

## Protéger les données à caractère personnel



### L'organisation cliente

Fondée en 1991, l'entreprise CentreCall compte cinq centres d'appels implantés dans des grandes villes en France : Lille, Paris, Tours, Bordeaux et Toulouse. Son siège social se situe à Tours, dans des locaux de 500 m<sup>2</sup>.

Les centres d'appel sont des plateformes qui réalisent l'accueil téléphonique ou des démarches de télémarketing pour le compte d'entreprises clientes.

En confiant l'externalisation de ces services à CentreCall, ces entreprises peuvent se concentrer sur leur cœur de métier.

#### VIDÉO

Immersion dans le métier  
de CentreCall



[www.lienmini.fr/6988-1001](http://www.lienmini.fr/6988-1001)

### Le prestataire informatique

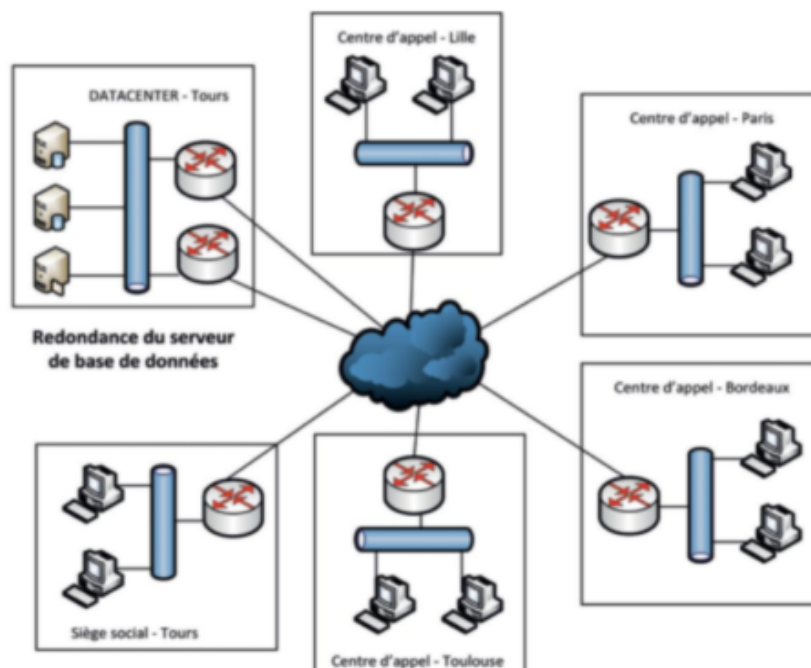
La direction des systèmes d'information (DSI), installée dans les bâtiments du siège social de CentreCall, est dirigée par M<sup>me</sup> Azri. Elle est organisée en trois pôles de compétences :

- le pôle Infrastructures et serveurs a pour activités principales le paramétrage et la sécurisation des éléments d'interconnexion et des serveurs ;

- le pôle Applications est dédié au développement d'applications spécifiques pour les besoins de CentreCall ;
- le pôle Données à caractère personnel et données sensibles a pour mission de veiller à l'identification des risques et au respect de la législation sur les données à caractères personnel.

## Description du SI de l'organisation

Schéma général du réseau de CentreCall



L'infrastructure informatique de CentreCall s'organise de la manière suivante :

- l'ensemble des sites est interconnecté par une liaison VPN (*Virtual Private Network*, en français «Réseau privé virtuel»);
- CentreCall assure une continuité des accès à ses serveurs *via* une redondance de ses éléments d'interconnexion;
- la redondance des serveurs de base de données assure la continuité des accès aux données stockées, notamment aux données à caractère personnel.

## Cahier des charges

Les activités de CentreCall conduisent M<sup>me</sup> Azri à appliquer une politique rigoureuse en matière de protection des données à caractère personnel. Celle-ci doit répondre à quatre objectifs majeurs :

- le recensement des traitements des données à caractère personnel au sein de l'organisation, notamment lors des études de marché réalisées pour le compte des clients;
- l'identification des risques liés aux traitements des données à caractère personnel durant le processus d'une étude de marché;
- la vérification du respect de la législation en matière de traitement et de conservation des données à caractère personnel;
- la sensibilisation des différents acteurs (opérateurs téléphoniques, managers, etc.) à la protection des données à caractère personnel.

## Votre mission

**Vous êtes accueilli(e) au sein du pôle Données à caractère personnel et données sensibles, situé dans les locaux de la DSI. Vous participez à différentes missions destinées à assurer la protection des données à caractère personnel collectées par CentreCall.**



# Identifier les risques liés aux données à caractère personnel

## COMPÉTENCES

- Recenser les traitements sur les données à caractère personnel au sein de l'organisation
- Identifier les risques liés à la collecte, au traitement, au stockage et à la diffusion des données à caractère personnel

## SAVOIRS ASSOCIÉS

- Typologie des risques et leurs impacts
- Principes de la sécurité : disponibilité, intégrité, confidentialité, preuve
- Sécurité et sûreté : périmètre respectif
- Les traitements sur les données à caractère personnel

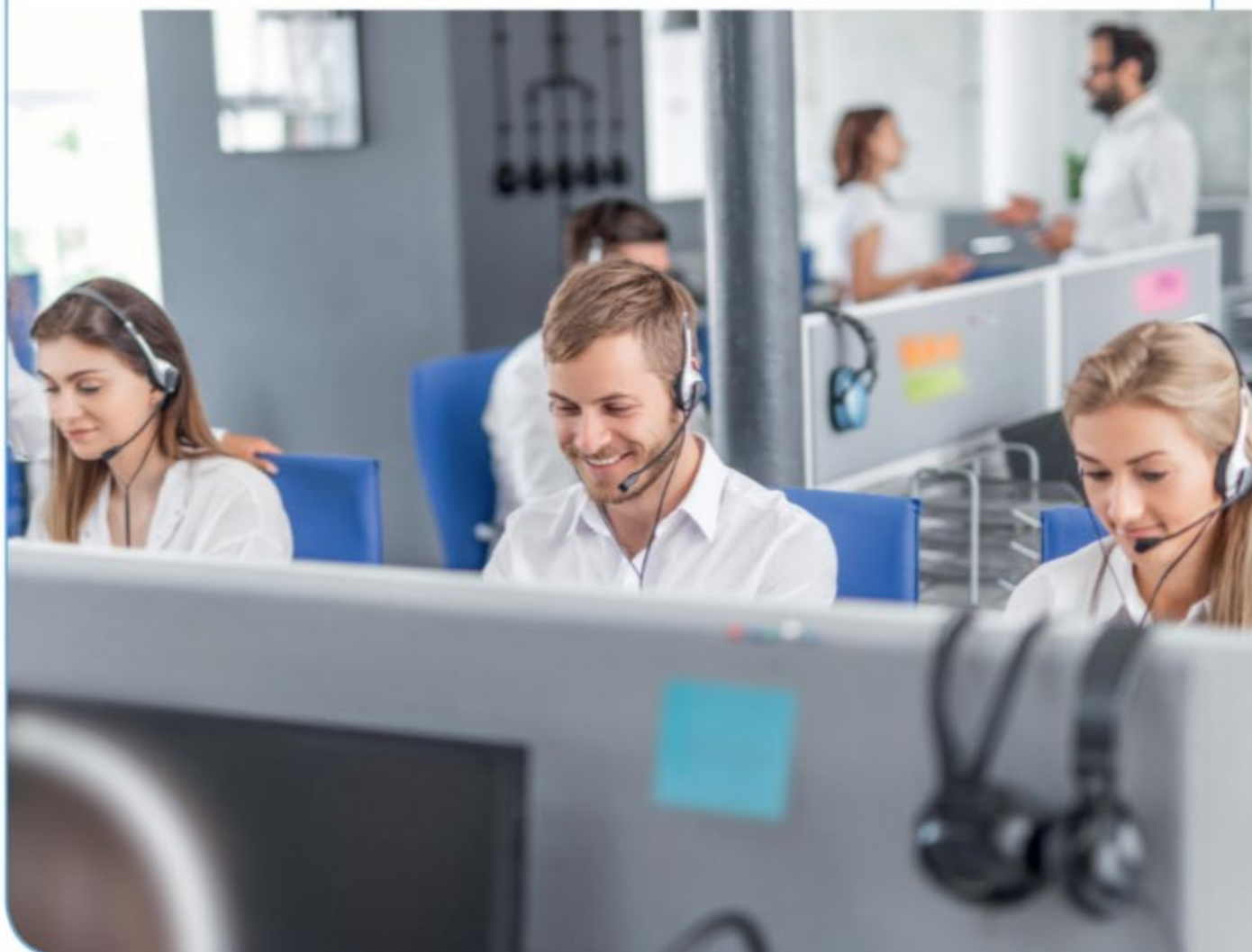
### Situation professionnelle

Depuis quelques mois, CentreCall observe une forte croissance de la demande de ses clients pour la réalisation d'études de marché.

Sur cette même période, des incidents ont été constatés : perte ou divulgation de données dont certaines sont à caractère personnel.

Ces incidents peuvent avoir des conséquences catastrophiques pour la réputation de CentreCall et engendrer des pertes financières importantes.

M<sup>me</sup> Azri vous demande de recenser les traitements réalisés lors du processus d'étude de marché afin de mieux identifier les **risques** qui pèsent sur la protection des données à caractère personnel.



➤ Voir présentation générale, p. 9

# Missions professionnelles

## Recenser les traitements sur les données à caractère personnel

Le traitement des données à caractère personnel liées à la réalisation d'études de marché doit être conforme avec les directives de la **CNIL**.

M<sup>me</sup> Azri vous demande d'aider vos collègues à identifier les données à caractère personnel et à recenser les traitements réalisés.

Pour cette mission, vous devez prendre en compte les contraintes spécifiques en matière de traitement des données qui pèsent sur les centres d'appel de CentreCall.



### Travail à faire

1. Identifiez les données à caractère personnel parmi celles recueillies lors de la réalisation d'une étude de marché. Justifiez votre réponse.

➤ Fiche savoirs CEJMA 1

➤ Document 1

Après réception de l'accord oral de la personne interrogée, les opérateurs du centre d'appel peuvent enregistrer la conversation téléphonique afin de ne pas commettre d'erreurs dans la collecte des informations. Dans ce cas, les opérateurs précisent la finalité de l'enregistrement.

2. Analysez la conformité de la situation décrite ci-dessus avec les directives de la CNIL.

➤ Document 2

Un de vos collègues de l'équipe informatique a schématisé le processus de gestion des appels téléphoniques pour la réalisation d'une étude de marché. Il a également réalisé un tableau permettant de lister les opérations effectuées sur les données à caractère personnel tout au long de ce processus.

3. Complétez le tableau de recensement des opérations réalisées lors d'une étude de marché chez CentreCall.

➤ Documents 3 et 4

CentreCall désire mobiliser plusieurs canaux (par exemple : courriel, téléphone et SMS) pour sa collecte de données. L'application ComPlus SMS (document 6) est actuellement testée pour accompagner cette démarche. Certains incidents sont malheureusement déjà remontés.

4. Repérez les difficultés rencontrées avec la nouvelle application. Précisez en quoi elles contribuent à affaiblir la protection des données à caractère personnel.

➤ Documents 5, 6 et 7

### Document 1 Extrait des données recueillies lors d'une étude de marché

Le client Osiris de CentreCall souhaite recueillir des données sur les attentes du marché de la publicité relatives aux réseaux sociaux. Voici un extrait du questionnaire.

Nom : DESMARC  
Prénom : CORINNE  
Adresse complète : 2, place de l'Église – 37100 Tours  
Courriel : desmarc.corinne@orange.fr

Question 1 - Possédez-vous un smartphone ?

☒ OUI ☐ NON

Question 2 - Quels réseaux sociaux avez-vous l'habitude de fréquenter ?

Réponse : Facebook

Question 3 - À quelle fréquence utilisez-vous ce réseau ?

☒ Plusieurs fois par jour ☐ Une fois par jour  
☐ Une fois par semaine ☐ Plus rarement

Question 4 - Pour vous, la publicité sur les réseaux sociaux :

☒ est intrusive.  
☐ vous aide à saisir des opportunités intéressantes.  
☐ vous laisse indifférent(e).

### Document 2 Faut-il informer les clients de l'enregistrement des conversations téléphoniques ?

Chaque interlocuteur (particulier, client, etc.) doit être informé au moment de son appel :

- de l'objectif de l'opération ;
- des destinataires des écoutes ou enregistrements (service de formation, service client, etc.) ;

- de son droit d'opposition ;
- de son droit d'accès aux enregistrements.

Cette information peut être réalisée par la diffusion d'un message en début d'appel ou par une mention particulière dans les contrats ou documents d'information.

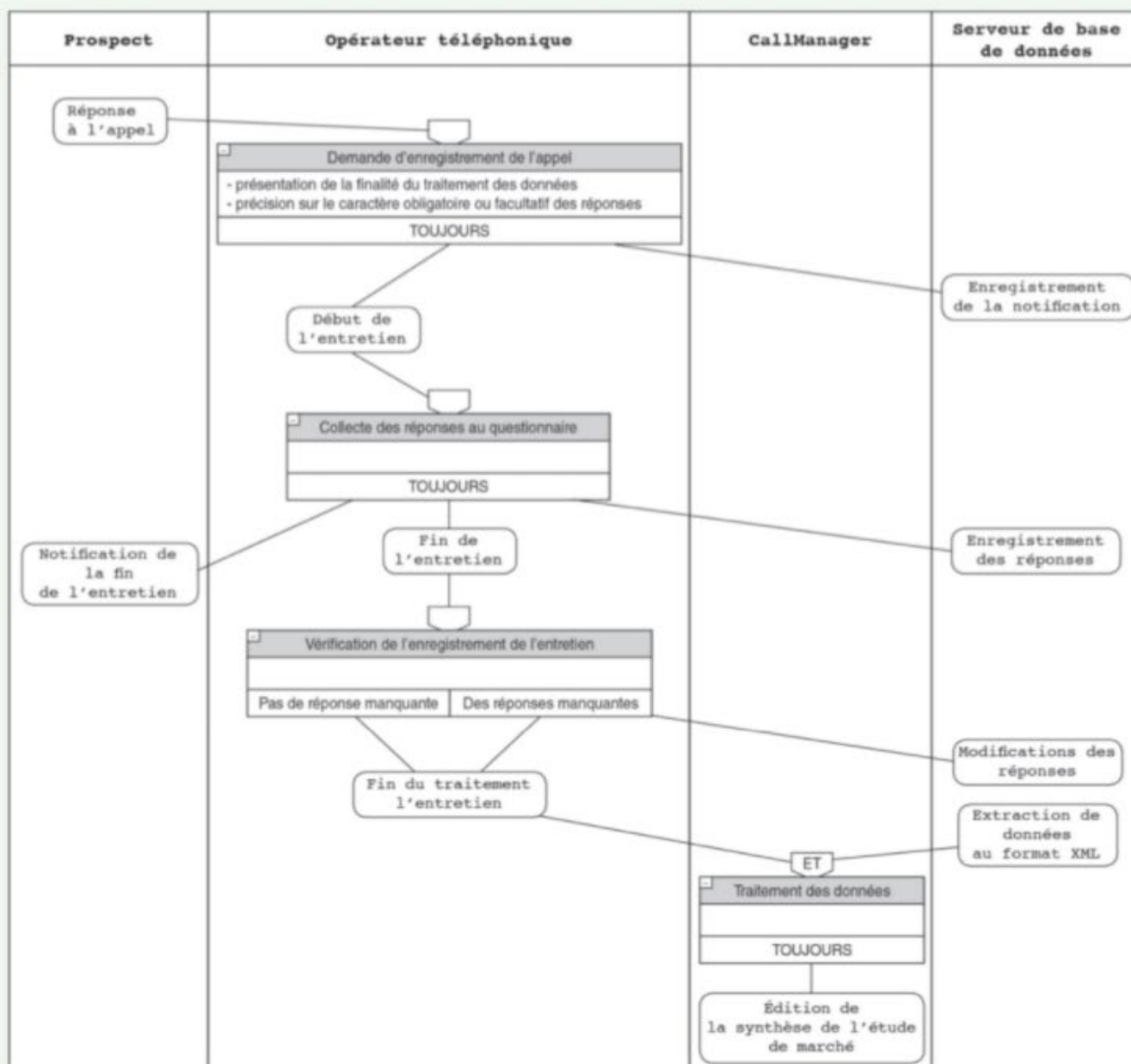
[www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

### Document 3 Tableau de recensement des opérations réalisées pour une étude de marché

Description de l'opération	Référence	Finalité de l'opération	Catégories de données personnelles concernées	Catégories de personnes concernées	Destinataires
Enregistrement d'un appel téléphonique	OP-01	Preuve de l'appel	Vie personnelle	Prospect	Client et service interne de CentreCall



## Document 4 Processus de réalisation d'une étude de marché chez CentreCall



Exemple de lecture d'une opération : la demande d'autorisation d'enregistrement d'un appel précède toujours l'enregistrement de l'acceptation de la personne interrogée et le début de l'entretien.

## Document 5 CentreCall, un centre d'appel multicanal

L'appareillage des clients et la facilité d'accès à certaines informations via Internet oblige CentreCall à une transformation digitale. Le client peut établir le contact par courriel, puis par un appel téléphonique pour enfin suivre l'évolution de sa demande sur une application mobile.

CentreCall doit accompagner ce changement en adoptant le multicanal : les plateformes des centres d'appels sont désormais capables de gérer les demandes en provenance de plusieurs canaux (site internet, courriel, SMS, appel vidéo, etc.).

## Document 6 Spécificités techniques de l'application ComPlus

L'application ComPlus a été développée spécifiquement pour CentreCall.

Le rôle de l'application est de collecter et de traiter des données issues du processus d'étude de marché collectées via différents canaux : courriel, SMS, appel téléphonique ou vidéo, formulaire sur le site Internet, application mobile fournie par la société.

ComPlus permet d'éditer des synthèses d'études de marchés pour les clients et de bénéficier de rapports d'activités pour les *Call managers*.

La variété des solutions techniques entraîne une utilisation de différents formats de données.

Par exemple :

- les données collectées grâce au formulaire du site Internet de CentreCall peuvent être insérées directement dans la **base de données** de l'application ComPlus ;
- les données reçues par courriel, via l'utilisation d'un document au format PDF, sont traitées automatiquement par l'application ComPlus et enregistrées au format CSV avant d'être insérées dans la base de données ;
- les données collectées via l'application mobile sont transférées au format JSON (format proche du XML) puis traitées par la solution ComPlus avant une insertion dans la base ;
- d'autres données sont insérées directement dans la base de données par les opérateurs, car la source d'information n'est pas traitable automatiquement par l'application ComPlus (par exemple les enquêtes par téléphone ou visioconférences).

## Document 7 Tickets d'incidents suite à l'utilisation de l'application ComPlus

L'application ComPlus est actuellement testée par quelques opérateurs téléphoniques et les *Call managers*. L'objectif est de repérer les incidents et apporter d'éventuels **correctifs**.

Deux tickets d'incidents sont déjà rédigés :

### Ticket n° 1

**Date :** 20/05/202N

**Origine :** David Blanc (technicien informatique)

**Objet :** Bugs liés au typage de données

**Message :**

Bonjour,  
J'ai constaté que le type « date » utilisé dans les données recueillies via les fichiers JSON est différent de celui prévu dans la base de données.

La conséquence est une inversion pour certaines dates entre le mois et le jour, ou encore la non prise en compte de certaines dates.

### Ticket n° 2

**Date :** 14/06/202N

**Origine :** Christophe Vicq (*Call manager*)

**Objet :** Problème d'**intégrité** des données

**Message :**

Bonjour,  
Je constate que l'utilisation de ComPlus n'a pas supprimé des problèmes d'incohérence entre des informations enregistrées lors d'entretiens téléphoniques et les données insérées dans la base.

## Les traitements sur les données à caractère personnel

### I Les données à caractère personnel

#### 1. Définition

La CNIL définit une donnée à caractère personnel comme : « Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Pour déterminer si une personne est identifiable, il convient de considérer l'ensemble des moyens en vue de permettre son identification, dont dispose ou auxquels peut avoir accès le responsable du traitement ou toute autre personne. »

Article 2 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978.

#### 2. La responsabilité de l'organisation

Une personne peut être directement identifiée par son nom de famille, mais elle peut également l'être, de manière indirecte, par d'autres éléments tels qu'un enregistrement vocal ou une photographie.

Le responsable de traitement a la responsabilité de mener une politique de sécurité permettant le respect des principes fondamentaux en matière de protection des données à caractère personnel (voir FS CEJMA 2 – Chapitre 2, p. 33).

Les coordonnées d'une organisation ne sont pas considérées comme des données à caractère personnel.

### II Le traitement des données à caractère personnel

#### 1. Définition

La CNIL définit un traitement de données à caractère personnel comme « toute opération ou tout ensemble d'opérations portant sur de telles données, quel que soit le procédé utilisé, et notamment la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction. »

Article 2 de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978

#### 2. Les opérations concernées

Des opérations variées peuvent donc être considérées comme des traitements au sens de la CNIL. Il s'agit, pour chaque organisation, d'identifier ces opérations à l'intérieur d'un processus clairement défini (exemple : la gestion des formations) afin de repérer les vulnérabilités dans la protection des données à caractère personnel.

Un traitement n'est pas nécessairement informatisé : les fichiers papier sont également concernés et doivent être protégés dans les mêmes conditions. Un fichier de données à caractère personnel est constitué d'un ensemble structuré et stable de données à caractère personnel accessibles selon des critères déterminés.

Un traitement de données doit avoir un objectif, c'est-à-dire une finalité déterminée.

**Exemple :** la collecte des coordonnées personnelles des salariés d'une organisation a pour finalité de traiter la gestion des salaires.