

Consultations particulières et auditions
publiques au sujet d'outils technologiques
de notification des contacts ainsi que sur
la pertinence de ce type d'outils, leur utilité
et le cas échéant, les conditions de leur
acceptabilité sociale dans le cadre
de la lutte contre la COVID-19

Commission des institutions
Assemblée nationale du Québec

Table des matières

Sommaire exécutif.....	2
À Propos.....	3
Réflexions	4
L'objectif.....	4
Les risques et la gestion du risque.....	5
Hypothèses.....	5
L'adhésion et le consentement	7
S'inspirer des initiatives internationales et améliorations en continu.....	7
Les résultats attendus	8
Recommandations.....	9
Conclusion	10
Annexe.....	11

Sommaire exécutif

Au nom des membres de l'Association québécoise des technologies (AQT), nous remercions la Commission des institutions de nous avoir invités à participer à la nécessaire réflexion collective entourant l'utilisation possible d'une application mobile de notification des contacts dans le cadre de la lutte contre la COVID-19.

Comparativement aux époques antérieures, l'ère dans laquelle nous vivons, c'est-à-dire une ère technologique, a sans contredit ses avantages. En effet, à l'AQT, nous sommes d'avis que les technologies représentent un outil de plus dans l'arsenal des moyens à notre disposition pour combattre bien des fléaux, dont la propagation de la COVID-19. Notre société ne devrait pas s'en priver, pourvu que ces technologies soient utilisées de façon éclairée.

De la même façon, nous sommes convaincus que l'innovation peut très bien cohabiter avec la protection de la vie privée et que l'une ne doit pas se faire au détriment de l'autre. Au contraire, les technologies peuvent et doivent intégrer le concept de « vie privée dès la conception ». Concrètement, nous devons veiller à ce que les technologies s'arriment aux exigences légitimes de nos sociétés et ainsi nous assurer qu'elles atteignent, dans les faits, les bénéfices escomptés.

Concernant les exigences légitimes de nos sociétés, le gouvernement du Québec se devra de réunir les conditions nécessaires à l'acceptation et à l'adoption d'un tel outil. En ce sens, les paramètres technologiques devront correspondre aux plus hauts standards de protection de vie privée et de sécurité de l'information. Le gouvernement devra aussi veiller à ce que les conditions dans lesquelles l'application sera utilisée soient respectées et n'outrepassent pas les conditions d'utilisation qui auront été préalablement communiquées aux usagers lors de son téléchargement.

**

Nous tenons à saluer le travail de fond effectué par l'équipe du Secrétariat du Conseil du trésor. En effet, le document de consultation devant agir comme point de départ pour lancer la discussion démontre qu'un travail de vigie rigoureux a été réalisé sur les modes de fonctionnement des applications de notifications de contacts, sur les technologies utilisées ainsi que les paramètres concernant le stockage des données personnelles. Les informations réunies ont de quoi rassurer. Qui plus est, les enjeux considérés et les critères proposés sont favorables à l'acceptabilité sociale, puisque moins invasifs, comme c'est le cas en privilégiant l'utilisation de la technologie *Bluetooth* (non lié au GPS) et la conservation des données décentralisées et locale (directement sur l'appareil de l'utilisateur).

Néanmoins, la situation actuelle et l'utilisation d'un tel outil technologique sont propices à une recrudescence de stress et d'anxiété dans la population. Cet enjeu doit être sérieusement pris en compte. C'est pourquoi nous recommandons que le gouvernement observe les plus hauts standards de gouvernance et de transparence dans le cadre de ce chantier hors du commun.

Qu'on se le tienne pour dit : un échec, ou demi-succès de l'application faisant l'objet de cette consultation aurait des retombées extrêmement néfastes sur la perception de l'ensemble de l'industrie et ses innovations. Il pourrait même compromettre la viabilité d'autres projets numériques d'envergure, que ce soit dans le secteur public ou privé. Le Québec techno, qui compte des entreprises et des personnes reconnues dans plusieurs sphères d'expertises, espère ainsi pouvoir contribuer à faire de ce projet un véritable succès.

À propos de l'AQT

Organisme à but non lucratif autofinancé, l'AQT représente l'ensemble de l'industrie auprès d'instances et figure parmi le « Top 10 » des associations technos en Amérique du Nord.



Plus de
1800
dirigeant(e)s



+ de 500
entreprises
membres

Axes d'intervention

- **Accroître la représentativité de l'industrie techno et l'influence de l'AQT** par la force de son réseau et agir à titre de porte-parole auprès des différentes instances.
- **Assurer le rayonnement et inspirer les dirigeantes et dirigeants d'entreprises technos** en restant à l'affût des opportunités et enjeux impactant la croissance de leur entreprise.
- **Encourager le réseautage et les partenariats d'affaires** en provoquant la mise en relation entre les individus et les entreprises.

Levier de croissance reconnu par l'ensemble du milieu



Fondée en **1990**



Une équipe de permanents dédiés et à l'écoute des besoins des membres



Depuis 20 ans, **VISION PDG**, sommet de trois jours, exclusif aux PDG de sociétés technos



Depuis 18 ans, **le Big Bang**, forum dédié à la commercialisation mondiale des technos

Portrait de l'industrie



16,1 milliards
de PIB (2016)



32 milliards
de revenus



154 000
emplois



96% sont
des PME

Les PME technos, moteur de l'économie numérique

- **Des solutions souvent très spécialisées** qui améliorent la compétitivité des organisations (outils de gestion, intelligence artificielle, Internet des objets, données massives, infonuagique).
- **Des entreprises qui exportent** : 78% des PME technos ont des ventes à l'extérieur du Québec et ces exportations représentent 34% de leurs revenus.
- **Les principaux secteurs qui utilisent nos technologies** : manufacturier, services financiers, services publics, administration publique et santé.

Réflexions

Les technologies de l'information et des communications (TIC) ont fait des bonds de géants depuis 50 ans. Les cinq dernières années ont été particulièrement impressionnantes en raison de l'avènement de l'intelligence artificielle. Mais les 5 derniers mois, d'un point de vue strictement numérique, ont été prodigieux au niveau de l'appropriation du numérique dans nos vies personnelles et professionnelles. Aujourd'hui, et principalement depuis 5 mois, nous utilisons en très grande majorité des technologies de visioconférence pour nos réunions. Un bond de géant !

Les TIC continueront d'évoluer. Elles permettront d'aider les humains dans leurs tâches quotidiennes et s'intégreront de plus en plus dans nos vies quotidiennes. La réflexion que cette commission provoque grâce aux audiences qui y sont tenues est très saine et démocratique. Aujourd'hui nous discutons d'une application mobile, mais demain nous parlerons des communications entre les voitures autonomes et des implants qui communiqueront directement avec nos médecins.

Pour l'AQT et pour notre industrie, il est important de bien mener cet exercice, autant d'un point de vue technologique que communicationnel. *Un dérapage pourrait être catastrophique tant pour les citoyens que pour toute l'industrie, et ce, sur plusieurs volets.*

Par ailleurs, en déposant, le 12 juin dernier, le projet de loi 64, *Loi modernisant des dispositions législatives en matière de protection des renseignements personnels*, le gouvernement du Québec a déjà entamé une réflexion quant à la cohabitation des technologies et de la protection des renseignements personnels et ce projet de loi nous apparaît étroitement lié à la présente réflexion.

Notre message est simple : « *Oui, faisons-le. Mais faisons-le correctement, en minimisant les risques au niveau de la protection des données. Nous sommes d'avis que les TIC peuvent assurément aider les professionnels de la santé publique à sauver des vies.* »

Les prochaines sections viendront nuancer ce message dans le contexte de l'objectif de la Commission.

L'objectif

Le débat suscité par cette réflexion démocratique peut très certainement déborder du périmètre entourant le sujet de cette commission. Considérant l'urgence d'agir rapidement, nous croyons donc qu'il est important de focaliser la réflexion sur le besoin actuel, c.-à-d. la mise en place d'outils technologiques pour lutter contre la COVID-19.

L'objectif pour nous est clair : « ***Mettre en place des outils technologiques au service des professionnels de la santé publique de façon à les aider dans leurs tâches consistant à lutter plus efficacement contre la propagation du virus de la COVID-19, et ce, tout en protégeant la vie privée de ses utilisateurs*** ».

Nous ne sommes pas les seuls à penser comme cela. En effet, « les experts mondiaux s'entendent et disent que trouver rapidement de nouveaux cas est la clé pour lutter contre les nouveaux foyers de propagation alors que les pays assouplissent les restrictions tout en cherchant à éviter une deuxième vague. »¹.

¹ [Germany launches 'best' coronavirus tracing app.](#)

« Les experts sanitaires reconnaissent qu'une application pour la recherche des contacts ne peut être qu'avantageuse ».

Par ailleurs, selon le Dr Amesh Adalja , chercheur principal au Centre pour la sécurité sanitaire de l'Université Johns Hopkins, il n'y a pas de chiffre magique qui indiquera si une application de recherche de contacts sera un outil efficace pour la réponse à une pandémie.

Le Dr Adalja déclarait dans une entrevue² : « Je ne pense pas qu'il y ait un pourcentage exact pour définir le succès, car toute augmentation de la recherche des contacts serait un avantage. La meilleure mesure du succès serait de savoir si une application a facilité ou non le travail de la santé publique d'une région. »

C'est dans cet esprit que nous croyons que la technologie peut être bénéfique pour la santé publique.

Les risques et la gestion du risque

Il existe plusieurs risques inhérents à un tel projet. Les risques les plus importants sont reliés aux données recueillies avec ou sans consentement, à leurs pertes, à une mauvaise utilisation, à de la discrimination et même à un détournement de l'information par des pirates informatiques, pour ne nommer que ceux-ci.

D'un point de vue informatique, les experts technos sont en mesure de mettre en place des procédures et des dispositifs capables de protéger et de mitiger ces risques. Sur ce point, nous demandons aux experts en sécurité informatique et cybersécurité du gouvernement et de l'industrie de définir et de respecter les plus hauts standards du domaine.

D'un point de vue humain, le risque de fuite et d'erreur de manipulation sera malheureusement toujours présent. Il est toutefois possible de prendre des actions qui minimiseront le risque, plusieurs protocoles et procédures pouvant aider à circonscrire le risque humain. Par exemple, nous pouvons penser à la mise en place d'un processus de gouvernance des données, à l'obtention des attestations de sécurité pour les utilisateurs, à la ségrégation des accès (sécurité par design) et évidemment, au cryptage des données. Les experts sont familiers avec ce type de sécurité et sont aussi en mesure de circonscrire ce risque en mettant en place les bonnes actions.

² <https://sensortower.com/blog/contact-tracing-app-adoption>

Hypothèses

Pour alimenter nos réflexions, il est nécessaire d'établir certaines hypothèses qui nous permettront de bien circonscrire les enjeux. Ces hypothèses ne sont qu'un sous-ensemble de toutes celles sûrement déjà prises en compte par les experts du gouvernement.

Hypothèse 1 – Des outils utiles pour la santé publique

La technologie adoptée permettra d'aider la santé publique et elle sera bénéfique d'un point de vue de vélocité et de productivité. Elle permettra de retracer les gens plus rapidement et, ultimement, de sauver des vies ou de limiter la propagation.

Hypothèse 2 – Des outils utilisés seulement pour la mission COVID-19

Il s'agit d'outils technologiques dédiés uniquement pour les professionnels de la santé publique, dans leur travail pour contrer la COVID-19.

Hypothèse 3 – Une gouvernance et un chiffrement des données respectant les plus hauts standards

La gouvernance des données et l'accès suivront les plus hauts standards de l'industrie. Les personnes, les applications et les logiciels possédant les autorisations requises pourront avoir accès aux données seulement en utilisant une clé chiffrée. En d'autres termes, les données seront toujours dans un état chiffré et donc sécurisée.

Hypothèse 4 – L'existence d'un protocole pour stopper l'utilisation et pour l'élimination des données

Un protocole doit exister pour stopper l'utilisation des outils (application mobile, outils d'analyse, etc.) utilisant les données dans le contexte d'un incident. Par ailleurs, le protocole devrait épurer les données qui deviennent non-pertinentes pour la santé publique.

Hypothèse 5 – L'assurance du gouvernement du Québec

Pour s'assurer d'obtenir la confiance des citoyens et citoyennes du Québec, le gouvernement du Québec doit prendre les dispositions nécessaires pour fédérer, mobiliser, rassurer, sécuriser et rallier le plus de personnes et d'organisations à son projet d'autoriser de tels outils pour lutter contre la COVID-19.

L'adhésion et le consentement

Beaucoup d'éléments sont à considérer en ce qui a trait à l'efficacité des outils en fonction du pourcentage d'adhésion.

Ceci dit, notre hypothèse est qu'il est possible de mettre en place des outils d'aide à la tâche et à la décision qui pourront très certainement aider la santé publique dans leurs travaux. Dans cette perspective, la valeur du pourcentage d'adhésion ne pourra que moduler le bénéfice obtenu de l'utilisation des outils, lequel sera toujours positif.

Il va de soi que plus le pourcentage sera élevé et plus les bénéfices seront grands. L'enjeu deviendra alors de convaincre la population de consentir à partager leurs données avec la santé publique et d'adhérer à l'application.

Plusieurs stratégies sont possibles, mais essentiellement il sera nécessaire de mettre en place une opération de communication se résumant comme suit :

1. Expliquer à la population les bénéfices potentiels de l'utilisation de tels outils;
2. Rassurer la population quant au fait que les données qui seront recueillies seront traitées selon les plus hauts standards de sécurité et de vie privée et qu'elles seront utilisées uniquement pour les besoins de la COVID-19;
3. Mobiliser le plus d'acteurs de la société possible (partis politiques, syndicats, associations, fédérations, organisations, etc.) de façon à appuyer l'initiative pour le bien-être de la population (obtenir le plus grand consensus);
4. Se commettre de toujours être transparents et de ne jamais utiliser les informations à d'autres fins.

Il est clair que les initiatives similaires effectuées sur la planète ne sont pas nécessairement concluantes au niveau de l'adhésion.

S'inspirer des initiatives internationales et améliorations en continu

L'un des avantages que nous avons dans cet exercice de réflexion est que nous pouvons nous inspirer des initiatives de différents pays à l'international et analyser les bons et mauvais coups. Évidemment, il faut avoir à l'esprit que les cultures et les usages sont différents d'un pays à l'autre. Nous encourageons le comité à poursuivre sa vigie mondiale en continu. En annexe, un aperçu d'initiatives documentées. Nous soulignons également le travail de recherche qui a été réalisé par l'organisation ItechLaw (International Technology Law Association) sur les applications de traçage dans un contexte de COVID-19 : <https://www.itechlaw.org/human-technology-foundation-report> . Nous suggérons aux responsables du projet d'en prendre connaissance. Il s'agit d'un excellent travail de réflexion.

Les résultats attendus

Pour l'AQT, les résultats que nous espérons de l'utilisation d'une telle application sont de quatre ordres :

1. Que l'utilisation puisse véritablement servir à aider la santé publique dans la recherche des contacts. Nous reprendrons la citation du Dr Adalja pour appuyer notre propos : « Je ne pense pas qu'il y ait un pourcentage exact pour définir le succès, car toute augmentation de la recherche des contacts serait un avantage » ;
2. Que l'application et la mise en place de celle-ci suivent les meilleures pratiques et les meilleurs standards de l'industrie notamment en ce qui a trait au respect de la vie privée et à la sécurité de l'information ;
3. Qu'un plan de contingence soit mis en place pour la gestion des risques ;
4. Qu'un processus de communication et rétroaction soit respecté avec beaucoup de rigueur.

Recommandations

GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONFIANCE

RECOMMANDATION N°1

Créer un comité de gouvernance réunissant des membres ayant des expertises et provenances complémentaires (chercheurs, juristes, technologiques, etc.). L'AQT serait heureuse d'y désigner des experts en technologies, par exemple : des experts en sécurité, en chiffrement, en traitement massif de données, etc.

Ce comité devrait également réunir des fonctionnaires et des professionnels reconnus dans la protection de la vie privée. Il établirait les critères de succès en amont, recevrait une rétroaction continue à chaque étape de déploiement et fournirait des avis afin de poser les gestes adéquats, dans un mode proactif.

RECOMMANDATION N°2

Avant le déploiement de l'outil technologique, s'assurer de règles claires quant à l'utilisation et des conditions qui pourraient justifier le retrait de l'application.

RECOMMANDATION N°3

Préciser la durée projetée de l'application et favoriser la définition d'un protocole de mise hors service de l'application, notamment si son efficacité ne peut être démontrée.

RECOMMANDATION N°4

S'assurer du respect des principes de besoin de savoir, disponibilité, intégrité, confidentialité, irrévocabilité et authentification. Poursuivre la vigie internationale quant à l'utilisation d'outils comparables pour analyser les écueils et s'inspirer des meilleures pratiques.

GOUVERNANCE, TRANSPARENCE ET CONFIANCE

RECOMMANDATION N°5

Vulgariser l'information dans une perspective d'éducation.

RECOMMANDATION N°6

Expliquer les caractéristiques technologiques liées aux préoccupations légitimes des citoyens : données anonymisées, absence de localisation GPS, maintien des données sur les appareils des utilisateurs, etc.

RECOMMANDATION N°7

Communiquer les progrès au niveau de la mise en place de l'outil, son adoption et ses retombées, notamment au niveau de la prise en charge rapide de personnes à risque et des invitations à se faire tester rapidement pour limiter la propagation.

RECOMMANDATION N°8

Mobiliser le plus grand nombre d'organisations susceptibles d'encourager l'adoption de l'outil par les citoyens.

Conclusion

Somme toute, nous sommes d'avis que les technologies représentent un atout dont la population peut définitivement bénéficier dans sa lutte contre cette pandémie.

Pour ce faire, les citoyens doivent avoir une confiance inébranlable face à l'État en ce qui a trait à l'utilisation que celui-ci fera des données. Le champ d'action de l'application mobile qui sera sélectionnée doit être délimité et clairement communiqué. Le gouvernement ne doit, en aucun cas, se soustraire à son engagement, ou encore accroître l'utilisation de l'outil à d'autres fins.

En terminant, le succès de ce projet fera foi des projets à venir et s'il advenait que le projet ne rencontre pas les attentes, ou encore qu'il accuse des ratés, la confiance de la population envers le potentiel des technologies pour leur bien-être serait compromis et fort dommageable pour l'ensemble de l'industrie.

En terminant, l'AQT remercie les membres de la Commission de prendre en considération ses recommandations.

Contact

Nicole Martel

Présidente-directrice générale de l'AQT

Tél. 514-874-2667, p.105

nmartel@agt.ca

Annexe

Les éléments qui suivent sont présentés à titre de complément pour offrir des pistes de réflexion au Comité de gouvernance à être créé. Bien entendu, une vigie rigoureuse et en continu s'impose puisque la situation évolue rapidement.

Faits saillants, scène internationale

Présentation d'applications développées ailleurs dans le monde

STOPCOVID FAITS SAILLANTS

Disponible au téléchargement en France depuis le 2 juin 2020. L'installation n'est pas obligatoire et se fait sur une base volontaire.

FONCTIONNEMENT

Lorsque deux personnes se croisent pendant une certaine durée, et à une distance rapprochée, le téléphone portable de l'un enregistre les références de l'autre dans son historique. Si un cas positif se déclare, ceux qui auront été en contact avec cette personne sont prévenus de manière automatique.

AVANTAGES ET INCONVÉNIENTS

Il y a eu certaines ratées avec le lancement de StopCovid. Seulement 2,5 millions des Français ont téléchargé et installé l'application sur 66,5 millions (3,8%) de Français (en date du 30 juillet 2020).

Certaines personnes et mouvements en France redoutent un non-respect des libertés publiques et s'élèvent contre ce type d'application.

La CNIL (Commission nationale informatique et libertés), une autorité administrative indépendante³, effectue des contrôles réguliers concernant l'application (voir rapport : [Application « StopCovid » : la CNIL tire les conséquences de ses contrôles](#)).

³ Les **autorités administratives indépendantes (AAI)** sont, selon le Conseil d'État Français, des « organismes administratifs qui agissent au nom de l'État et disposent d'un réel pouvoir, sans pour autant relever de l'autorité du gouvernement »

**CORONA
WRAN-APP****FAITS SAILLANTS**

Disponible au téléchargement en Allemagne depuis le 16 juin 2020.

En seulement trois semaines, 15 millions d'Allemands ont téléchargé l'application sur une population de 83 millions (18,1% en date du 7 juillet 2020).

Le ministre de la Santé, Jens Spahn, a récemment qualifié l'application de « l'un des nombreux outils permettant de contenir de nouvelles épidémies ».

FONCTIONNEMENT

L'utilisation de l'application est purement volontaire. Elle est conçue pour suivre les cas connus de Covid-19 et utilise la technologie Bluetooth décentralisée pour avertir les personnes avec lesquelles elles sont entrées en contact.

**NHS
COVID-19****FAITS SAILLANTS**

Lancée le 6 mai 2020 en Angleterre et abandonnée le 18 juin 2020.

Le projet s'est interrompu à la mi-juin, lorsque le gouvernement a annoncé l'échec d'une conception « centralisée ». Le gouvernement planche actuellement sur une conception décentralisée (voir article de la BBC).

COVIDSafe**FAITS SAILLANTS**

Développé par le ministère de la Santé du gouvernement australien.

L'Australie est le pays avec la plus grande adhésion à ce type d'outils de traçage pour la COVID avec plus de 21,6 % de sa population (en date du 14 juillet).

FONCTIONNEMENT

« COVIDSafe utilise la technologie Bluetooth® sur votre téléphone mobile pour rechercher d'autres appareils sur lesquels COVIDSafe est installé. Votre appareil prendra note du contact que vous avez eu avec d'autres utilisateurs en enregistrant en toute sécurité le code de référence de l'autre utilisateur. Si vous ou une personne avec qui vous avez été en contact recevez un diagnostic de COVID-19, les informations de contact proches stockées en toute sécurité dans votre téléphone peuvent être téléchargées et utilisées - avec votre consentement - par les responsables de la santé des États et du territoire pour informer rapidement les personnes qui ont été exposées au virus. »

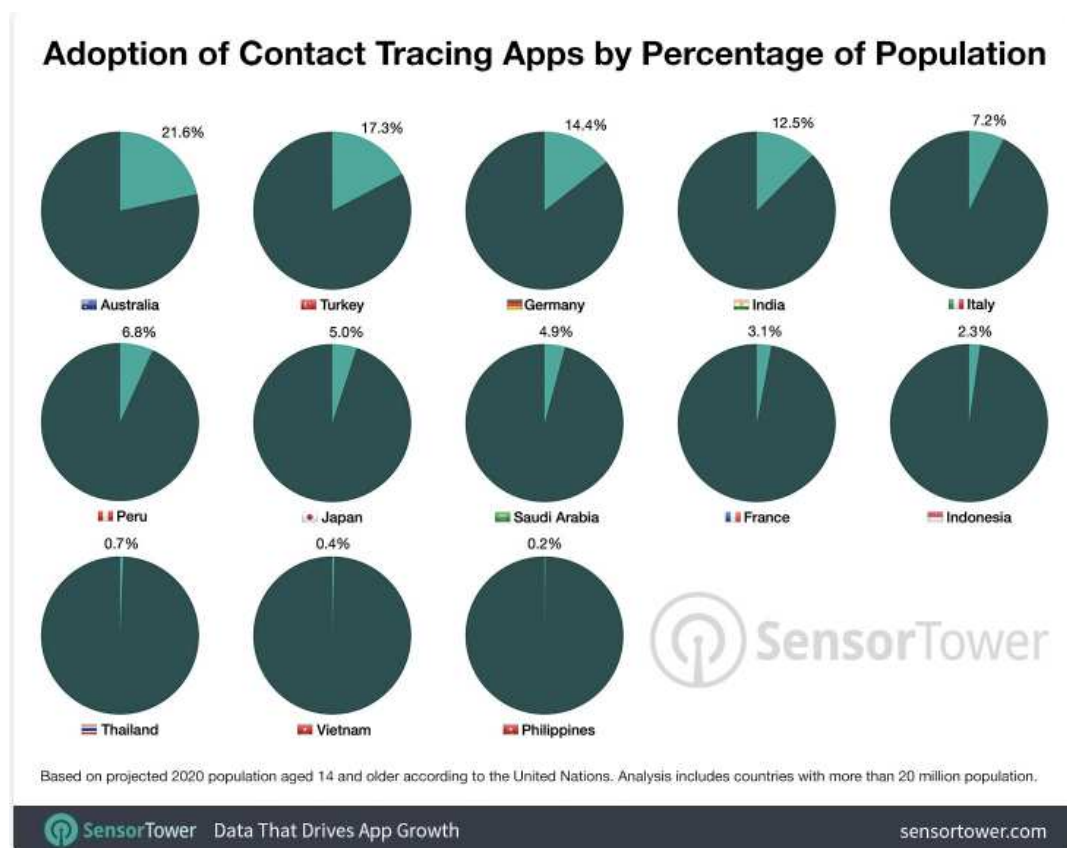
L'Australie a aussi lancé l'application « Emergency + », une application nationale développée par les services d'urgence australiens et leurs partenaires gouvernementaux et industriels, qui aident les gens à appeler le bon numéro au bon moment, partout en Australie. L'application utilise la fonctionnalité GPS d'un téléphone mobile afin que les appelants puissent fournir aux appelants d'urgence leurs informations de localisation telles que déterminées par leur téléphone intelligent. En date du 14 juillet, 1,5 million d'installations avaient été effectuées de l'application Emergency +.

Le cas de la Corée du Sud

Le cas de la Corée du Sud est souvent cité comme un succès de contrôle de la propagation. Mais ce qui est moins connu est le fait que ses efforts ne reposent pas sur la technologie Bluetooth, mais bien sur l'utilisation de données de surveillance de masse, une façon de faire qui ne serait très certainement pas acceptable au Québec.

Nous croyons qu'une veille en continu sur les initiatives au niveau mondial ne pourra qu'être profitable pour la suite. Il s'agit d'une cible mobile « moving target » et nous devons rester aux aguets.

En terminant, voici un tableau qui présente le taux d'adoption de ce type d'application dans certains pays (en date du 14 juillet).



Les données (des informations précieuses ... à manipuler avec soin)

En 2006, le mathématicien britannique Clive Humby énonçait «Data is the new oil ! ». Il compara les données au pétrole brut : « C'est précieux, mais si non raffiné, il ne peut pas vraiment être utilisé. Il doit être transformé en gaz, plastique, produits chimiques, etc. pour créer une entité précieuse qui génère une activité rentable. Les données doivent donc être décomposées et analysées pour avoir une valeur. »

L'avènement de l'intelligence artificielle nous a fait réaliser toute l'importance que les données peuvent avoir à notre époque. L'IA nous a fait réaliser que certes les algorithmes et modèles sont très importants, mais la qualité des données est toute aussi importante.

En 2019, Jim Balsillie, co-PDG à la retraite de Research In Motion, déclarait « Data is not the new oil – it's the new plutonium ». Il ajoutait lors d'une allocution : « La technologie tire son pouvoir du contrôle des données. Les données au niveau micropersonnel confèrent à la technologie un pouvoir d'influence sans précédent. Les données ne sont pas le nouveau pétrole, mais le nouveau plutonium. Étonnamment puissant, dangereux lorsqu'il se répand, difficile à nettoyer et avec des conséquences graves en cas d'utilisation non conforme. ».

Ce que nous voulons relever avec ces deux citations est que l'acquisition de données peut être d'une très grande utilité, mais il est important de les manipuler avec soin. Dans le présent projet, il faut traiter les données de la même façon que si nous manipulions du « plutonium », soit en ayant à l'esprit les conséquences sous-jacentes en cas d'incidents ainsi qu'en gardant constamment en tête le respect de l'utilisateur derrière les données.