



L'INFORMATIQUE DANS LES NUAGES EN PRATIQUE

L'infonuagique (ou *cloud computing* en anglais) est une façon d'accéder, via un réseau de télécommunications, à des ressources informatiques spécifiques situées sur des serveurs distants. Les documents ne sont donc plus sur le disque dur ou dans le système informatique local de l'utilisateur (particulier, organisme public ou entreprise).

L'infonuagique présente plusieurs avantages pour les organismes publics, les entreprises et les particuliers. Par exemple :

- réduction de coûts (pas d'achat de matériel coûteux et/ou de licences d'utilisation) ;
- accessibilité : les services sont disponibles via de multiples supports (ordinateur, tablette, téléphone intelligent, par exemple) ;
- capacité de stockage ;
- partage de ressources entre plusieurs clients ;
- services sur mesure et rapidement adaptables en fonction des besoins ;
- paiement à l'usage.

Toutefois, cette technologie comporte certains enjeux en matière de protection des renseignements personnels qu'il vaut mieux connaître pour prévenir les risques.

L'UTILISATEUR DU « CLOUD COMPUTING » A-T-IL DES OBLIGATIONS DE PROTECTION QUANT AUX RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ?

L'utilisation de services d'infonuagique implique une communication de données. L'utilisateur transfère ses données et ses documents sur les serveurs du prestataire de service (celui qui offre le service d'infonuagique). Ces serveurs peuvent se situer au Québec ou à l'extérieur de la province.

Si cette communication comprend des renseignements personnels, elle doit respecter les dispositions de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels « Loi sur l'accès » ou de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé « Loi dans le secteur privé ».



« INFONUAGIQUE »

Ce mot vous dit quelque chose, mais vous pensez qu'il s'agit d'une nouveauté informatique réservée à des entreprises et des organismes à la fine pointe de la technologie ? Pas vraiment, vous l'utilisez peut-être sans même le savoir !

S'il vous arrive d'avoir recours à des services de messagerie en ligne (par ex. *Gmail, Hotmail*), de stockage de photos ou de vidéos (par ex. *Picasa, Flickr, Instagram, Tumblr*), de réseautage en ligne (par ex. *Facebook, Google+, LinkedIn, Twitter*) ou encore de gestion de dossiers (par ex. *Dropbox, SkyDrive*), alors vous utilisez des services d'infonuagique.



Cette communication peut entraîner une **perte de contrôle** sur les renseignements communiqués. En transférant des fichiers contenant des renseignements personnels dans le nuage, un organisme public, une entreprise ou un particulier peut perdre le contrôle exclusif de ces données, plus particulièrement sur leur disponibilité, leur confidentialité ou encore leur accessibilité.

Ainsi, il importe de bien **s'informer au sujet des pratiques et des procédures du prestataire de services d'infonuagique**, entre autres, en ce qui concerne :

- **les mesures de sécurité mises en place** : quel est le niveau de sécurité et de confidentialité dont bénéficieront les données, notamment lorsque le serveur

du prestataire héberge les données de plusieurs clients ?

- **la localisation des données** : où sont conservées les données ? En effet, selon l'achalandage sur les différents serveurs du prestataire de services d'infonuagique, les données peuvent transiter par différents pays avant d'être disponibles sur l'écran de l'utilisateur.
- Lorsque les renseignements personnels sont conservés ou transitent à l'extérieur du Québec, un organisme public ou une entreprise doit s'assurer que le niveau de protection accordé à ces renseignements est équivalent à celui offert par les lois applicables au Québec.

- **l'utilisation des données** : est-ce que le prestataire de services d'infonuagique veut utiliser les données stockées sur ces serveurs à des fins autres que celles prévues lors du dépôt, et ce sans le consentement des personnes concernées ? S'il s'agit de renseignements personnels, l'organisme public ou l'entreprise doit s'assurer de respecter ses obligations légales en matière d'utilisation de ces données.

CONSEILS PRATIQUES POUR LES ORGANISMES PUBLICS ET LES ENTREPRISES QUI UTILISENT DES SERVICES D'INFONUAGIQUE.

À titre d'organisme public et d'entreprise, vous demeurez responsable des renseignements personnels que vous transférez dans le nuage du prestataire de services d'infonuagique. Vous devez donc veiller à ce que les renseignements personnels soient protégés et utilisés dans le respect des lois applicables.

1- Avant de transférer des renseignements personnels dans un nuage, il est recommandé de :

- bien identifier la nature et leur niveau de confidentialité selon leur sensibilité ;
- faire une analyse des risques pour déterminer les mesures de sécurité à appliquer, notamment en fonction de leur sensibilité;
- identifier le type de nuage adapté au besoin exprimé ;
- identifier et respecter les règles applicables en matière de protection des renseignements personnels compte tenu de leur nature et du service d'infonuagique recherché;
- s'informer auprès des différents prestataires de services d'infonuagique du lieu de conservation des données et des pays par lesquels elles sont susceptibles de transiter;
- s'informer également de leurs pratiques et de leurs procédures, notamment en matière de confidentialité et d'utilisation des données, ainsi que des mesures de sécurité en place;

- choisir un prestataire offrant des garanties suffisantes au regard de la sensibilité des renseignements et des exigences des lois applicables en matière de protection des renseignements personnels.

2- Dans le contrat avec le prestataire de services d'infonuagique : vous devez vous assurer de la présence et/ou prévoir des clauses protégeant les renseignements personnels, le cas échéant. Il est alors recommandé de :

- décrire précisément les obligations du prestataire de services d'infonuagique, notamment pour éviter qu'il utilise les renseignements personnels à d'autres fins que leur conservation et indiquer les mesures de sécurité à observer (qui peuvent différer en fonction de la sensibilité des renseignements personnels);
- prévoir dans quelles circonstances les renseignements localisés dans le nuage doivent être détruits ou restitués ;
- s'assurer, lorsque les serveurs sont situés hors du Québec, que le niveau de protection dans les pays où ils seront localisés équivaut à celui offert par les lois applicables au Québec OU convenir contractuellement que les renseignements personnels resteront sur le serveur dans un pays en particulier.

De plus en plus d'employeurs confient à des entreprises externes la gestion des opérations de ressources humaines (« RH »), notamment la paie. Souvent, ces entreprises utilisent les services d'infonuagique pour stocker les informations utiles.

Les dossiers RH des employés, documents confidentiels par définition, se retrouvent ainsi sur des serveurs quelque part dans le monde sans que l'employeur sache toujours avec exactitude où sont localisés les renseignements dont il est responsable et sans que l'employé en ait été informé.



LE RÔLE DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION.

Si vous croyez qu'une entreprise ne prend pas toutes les mesures pour assurer la confidentialité et la sécurité des renseignements personnels lors de la communication de renseignements personnels à un prestataire de services d'infonuagique, vous pouvez déposer une plainte auprès de la Commission d'accès à l'information.

À la suite de son analyse, la Commission peut, après avoir fourni l'occasion à l'organisme public ou à l'entreprise de présenter ses observations, recommander ou ordonner l'application de toute mesure corrective propre à assurer la protection des renseignements personnels.