

## **LA VoIP DANS L'ENTREPRISE**

### **Comment se protéger juridiquement contre les défaillances techniques et les attaques sur le réseau ?**

*Une analyse de Diane Mullenex, avocat au barreau de Paris et Solicitor England & Wales et Annabelle Richard, avocat aux barreaux de Paris et de New York, du cabinet Ichay & Mullenex Avocats.*

L'utilisation de la VoIP (Voice over Internet Protocol) dans l'entreprise n'est plus aujourd'hui l'apanage des grandes sociétés. 46% des PME françaises ont déjà souscrit un abonnement de téléphonie basé sur des services de VoIP, et elles sont de plus en plus nombreuses à le faire. La transmission des flux de télécommunications par le réseau Internet permet de réduire de façon significative le coût des communications, puisque tous les appels, qu'ils soient locaux ou internationaux, seront facturés à un prix inférieur à celui d'une communication locale sur le réseau classique. Le recours à la VoIP permet également à l'entreprise de simplifier la gestion de son réseau interne, en conservant le matériel dont elle dispose déjà.

#### **I. Les risques pour l'entreprise.**

La VoIP est une application informatique comme les autres. A ce titre, elle est vulnérable et soumise à de nombreux risques, qui sont pour ainsi dire inexistantes sur les réseaux « classiques », qu'il faut prendre en compte.

La VoIP est une technique utilisée pour transporter de la voix sur tout réseau appliquant le protocole Internet par numérisation en paquets (données). Elle est, par conséquent, exposée aux mêmes menaces que celles touchant le transport de données, à savoir :

- un accès frauduleux à tout ou partie du système de traitement automatisé de données (« STAD »), pour une utilisation non autorisée des ressources du STAD par exemple ;
- une atteinte volontaire au fonctionnement du STAD à l'instar d'un déni de service en submergeant le serveur VoIP de messages générés automatiquement ;

- une atteinte volontaire aux données soit par altération des données soit par l'introduction de données pirates ;
- un détournement d'information, plus ou moins sensibles.

Ainsi, des pirates peuvent, en identifiant les adresses IP associées au réseau de l'entreprise, infiltrer le réseau et procéder à des écoutes passives. Des logiciels permettent notamment l'enregistrement numérique des conversations des lignes placées sous écoute, et le stockage de tels enregistrements.

#### **II. Les conséquences**

Compte tenu de ces risques, il est essentiel que l'entreprise qui choisit de recourir à la VoIP mesure précisément l'étendue des atteintes potentielles à son activité et prenne les contre-mesures adaptées.

En effet, les données captées illégalement peuvent être utilisées aux fins de commettre des délits de droit commun tels que l'escroquerie, le vol, etc.

L'entreprise se rend également vulnérable à l'espionnage industriel et pourrait être victime d'agissement de concurrence déloyale.

Par conséquent, il est indispensable lors de l'installation d'un réseau de communications basé sur la VoIP que l'entreprise prenne toutes mesures techniques, logiques et juridiques afin de se protéger.

#### **III. Les solutions juridiques.**

L'entreprise se dotant d'un réseau VoIP a l'obligation de prendre toutes mesures techniques et logiques nécessaires afin d'assurer sa sécurité. Cette obligation n'est cependant qu'une obligation de moyen qui

impose à l'entreprise de se conformer aux standards du marché et à l'état de l'art.

Le respect de cette obligation permettra à l'entreprise de limiter sa responsabilité envers ses clients, partenaires, salariés, etc. qui pourraient subir des préjudices suite à une atteinte au réseau.

Par ailleurs, l'entreprise doit également de façon préventive aménager ses relations contractuelles avec ses fournisseurs et ses clients.

Vis-à-vis de ses fournisseurs en charge du déploiement de l'infrastructure VoIP, l'entreprise doit exiger un renforcement des clauses contractuelles détaillant les obligations du prestataire et sa responsabilité. L'entreprise peut, par exemple, exiger une étude d'adéquation des mesures de sécurité aux exigences de qualité de service, des outils de contrôle de l'efficacité des mesures de sécurité, un plans d'actions associées et délais fixes en cas de faille, des outils de veille et de mesure de la qualité de service. Le respect de ces obligations doit alors être associé à des pénalités.

A l'inverse, vis-à-vis de ses clients, l'entreprise cherchera à encadrer sa responsabilité contractuellement en insérant notamment des clauses limitatives de responsabilité, qui sont

valables entre professionnels. Cette limitation pourra consister (i) en une exclusion des dommages indirects du champ de la réparation éventuelle, (ii) en une application un plafond au montant des indemnités que le client pourra réclamer ou encore (iii) en une exonération de sa responsabilité en cas de vols d'informations confidentielles suite à un piratage.

Il est à noter qu'il est impossible, même entre professionnels, que l'entreprise s'exonère de toute responsabilité. De même, l'entreprise ne peut pas limiter sa responsabilité face à ses clients particuliers. Elle doit donc particulièrement veiller à la sécurité de ses réseaux lorsqu'elle traite de façon habituelle avec des particuliers (hotline, e-marchand, etc.).

Enfin, vis-à-vis de ses salariés, il est dans l'intérêt de l'entreprise d'adopter une charte d'utilisation des moyens informatiques et télécoms mis à disposition des personnes utilisant ou travaillant sur l'infrastructure VoIP. En effet, un bon encadrement de l'utilisation du réseau VoIP et une bonne information sur sa vulnérabilité permettront de limiter les risques d'une part et de créer des procédures de gestion des atteintes au réseau susceptible de limiter les conséquences desdites atteintes.

*Le cabinet Ichay & Mullenex Associés (IMA) s'est spécialisé dans la gestion des problématiques juridiques liées à l'activité des entreprises de nouvelles technologies. Il conseille ainsi de nombreux acteurs du e-commerce, de l'informatique, des médias, des télécoms et de la recherche dans la gestion de leurs affaires au quotidien, pour leurs projets de croissance interne ou externe et leur développement à l'international. L'ensemble des avocats du cabinet IMA a reçu une double formation en complétant leur formation française soit par une formation à l'étranger soit par une formation en école de commerce. Chacun d'entre eux est tourné vers la nouvelle économie et la mondialisation des échanges accompagnant leurs clients avec une vision pragmatique de la vie des affaires.*