner. Peut-être peut-on également se demander si la perte du conteneur durant son transport n'était pas plus simplement un vol de données.

Chassons toutefois ces théories non vérifiées : le N°1 mondial de la communication n'oserait certainement pas offrir à ses employés comme dédommagement, des solutions fournies par la même société qui a "égaré" leurs données confidentielles et personnelles.

Swann OUTIN