

# Accor s'associe à Verizon pour répondre aux standards de conformité PCI-DSS.

Découvrez comment le groupe hôtelier a collaboré avec Verizon pour gérer les défis complexes liés à la sécurité des données des cartes de paiement et à la conformité du standard PCI-DSS.

## Défi à relever

Accor 5 400 hôtels, 10 000 bars et restaurants, 200 millions de repas servis chaque année, 185000 salles de réunion ou espaces de travail, dans 110 pays. Pour tenir sa promesse de « faire vivre des expériences exceptionnelles », le leader mondial de l'hôtellerie s'appuie sur ses quelques 290 000 collaborateurs et sur une organisation fondée sur un savant mélange de centralisation et d'autonomie. « Notre organisation suppose des approches différenciées pour appliquer une stratégie de sécurité et de conformité qui soit homogène quel que soit le statut ou la nature de l'établissement », confie Marie-Christine Vittet, VP Compliance pour Accor. Réunissant plus de 40 marques réparties en deux catégories Luxury & Lifestyle et Premium, Midscale & Economy, le Groupe accueille des touristes, des voyageurs d'affaires, mais aussi des télétravailleurs. « Pour chaque profil client, dans chaque pays, Accor s'adapte à des habitudes de paiement très spécifiques ». Des expériences et des habitudes de consommation diverses qui doivent pourtant répondre au même enjeu de sécurité et de conformité. Depuis 2008, Accor pris de nombreuses initiatives en vue d'assurer la sécurité des paiements et de son système d'information. En 2012, Accor fait le choix d'aller plus loin encore et de s'orienter vers le standard PCI DSS.



« L'orchestration de notre programme de conformité est fondée sur une grande agilité intellectuelle de nos équipes autant que sur une grande rigueur technique. Pour cela, nous nous appuyons sur un certain nombre de standards et de process qui sont la meilleure garantie d'excellence du service dans des univers très différents ».

Marie-Christine Vittet,  
VP Compliance – Accor

## Solution

Chargée de coordonner le projet PCI DSS pour l'intégralité du Groupe, Marie-Christine Vittet fait le choix de confier une mission de consulting IT à Verizon. « L'expertise et l'accompagnement d'un partenaire comme Verizon avec lequel nous avons déjà collaboré, nous paraissent constituer une base solide pour décrypter le standard et définir ce que serait notre feuille de route PCI DSS ». Sur les fondements d'un document appelé Prioritized Approach, Marie-Christine Vittet et ses équipes ont posé les jalons de la conformité au standard PCI DSS V2. Un groupe de travail est alors constitué et reçoit pour mission de gérer le projet sur une échéance de trois années. « Nous avons défini une feuille de route ambitieuse et nous sommes dotés d'indicateurs pour tenir le rythme d'un chantier exigeant qui n'aurait pu être accompli sans l'adhésion des équipes IT ». Le moteur de la démarche : la transparence et la volonté de donner du sens au projet. À l'époque, les modes de paiement dans le monde hôtelier commençaient à changer avec une prédominance des cartes bancaires au détriment des chèques ou des devises. « L'accueil et le paiement dans nos établissements constituent des temps clés du parcours client et de l'expérience que nous faisons vivre. La sécurisation du paiement et la fiabilisation des paiements font clairement partie de l'expérience d'accueil que propose le groupe Accor, note Marie-Christine Vittet. À travers PCI DSS, nous avons abandonné des pratiques anciennes comme le scan recto/verso d'une carte bancaire ».

## Résultat

En 2015, après 3 ans d'effort, un premier exercice de certification PCI DSS est lancé. « Les efforts consentis par les équipes et par les experts de Verizon ont payé car nous avons alors obtenu notre première certification ». Changements de systèmes, bouleversements d'usages et de comportements, investissements techniques et financiers, la transformation a été profonde et a d'ailleurs contribué à la création de la direction de la compliance au sein du groupe Accor. « Ce changement d'organisation était important car il témoignait de la force du changement et de l'intérêt pour l'ensemble de nos collaborateurs et partenaires », souligne Marie Christine Vittet.

« Les équipes de Verizon ont joué un rôle clé à tous les stades du projet. Agissant comme un coach, comme un partenaire, nous nous sommes choisis car Verizon était l'un des rares acteurs à disposer d'un programme de conformité PCI DSS. Nous sommes mutuellement sortis plus forts de ce partenariat ».

Marie-Christine Vittet,  
VP Compliance – Accor

## Bénéfices

### Une capacité d'écoute et d'adaptation

Face à l'envergure du Groupe Accor et à son haut niveau d'exigences, « nous avons besoin de partenaires qui font preuve d'une grande faculté d'écoute et d'adaptation ». Une réalité rendue encore plus prégnante par le rayonnement international de Accor. « La couverture de services internationale de Verizon, lui permet de mieux cerner nos enjeux et nos défis et il faut saluer l'action des QSA (Qualified Security Assessors) qui parlent plusieurs langues et font preuve d'une grande adaptabilité ». Autant de spécificités qui ont permis à Accor de relever le défi de la conformité PCI DSS. « C'est un effort de remise en question constant qui se renforce avec l'imminence de l'entrée en vigueur de PCI DSS v4 ».

### Un accompagnement continu

Pour garantir sa conformité au standard PCI DSS, Accor réalise des audits réguliers. La préparation de l'audit occupe les équipes pendant 6 mois. « Nous aimons réaliser un pré-audit qui constitue un entraînement en vue de l'audit définitif. Cela nous permet de vérifier nos acquis, et de détecter des points d'amélioration éventuels ». À l'issue du pré-audit, un plan de remédiation peut être mis en œuvre avant l'audit définitif qui peut prendre jusqu'à 3 mois. Au total, plus de 50 interviews sont réalisées, mobilisant beaucoup d'équipes, avec des réunions hebdomadaires. « C'est une tension sereine mais continue qui nous permet d'obtenir notre attestation de conformité qui donne lieu à un ROC (Report of Compliance). Ce rapport passe ensuite entre les mains de la Quality Assurance chez Verizon qui peut ensuite délivrer l'attestation de conformité définitive ».

### Préparer l'avenir sereinement

Le standard PCI DSS évolue et Accor prévoit que la conformité à PCI DSS V4 soit effective à l'horizon 2024. Au sein du comité PCI constitué par le groupe hôtelier, un sharepoint a été créé pour coordonner un certain nombre de tâches et démontrer les améliorations régulièrement apportées. « Le standard PCI DSS v4, intègre une dimension 'planification des actions', dont nous nous sommes déjà saisis pour être à la hauteur de notre promesse d'excellence ».

En savoir plus :  
[PCI Compliance](#)

