

# PRIVACY HORIZONS: TERRA INCOGNITA

29<sup>th</sup> International Conference of  
Data Protection and Privacy Commissioners

September 25 to 28, 2007  
Montreal, Canada



## LES HORIZONS DE LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE : TERRA INCOGNITA

29<sup>e</sup> Conférence internationale des commissaires  
à la protection des données et de la vie privée

du 25 au 28 septembre 2007  
Montréal, Canada

# ***La circulation et le miroitage de données***

**Benjamin S. Hayes**

Chargé de la conformité aux mesures de protection des renseignements personnels des Amériques  
Accenture, s.r.l.

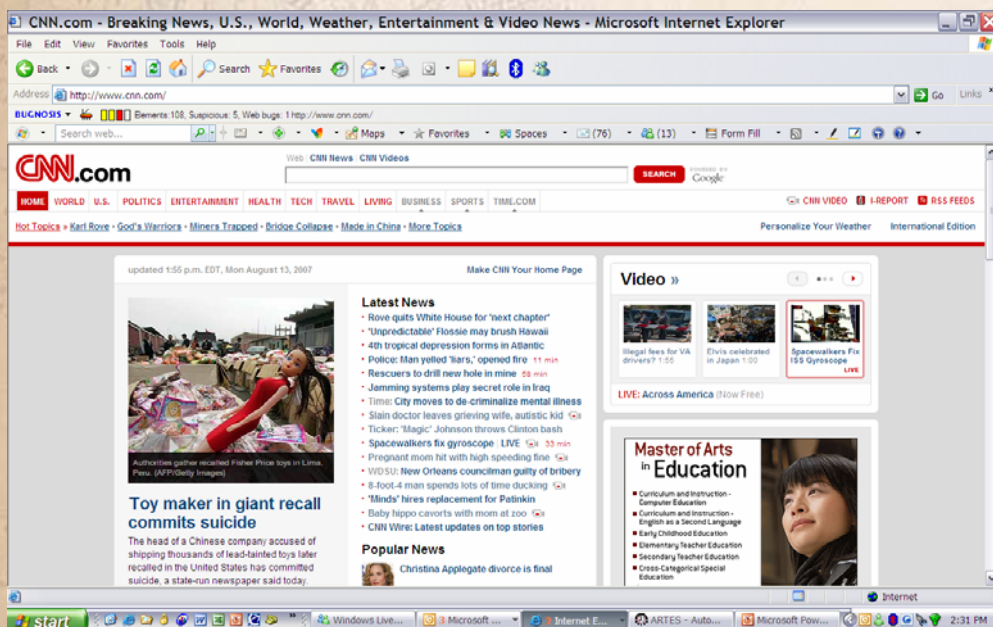
# La circulation et le miroitage de données

- Quelles données franchissent les frontières, et où se rendent-elles?
- Pour quelles raisons les données circulent-elles?  
Quelles sont les tendances?
- Prévisions pour l'avenir
- Impartition – mythes et réalités



# Premier exemple : site Web commercial

Le contenu et les modules de fonctionnalité (à l'exception de la publicité sur le Web) fournis par diverses tierces parties :



- Dell
- Careerbuilder.com
- Google
- People magazine
- Yahoo
- Accuweather.com
- Time.com
- AOL
- Fortune
- Etc., etc., etc.

## Site Web commercial (suite)

- À son tour, le fonctionnement de chaque module est probablement assuré par un fournisseur de services de Google, Time, AOL, etc.
- Ces fournisseurs de services peuvent impartir une partie ou l'ensemble de la fonctionnalité à un sous-traitant.
- Les données saisies par le biais d'un module peuvent être accessibles à de multiples parties dans de multiples régions.
- Pratiquement toutes les mesures de contrôle servant à protéger les données seront contractuelles (par opposition à la conformité aux lois).

## Deuxième exemple – impartition en RH

- Les services offerts proposent normalement la majorité des fonctions de gestion du personnel :
  - la paie
  - l’inscription aux avantages
  - le changement de statut
  - la communication aux employés
  - la ligne secours pour les demandes d’employés

## Façon dont un poste hypothétique d'officier des ressources humaines est doté

- Supposons que le client se trouve aux États-Unis, au R.-U., aux Pays-Bas et en Belgique.
  - L'entente peut être signée à Londres entre Client R.-U. et Accenture R.-U.
- Les conseillers d'Accenture se trouvent aux États-Unis, au R.-U., en Argentine et à Manille.
- Les centres d'appel sont situés à Buenos Aires, à Varsovie et à Kuala Lumpur, pour assurer un service continu.
- Le traitement des données se fait à Bangalore.
- L'impression et l'envoi se font par une tierce partie aux États-Unis.

# Pourquoi les services sont-ils offerts ainsi?

- Raison principale – le coût
  - le souci d'efficacité et d'économies est un élément catalyseur de l'impartition
  - les entreprises publiques font l'objet de grandes pressions pour générer des profits pour les actionnaires
- Raisons secondaires –
  - la capacité de distribuer le travail à des équipes d'experts dans diverses régions
  - la capacité d'offrir un service 24 heures sur 24
  - les diverses langues parlées

# Complexité accrue – l'infrastructure de communications

- Les serveurs sont situés dans des lieux de service, mais leur contenu est sauvegardé sur différents continents pour les besoins de reprise des activités après un sinistre.
- Les serveurs secondaires de réserve (capacité de reprise) peuvent se trouver dans un tout autre pays.
- L'équipe de prestation des services aux clients, dont les membres sont largement répartis, peut utiliser un site Web d'un groupe privé (hébergé à Chicago, entretenu à partir de l'Inde) pour collaborer à des projets, se communiquer des versions provisoires, etc.
- L'avènement de voix par IP pourrait obliger un réexamen des hypothèses concernant la protection et la sécurité des communications vocales – mise en cache, acheminement, paquets de texte en clair, etc.
- **Il serait donc nécessaire de mettre en vigueur un ensemble complexe de clauses types et d'autres ententes sur le transfert de données pour suivre les données, ce qui est très difficile à gérer.**

# Prévisions pour l'avenir

- La diffusion de données et la segmentation des procédés opérationnels se font sous l'impulsion de l'économie et des améliorations dans les technologies de l'information. L'augmentation de la disponibilité de la bande passante va se poursuivre, ce qui aura comme effet d'accroître la diffusion de données et la segmentation des procédés opérationnels.
- Un nombre croissant d'entreprises auront recours au traitement non local des données au lieu de la fonction de contrôleur moderne.
- La réalité des affaires exige une gestion constante de données en provenance d'un grand nombre de sources – il y a donc un besoin économique de règles harmonisées à l'échelle internationale en ce qui concerne l'échange de données.
- Une réglementation accrue ou non harmonisée qui nuit à la circulation transfrontalière de données aura comme effet d'empêcher de bons rendements économiques.
- L'imposition de limites territoriales sur la circulation transfrontalière de données ne permettra pas vraiment de réduire les risques actuels – un régime de réglementation axé sur le risque (plutôt que territorial) protégerait mieux les intérêts des consommateurs.

## Mythes de l'impartition



—Report, N. Y. Bureau of Statistics of Labor, 1885  
Cloak shop on the top floor of 12 Hester St.

- Le travail s'effectue dans des conditions insalubres, par des personnes non scolarisées et indignes de confiance.
- Les normes de sécurité de l'information sont laxistes.
- Les données sont forcément moins protégées qu'elles ne le seraient dans leur pays d'origine.

# Réalités de l'impartition



- Le travail s'effectue dans des conditions commerciales modernes par des personnes scolarisées, formées et présélectionnées.
- Les normes de sécurité de l'information sont extrêmement strictes.
- Les données sont plus protégées qu'elles pourraient l'être dans bien d'autres endroits.

## Les centres d'exécution d'Accenture mettent l'accent sur les attentes en matière de sécurité et font l'objet d'une vérification

- Bangalore a reçu la certification de niveau 3 selon le eSourcing Capability Model for Service Providers (modèle de capacité en sourcing électronique pour les fournisseurs de services) par l'Université Carnegie Mellon – il s'agit du premier impartiteur au monde à recevoir cette désignation.
- Plus de 17 centres d'exécution d'Accenture feront l'objet de vérifications SAS 70 de niveau II en 2007.
- Huit centres sont actuellement conformes à la norme ISO 27001; trois autres le seront dès octobre 2007 (la plupart des centres d'exécution de services impartis d'Accenture); diverses autres certifications de normes en vigueur.
- Formation obligatoire sur la protection des renseignements pour le personnel à l'échelle mondiale.