FICHE
PRATIQUE

# LA FRAUDE TÉLÉPHONIQUE

## Une menace pour les entreprises

Mise à jour 02/05/16

Une initiative menée
dans le cadre des ateliers
entreprises de l'Arcep

arcep

FEDERATION EBEN
ENTREPRISES DU BUREAU ET DU NUMERIQUE

**Loin de s'estomper, la fraude liée au détournement des lignes téléphoniques appelée « Phreaking », demeure un problème mondial en pleine recrudescence.**

Les serveurs de communications (PABX ou IPBX, selon le type de ligne auquel ils sont raccordés), sont des cibles privilégiées.

En effet, la sécurisation de ces systèmes n'est pas aussi avancée que dans le monde de l'informatique. Ils peuvent subir différents types d'attaques (intrusion dans les systèmes d'information, déni de service, espionnage...) mais la plus courante est **le détournement des lignes vers des destinations, hors de l'hexagone, sur des numéros surtaxés**, au simple décroché.

Les appels sont lancés aveuglement via des « systèmes automatisés » qui émettent le plus grand nombre d'appels possibles.

LES STRUCTURES DE TOUTES TAILLES SONT CONCERNÉES PAR LE « PHREAKING ». ENTREPRISES OU ADMINISTRATIONS, IL EST IMPORTANT DE VOUS PRÉMUNIR CONTRE CES ATTAQUES QUI PEUVENT COÛTER TRÈS CHER

Ces organisations sont pilotées par des réseaux mafieux dont les objectifs sont des rentrées financières conséquentes.

Les structures de toutes tailles sont concernées par ce risque potentiel. Entreprises ou administrations, il est important de vous prémunir contre ces attaques qui peuvent coûter très cher : en novembre 2015, par exemple, un Conseil départemental a reçu une facture de 43 000 € pour des appels frauduleux émis vers l'Afrique.

**C'est grâce au concours des intégrateurs**, de plus en plus préoccupés par le problème, que nous vous proposons **ces règles essentielles**. Les respecter vous permettra de **mieux sécuriser vos systèmes**.

arcep

Une initiative menée dans le cadre des ateliers entreprises de l'Arcep

FEDERATION EBEN
ENTREPRISES DU BUREAU ET DU NUMERIQUE

# LES RÈGLES ESSENTIELLES*

## POUR SÉCURISER VOS SYSTÈMES TÉLÉPHONIQUES

- Il vous incombe de **modifier** dès l'installation et de manière régulière **l'ensemble des mots de passe**. Ceux-ci doivent être complexes

- **Nommez une personne au sein de votre entreprise** formée aux procédures de changement des mots de passe ou une personne par service selon la taille de votre structure.

- **Sécurisez et isolez votre serveur téléphonique** dans un espace dédié et dont l'accès est restreint (fermé et accessible seulement aux personnes habilitées) comme vous le feriez pour vos serveurs informatiques.

- **Les flux VOIX et les flux DATA doivent transiter par deux réseaux distincts**.

- Votre intégrateur a un devoir de conseil et de mise en garde à votre égard, définissez donc avec lui une politique de gestion des communications dans votre entreprise avec une **définition des niveaux de service par utilisateur.**
Par exemple :

  - boîte vocale simple avec enregistreur ou assistance personnelle ;

  - choisissez le renvoi d'appel vers l'extérieur uniquement si cela est nécessaire pour l'utilisateur ;

  - si votre activité ne nécessite pas d'appeler à l'étranger, optez plutôt pour un accès national.

- Les constructeurs mettent régulièrement à jour la politique de sécurisation de leurs produits, choisissez **un niveau de contrat qui intègre ces évolutions.**

- **Sécurisez également vos systèmes pendant les heures ouvrables par des moyens complémentaires.** Par exemple, installez un logiciel de scrutation des lignes et de gestion des VOIX qui vous permettra de surveiller en temps réel l'activité de vos systèmes (appels entrants, sortants et émis en interne).

- Questionnez votre opérateur pour savoir si votre contrat est éligible à une analyse de vos flux VOIX qui inclurait **la possibilité de couper, notamment en heures non ouvrables, les communications lors d'appels émis vers des destinations anormales** ou en rafale sur des numéros surtaxés.

- **Vos partenaires (opérateur, intégrateur ou installateur) sont régulièrement amenés à vous informer** ou vous alerter sur la sécurité de vos systèmes, restez vigilant quant à ces communications (courriers, mails...). N'hésitez pas aussi à leur poser vos questions.

* Cette liste est fournie à titre non exhaustif et est susceptible d'évoluer en fonction de la loi et de la jurisprudence

Mise à jour 02/05/16

## POUR ALLER PLUS LOIN

« **Sécuriser une architecture de téléphonie sur IP** », recommandations de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI)

**Site de la fédération EBEN**
www.federation-eben.com

**Fédération EBEN**
Entreprises du Bureau
et du Numérique
69, rue ampère
75017 PARIS
Tél. : 01 42 96 38 99
Fax : 01 42 60 26 73

Une initiative menée
dans le cadre des ateliers
entreprises de l'Arcep