



14ème législature

Question N° : 13180	De M. Lionel Tardy (Rassemblement - Union pour un Mouvement Populaire - Haute-Savoie)	Question écrite
Ministère interrogé > Redressement productif		Ministère attributaire > Redressement productif
Rubrique >informatique	Tête d'analyse >traitement de données	Analyse > stockage distant. opérateurs. concurrence.
Question publiée au JO le : 11/12/2012 Réponse publiée au JO le : 26/02/2013 page : 2309		

Texte de la question

M. Lionel Tardy attire l'attention de M. le ministre du redressement productif sur le développement des offres, à destination des particuliers, de stockage de données sur le *cloud*. Ces offres sont parfois proposées par des opérateurs télécoms, et couplées à d'autres offres dans le cadre de forfaits. Bien qu'utiles aux consommateurs, ces offres couplées peuvent se révéler être des freins à la concurrence, car cela peut alourdir les procédures pour un changement d'opérateur, au point de dissuader le consommateur de le faire. Se pose notamment la question de la portabilité des données personnelles stockées par le consommateur, et qu'il souhaite voir transférées chez son nouvel opérateur, et effacées chez l'ancien opérateur. Enfin, il apparaît nécessaire, pour maintenir un environnement concurrentiel, que l'opérateur qui offre ce type de services ne pratique pas de discrimination envers des services de *cloud* concurrents, tant dans la qualité de l'accès que dans la comptabilisation et la facturation des données nécessaire à la synchronisation des contenus stockés. Il souhaite connaître son analyse de ces nouvelles offres à destination des consommateurs, incluant une offre de stockage sur le *cloud*, ainsi que les mesures qu'il entend éventuellement prendre afin de préserver les possibilités, pour le consommateur, de changer facilement d'opérateur télécom.

Texte de la réponse

Les offres de cloud computing, également dénommé « informatique en nuage », se développent fortement depuis quelques années et font référence à un stockage externalisé de données informatiques. Proposées à la fois par des opérateurs spécialisés dans le cloud computing et par certains opérateurs de communications électroniques, ces offres ont fait l'objet en 2011 d'une consultation publique à l'initiative de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) visant à préciser le cadre juridique qui leur est applicable. Cette consultation a abouti à la formulation de recommandations (disponibles sur le site de la CNIL) à destination des entreprises françaises recourant à ces prestations. Depuis peu, les opérateurs de communications électroniques proposent également des offres de ce type aux particuliers. Elles permettent notamment de transférer des données sur des serveurs distants, au lieu de les conserver sur disque dur, et de bénéficier de services en ligne (mise à disposition d'applications informatiques, de logiciels et de plateformes applicatives de développement). Les offres de cloud computing peuvent être commercialisées seules ou intégrées à des forfaits d'accès à l'internet fixe ou mobile. Les modalités de modification ou de résiliation du service de stockage distant diffèrent selon les offres et les opérateurs. Dans certains cas, après résiliation du forfait, le consommateur conserve un accès à ses données externalisées, évidemment selon des conditions tarifaires différentes de celles du forfait résilié. Dans d'autres cas, le service de stockage est interrompu avec la résiliation du forfait et, si le consommateur ne rapatrie pas ses données sur un disque dur ou sur un autre service de stockage en ligne, la question de leur pérennité peut se poser. Ces offres



correspondent à de nouveaux usages de l'internet et les modalités de commercialisation sont encore susceptibles d'évoluer. En tout état de cause, il convient de rester vigilant quant à la qualité de l'information délivrée aux consommateurs, notamment en ce qui concerne la résiliation. C'est pourquoi les pouvoirs publics ont d'ores et déjà pris l'attache des acteurs du secteur afin d'entamer une réflexion sur les problèmes que peuvent poser ces nouvelles offres et sur les solutions envisageables.