

4<sup>ème</sup> Conférence Annuelle  
**Traitement des Données Personnelles**  
**2011**

Paris, le 19 Janvier 2011

*Risques et opportunités du Cloud Computing  
en matière de traitement des données personnelles*

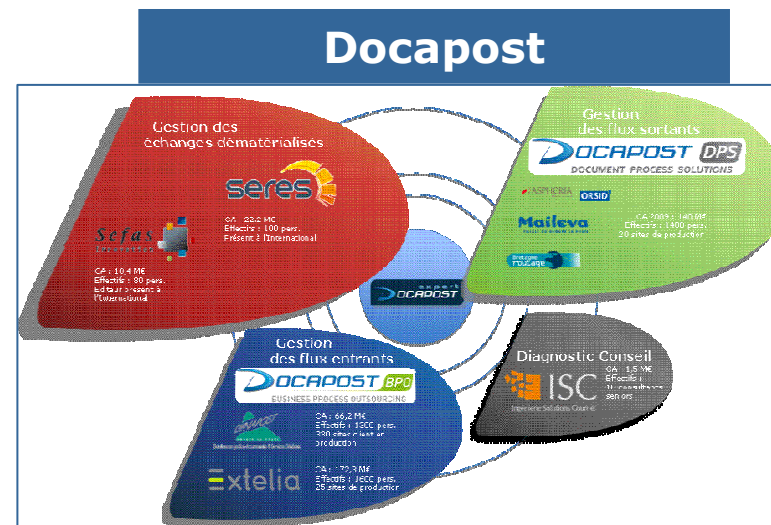
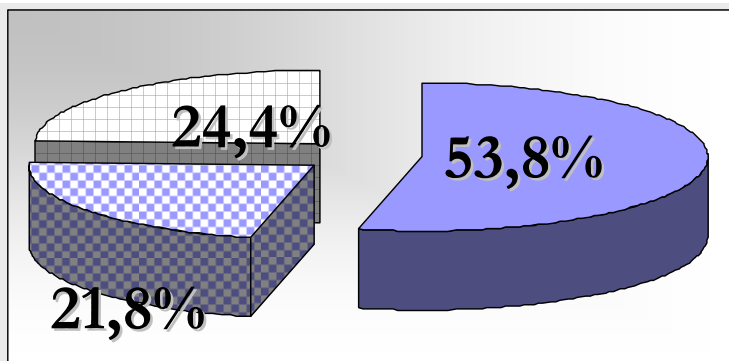
Marie-Noëlle Gibon  
Directeur de l'Innovation, des SI et du Développement



# Le Groupe La Poste

## Les chiffres clé Groupe

- ✓ 20 527 millions d'euros
- ✓ 15,2% du chiffre d'affaires à l'international
- ✓ 287 174 collaborateurs
- ✓ 17 107 points de contact

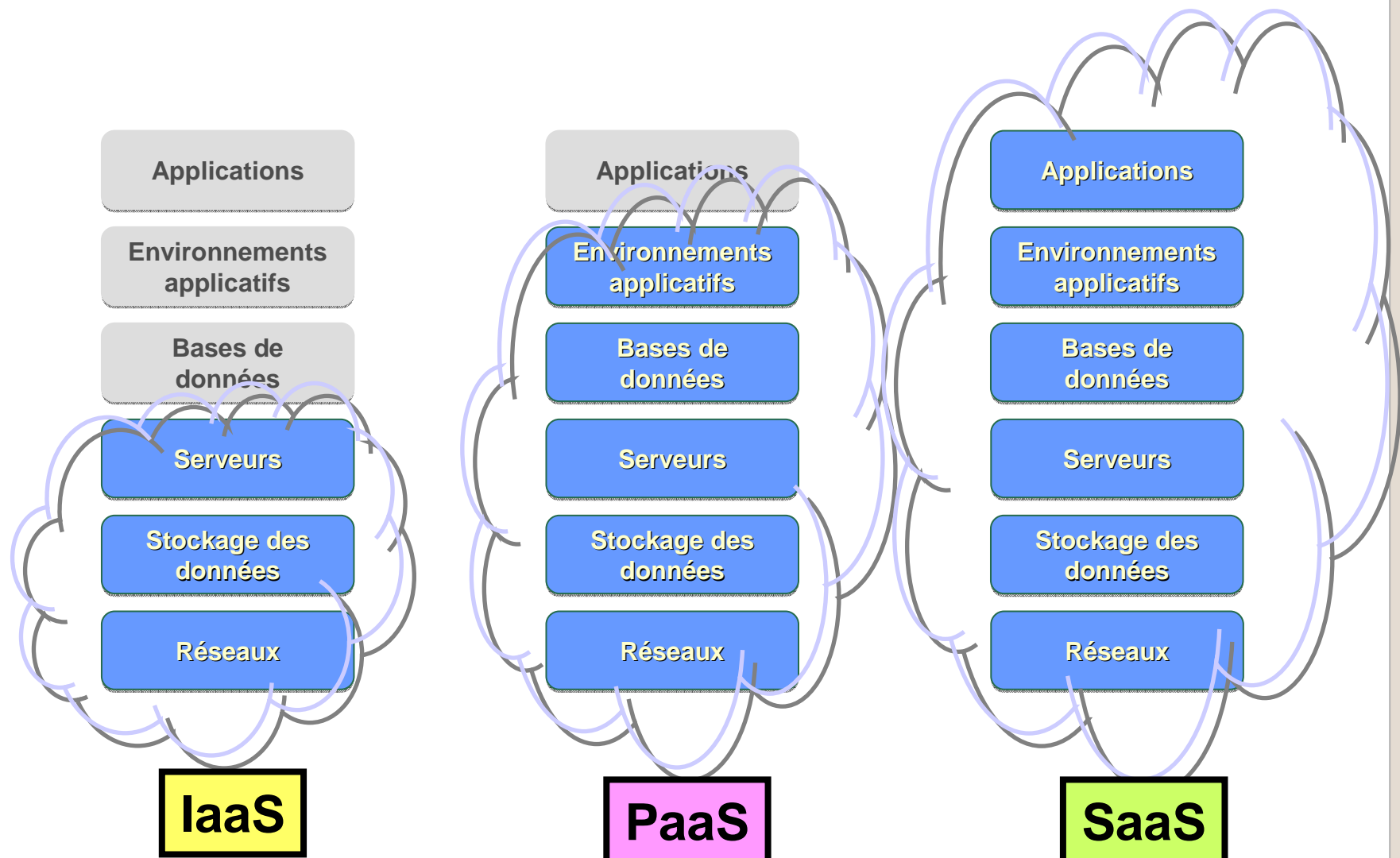


- ✓ Infogreffe, je déclare.com
- ✓ Pass Navigo
- ✓ Nice Campus
- ✓ e-Facture
- ✓ ILM, Digiposte

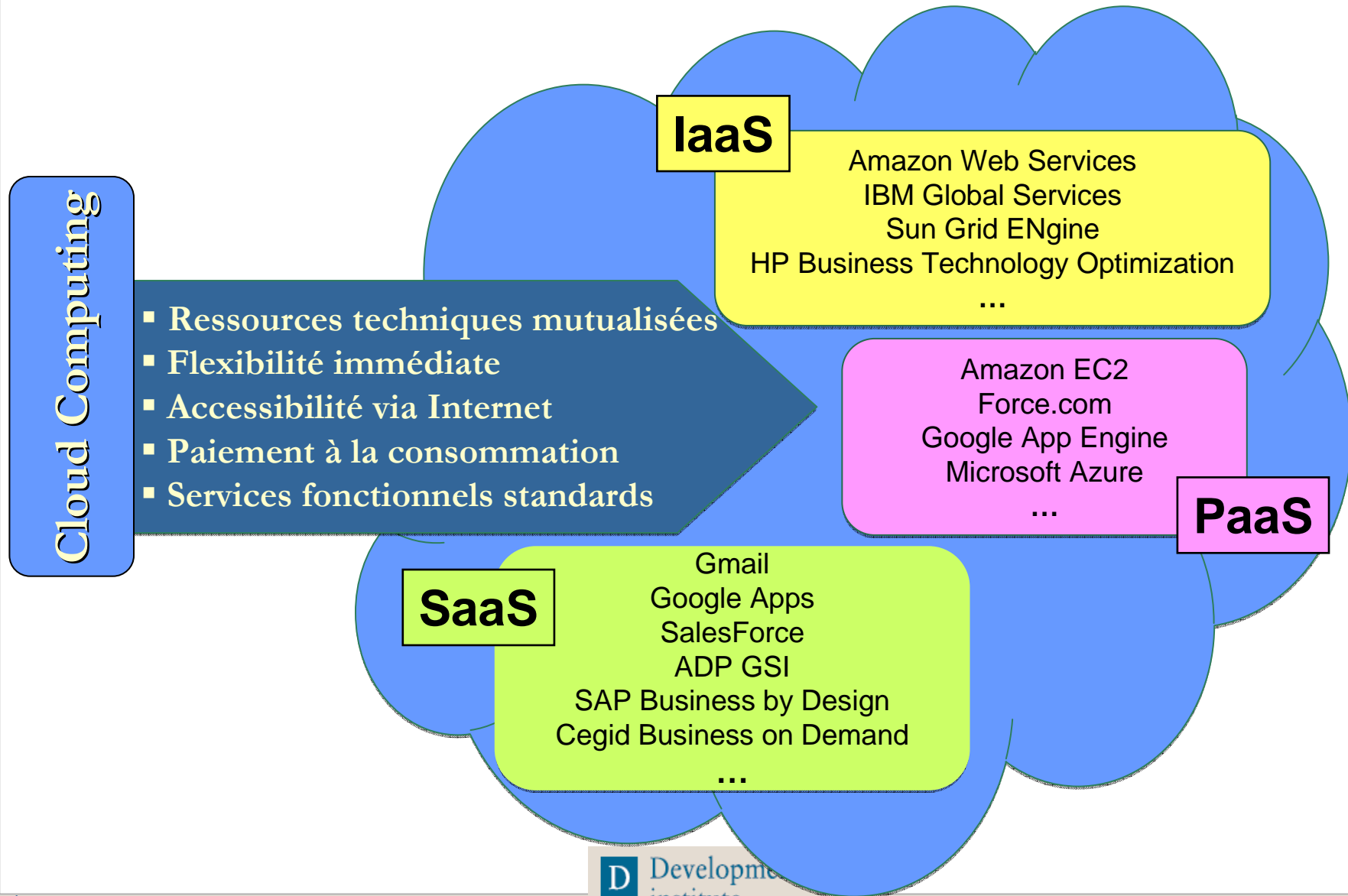
# Le « phénomène Cloud »



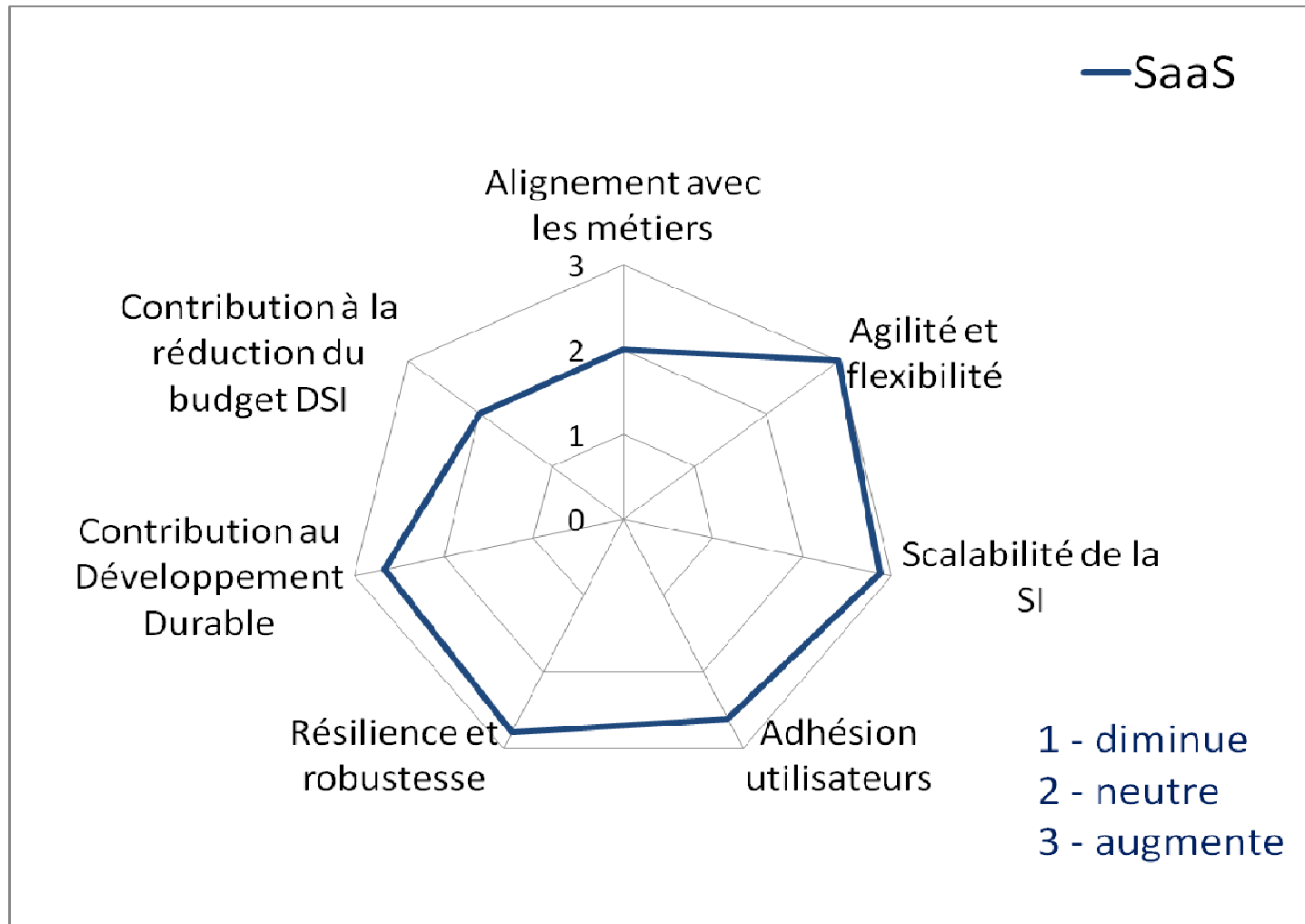
# Le Cloud : de quoi s'agit-il ?



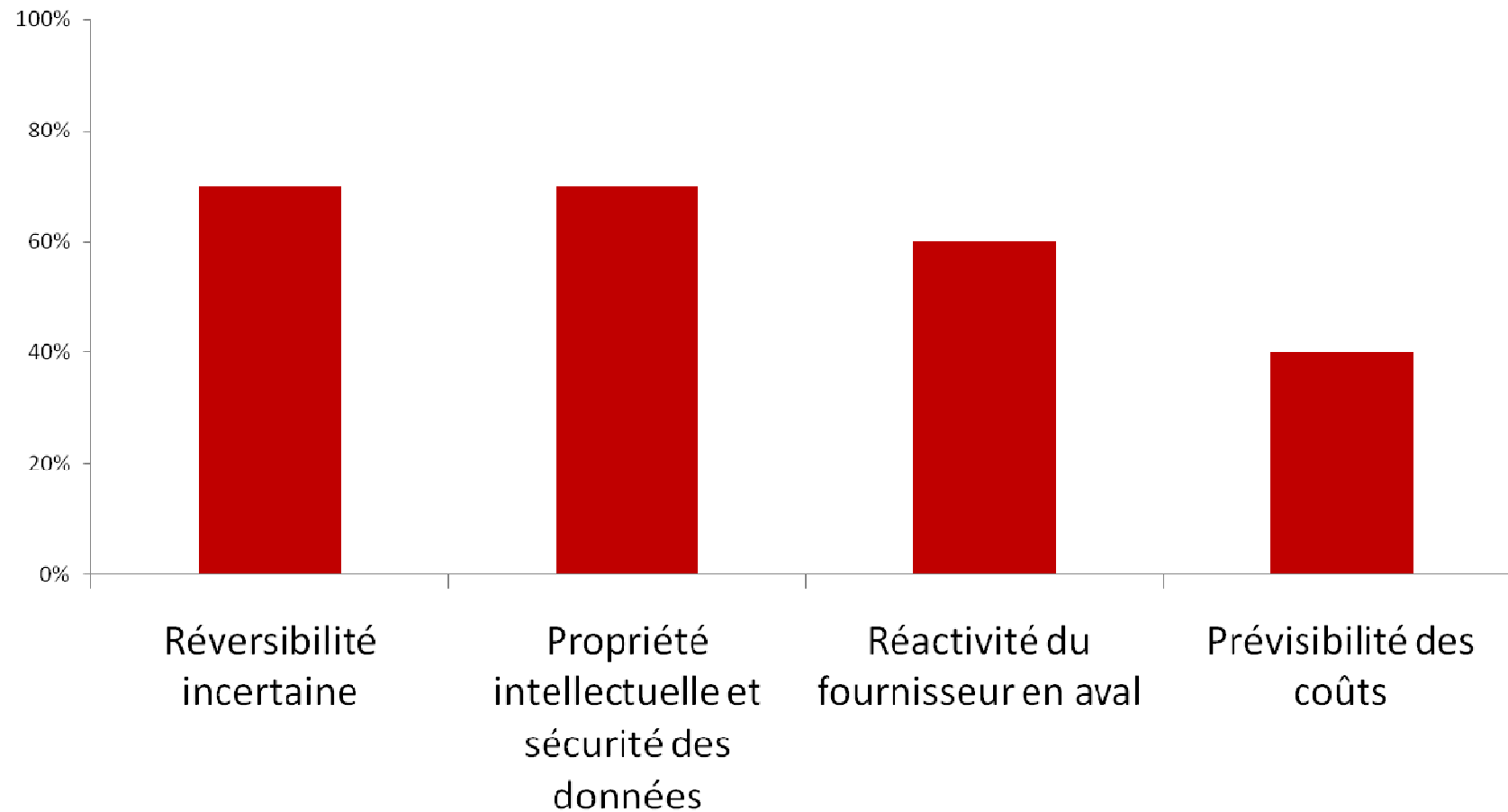
# Le Cloud : les offres



# Le Cloud : les avantages espérés



# Le Cloud : les difficultés potentielles



Cigref 2010

4<sup>ème</sup> Conférence Annuelle Traitement des Données Personnelles 2011  
Dii - Paris, le 19 janvier 2011

# Le Cloud et le traitement des données personnelles

## Les risques à traiter



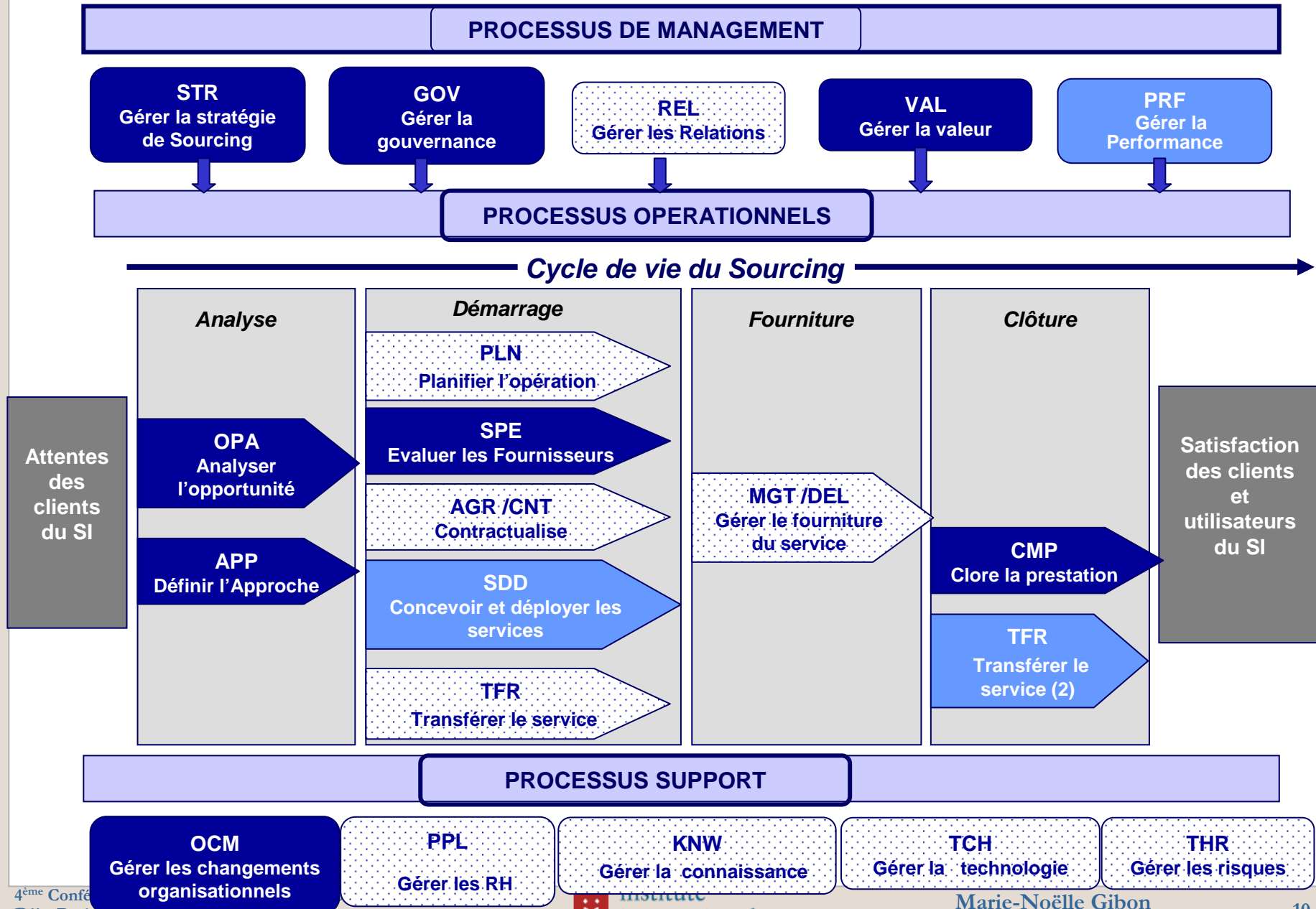
- Sécurité et confidentialité des données
- Traçabilité
- Conformité juridique et réglementaire
- Récupération des données

# eSCM : les bonnes pratiques de l'externalisation



|         | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 | 2006  | 2007 |
|---------|------|------|------|------|------|------|-------|------|
| eSCM-SP |      | v1   |      |      | v2   |      | v2.01 |      |
| eSCM-CL |      |      |      |      |      | v1.0 | v1.1  |      |

# Le référentiel eSCM : gérer le sourcing



# eSCM et le traitement des données personnelles : la gestion d'une relation contractuelle

## Analyse

### ▪ Etude d'opportunité

- ✓ Définir les critères de sourcing (**opa02**)
- ✓ Réaliser une analyse d'impact et de risques pour les opérations de sourcing proposées (**app04**)
- ✓ Évaluer le degré de conformité existant dans l'entreprise (**opa01** – Etude de l'existant; **thr05** – Assurer la conformité)

## Démarrage – Planifier l'opération

### ▪ Cahier des charges

- ✓ Décrire les attentes en termes de protection des données personnelles (**thr04** – Sécurité et respect de la vie privée; **thr05** – Assurer la conformité)
- ✓ Décrire la politique de sécurité (**thr01** – Politique documentée de gestion des risques; **thr03** – Politique de protection de l'information)

## Démarrage – Evaluer les fournisseurs

### ▪ Evaluer et auditer les solutions de sécurisation des données

- ✓ Evaluer les prestataires potentiels en utilisant les procédures et critères de sélection documentés (**spe02** – évaluation des prestataires)

## Démarrage – Transférer le service

### ▪ Effectuer une revue des mesures prises

- ✓ Définir et mettre en œuvre les procédures de contrôle et de vérification du service (**thr02** – vérification de la conception du service)

# eSCM et le traitement des données personnelles : la gestion d'une relation contractuelle

## Gestion des services

- **Suivre avec attention toute modification des moyens de traitement**
  - Participer aux activités de gestion des changements (**mgt06** – gestion des changement du service délivré)
  - Définir et mettre en œuvre les procédures pour gérer les modifications (**mgt07** – gestion des évolution des services)
- **Traiter avec diligence les problèmes liés aux données à caractère personnel**
  - Participer au suivi et à la résolution des incidents et problèmes ( **mgt05**; **rel05** – gestion des difficultés)
- **Réaliser les audits afin de vérifier les mesures de sécurité**
  - Mettre en œuvre les procédures de contrôle (**thr05** –garantir la conformité; **mgt 01**; **mgt08**)

## Réversibilité

- **Mettre à jour et exécuter un plan de ré-internalisation ou de transfert à un tiers**
  - Mettre en place un plan de gestion de la réversibilité (**mgt01** – gestion du sourcing)
  - Garantir le transfert des ressources depuis le prestataire (**cmp03**)
- **En fin de réversibilité, faire un audit des installations du prestataire sortant**
  - Mettre en œuvre les procédures de clôture (**cmp01**- planification de la réversibilité)

# eSCM et le traitement des données personnelles :

## Contractualisation : le sous référentiel juridique

Préambule

Art 1 Def

Art 2 – Objet

Art 3 – Entrée en vigueur/durée

Art 4 – Objectifs généraux ●

Art 5 – Périmètre et contenu des prestations

Art 6 – Modalités d'exécution ●

Art 7 – SLA et Pénalités applicables ●

Art 8 – Sécurité, continuité de service et protection des données ●

Art 9 – Conditions financières ●

Art 10 – Gouvernance et résolution des désaccords ●

Art 11 – Audit ●

Art 12 – Evolution et pérennité ●

Art 13 – Résiliation

Art 14 – Réversibilité ●

Art 15 – Propriété intellectuelle ●

Art 16 – Garantie et responsabilité ●

Art 17 – Confidentialité ●

Art 18 – Dispositions générales

Annexe 1 – Expression des besoins

Annexe 2 – PAQ

Annexe 3 – Matrice des Rôles et responsabilités ●

mgt08; **thr05**; agr02

Art 5 – Périmètre et contenu des prestations

tfr03;tfr05;tfr04;tch01;gov06;rel01;tech02;tech03;agr04;tfr06;mgt01

agr05; mgt02;mgt06;mgt08

**thr04**; thr06; **cmp02**

mgt03;mgt10;rel07

gov02; rel01; rel02; mgt01; mgt02; mgt04; mgt05; mgt07; mgt09;  
mgt10

**mgt01**; **mgt08**

gov07; thr05; agr07; mgt03; mgt06; mgt07

Art 13 – Résiliation

**cmp01**; cmp02; **cmp03**; cmp04; cmp05

tch02; rel07; knw05

thr02; thr06; agr04

thr04

Art 18 – Dispositions générales

gov06; rel01; **thr02**; agr02; tfr02

gov06; rel01; rel02; **thr03**; thr06; agr02; tfr02; tfr05; mgt01

agr04

# Intégration des pratiques SP dans le cahier des charges et le contrat

## Pratiques permanentes

- Gestion de la connaissance (knw)
  - ✓ **Knw 07** – Def et MeO les proc de CTL des Chgmts des docs de T
- Gestion des Relations (rel)
  - ✓ **Rel02** - Def et MeO les proc de sélection des fourn et partenaires en fonction de leur capacité à répondre aux exigences identifiées
  - ✓ **Rel 07** - Def et MeO les proc de la rel avec sous-traitants et partenaires
- Gestion des risques (thr)
  - ✓ **Thr01**- Déf d'une pol de risques
  - ✓ **Thr02**- Identifier, évaluer et gérer les risques liés à la presta
  - ✓ **Thr03** - Def et MeO les proc permettant de gérer les risques liés à plusieurs presta
  - ✓ **Thr04** - Def et MeO les proc satisfaisant aux exigences de sécurité (DICP)
  - ✓ **Thr06** - Def et MeO les proc assurant la conformité avec les stds, normes et réglementations
- Gestion des Technologies (tch)
  - ✓ **Tch03** - Def et MeO des proc de tracking et de CTL des chgmts de l'infrastructur

## Pratiques de pilotage d'une prestation

- Contractualiser (cnt)
  - ✓ **Cnt11** - Def et MeO les proc de gestion des avenants
- Concevoir et déployer les services (sdd)
  - ✓ **Sdd05** – concevoir un service fondé sur les spec du CL
  - ✓ **Sdd06** – Def et MeO les proc de vérification par le CL du service conçu et incorporer les évol necess
- Gérer la fourniture du service
  - ✓ **Del07**- Def et MeO les proc permettant l'évolution du service
- Transférer le service
  - ✓ **Tfr04** - Def et MeO les proc pour transférer les ressources

# Perspectives : eSCM et SAS70 l'assurance vie du client

## ■ La norme SAS 70

- Standards d'évaluation du dispositif de contrôle interne d'un fournisseur de services
- Un rapport unique à destination des parties prenantes

## ■ Le référentiel eSCM :

- Amélioration continue et mise en place durable et bénéfique de relations de sourcing.
- Un ensemble de bonnes pratiques de sourcing IT nécessaires à la réussite d'une relation de sourcing.

**La combinaison des deux : un cadre légal complété par un référentiel structuré pour répondre aux attentes de l'ensemble des acteurs et pour tout type de prestation externalisée.**

# ANNEXES

# 50 pratiques eSCM-CL pour le pilotage de l'externalisation



Niveau 2

Niveau 3

Niveau 4

# 45 pratiques eSCM-CL pour le pilotage d'une prestation de sourcing

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| <p><b>Opportunité</b><br/>Sourcing Opportunity Analysis (OPA)</p>  | <p><b>Criblage du sourcing</b><br/>Sourcing Approach (APP)</p>   | <p><b>Planification</b><br/>Sourcing Planning (PLN)</p>  | <p><b>Évaluation des prestataires</b><br/>Service Provider Evaluation (SPE)</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Analyse de l'existant</li> <li>➤ Définition des critères de sourcing</li> <li>➤ Identification des opportunités de sourcing</li> <li>➤ Analyse des scénarios de sourcing</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Approche de sourcing</li> <li>➤ Business case</li> <li>➤ Modèles de gouvernance</li> <li>➤ Analyse des risques</li> <li>➤ Décision de lancement du sourcing</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Mise en place du projet de sourcing</li> <li>➤ Définition des services</li> <li>➤ Procédure de sélection des prestataires</li> <li>➤ Critères d'évaluation</li> <li>➤ Préparation du cahier des charges</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Communication du cahier des charges</li> <li>➤ Évaluation des prestataires potentiels</li> <li>➤ Sélection des prestataires</li> </ul>  |
| <p><b>Contractualisation</b><br/>Sourcing Agreement (AGR)</p>  | <p><b>Transfert du service</b><br/>Service Transfer (TRF)</p>  | <p><b>Gestion des services sourcés</b><br/>Sourced Service Management (MGT)</p>  | <p><b>Clôture de service</b><br/>Completion (CMP)</p>  |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Guide de négociations</li> <li>➤ Confirmation de la situation actuelle</li> <li>➤ Négociation</li> <li>➤ Rôles contractuels</li> <li>➤ Définition du SLA et des mesures</li> <li>➤ Établissement du contrat</li> <li>➤ Amendement du contrat</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Transition du service</li> <li>➤ Vérification du modèle</li> <li>➤ Transfert des ressources au prestataire</li> <li>➤ Transfert de personnel au prestataire</li> <li>➤ Transfert de connaissances au prestataire</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Gestion du sourcing</li> <li>➤ Gestion de la performance</li> <li>➤ Gestion financière</li> <li>➤ Gestion du contrat</li> <li>➤ Contrôles des incidents et problèmes</li> <li>➤ Gestion de changement du service délivré</li> <li>➤ Gestion des évolutions du service</li> <li>➤ Revue de la performance des services</li> <li>➤ Compte rendu des parties prenantes</li> <li>➤ Analyse de la valeur du service</li> <li>➤ Décision de reconduite du sourcing</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Plan de réversibilité</li> <li>➤ Continuité du service</li> <li>➤ Transfert de ressources techniques</li> <li>➤ Personnel transféré</li> <li>➤ Connaissances transférées</li> </ul> |

ANALYSIS
  INITIALISATION
  DELIVERY
  COMPLETION