

CHRISTIANE FÉRAL-SCHUHL

Avocat

L'OVS : Le Cloud est à la mode. Quelles sont les obligations légales qu'il induit ?

Christiane Féral-Schuhl : *Le Cloud permet à l'entreprise de s'affranchir des contraintes traditionnelles - la bonne appréciation du nombre de serveurs, la capacité nécessaire - et d'avoir une approche modulaire en fonction des besoins. Sur le plan juridique, on n'est pas forcément éloigné des questions qui se posent pour une entreprise décidant d'externaliser tout ou une partie de son système d'information. Une démarche prudente consiste à bien appréhender les risques et à prendre les mesures nécessaires pour garantir la continuité du service, la sécurité des données, la qualité du service, la réversibilité... Ce dernier point est important car l'organisation de la fin du contrat n'est pas toujours bien anticipée, tout comme d'ailleurs les risques liés aux opérations de basculement entre une solution existante et une nouvelle. Enfin, la question liée à la confidentialité doit rester une préoccupation centrale. Si l'ordre des priorités n'est pas toujours le même, on observe que ces différents sujets sont très similaires à ceux de l'outsourcing. Donc, dans l'ensemble, des réponses existent déjà et pourraient être mises en œuvre. Mais les utilisateurs du Cloud computing n'ont pas encore ce réflexe.*

L'OVS : Vous mettiez l'accent sur les données personnelles...

C. F.-S. : *C'est une préoccupation que doit avoir un chef d'entreprise car il est responsable de la sécurité des données à caractère personnel, qu'il s'agisse de ses employés ou de ses clients. Il doit se conformer à la loi « Informatique et Libertés » et peut être, à ce titre, assujéti à des formalités. Le contrat doit donc tenir compte de ces contraintes, d'autant que le fait de confier ses données à un sous-traitant n'exonère pas le responsable du traitement de ses obligations. S'agissant du Cloud computing, cette question prend une acuité particulière, parce que les serveurs sont délocalisés et le client n'a pas à connaître leur localisation. Or, la loi impose, pour les transferts de données à caractère personnel en dehors de l'Union européenne, des formalités d'autorisation. Il est donc prudent d'imposer au prestataire de Cloud computing soit un engagement de maintenir ses serveurs au sein de l'Union européenne, soit de veiller à être bien informés dans le cas d'un transfert hors Union européenne.*

L'OVS : Voyez-vous des contraintes légales concernant directement les intégrateurs dans la mise en place d'une solution de Cloud computing ?

C. F.-S. : *Il peut y avoir des contraintes spécifiques compte tenu de la nature des données. Par exemple, s'agissant des données de santé, le code de la santé publique énumère des dispositions particulières : une politique de confidentialité et de sécurité, ou encore la mise en œuvre de dispositifs d'information sur l'activité d'hébergement à destination des clients, des mesures de sécurité... Mais ces préoccupations, encore une fois, ne sont pas différentes de celles soulevées par l'outsourcing. Les parties ne font pas le parallèle spontanément car souvent, le modèle économique est séduisant et l'emporte sur les contraintes juridiques.*



De plus en plus de clients demandent qu'on les aide à rédiger un contrat de Cloud "

Je constate cependant que de plus en plus de clients nous demandent de les aider à rédiger un contrat de Cloud computing. Et, comme très souvent, c'est en analysant les risques que le client découvre le contenu de l'offre.

L'OVS : Comment voyez-vous l'évolution des relations clients/prestataires ?

C. F.-S. : *Ce qui me frappe, c'est la durée des contrats d'intégration. Ils sont désormais beaucoup plus courts qu'avant. Je pense que cela tient à l'évolution des attentes des clients. Avant, leur préoccupation principale était d'établir une relation stable et pérenne avec un prestataire. Aujourd'hui, la préoccupation des clients est avant tout de disposer de la meilleure technologie au meilleur prix, de manière à rester compétitif. Les contrats sont donc d'une durée beaucoup plus courte (3 à 5 ans). Le deuxième point, c'est ce phénomène de mode faisant alterner externalisation puis internalisation qui dure depuis 20 ans, et qui procède un peu de la même motivation. Actuellement, j'observe un mouvement favorable à l'externalisation mais le choix est circonscrit à certains traitements. Il me semble également que les clients opèrent plus facilement qu'avant des transferts de solution d'un intégrateur à l'autre. Je pense que si les prestataires avaient une offre davantage axée sur l'évolutivité de la solution, ce serait un plus. Les clients ont besoin d'être rassurés sur le fait qu'ils bénéficieraient des nouvelles technologies disponibles en cours de contrat. Je propose souvent que le comité de pilotage assure une veille technologique permanente sur les solutions alternatives. En devenant force de proposition et d'évolutivité, les prestataires répondraient à la préoccupation centrale des clients : rester compétitifs grâce au choix technologiques. Il me semble qu'ils pourraient ainsi consolider leur relation contractuelle et y trouveraient un moyen de se différencier.*