

# Recenser les traitements sur les données à caractère personnel

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

La CNIL définit une donnée à caractère personnel défini comme toute information relative à une personne qui est ou peut être identifiée directement ou indirectement.

Par conséquent, dans le document 1, Le nom et le prénom, l'adresse mail et postale sont considérées « à caractère personnel ». Le document présenté semble être un questionnaire écrit mais si cela avait été un questionnaire oral, il aurait pu être enregistré et être également considéré comme tel.

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

Rien ne nous dit si, mis à part l'accord oral, la personne interrogée a été mise au courant :

- de l'objectif de l'opération
- des destinataires des écoutes
- de son droit d'opposition
- de son droit d'accès aux enregistrements.

Ne sachant pas si les informations ont été préalablement exprimé, ou qu'elle ait été mentionnée dans les contrats ou documents d'information, la situation décrite est sensiblement non-conforme aux directives de la CNIL. En l'absence de ces informations, l'accord simple de l'interlocuteur ne peut être considéré comme valable.

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

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
Collecte des réponses au questionnaire	OP-02	Enregistrement des réponses et notification de fin	Vie personnelle	Prospect	Client et service interne de CentreCall

Vérification de l'enregistrement de l'entretien	OP-03	Extraction des données après vérifications (questions manquantes)	Vie personnelle	Opérateur	Service interne de CentreCall
Traitement des données	OP-04	Edition de la synthèse de l'étude de marché	Vie personnelle	CallManager	CallManager

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

La variété des solutions de collecte des informations entraine certains risques comme :

- Une inversion ou non-prise en compte des de certaines date à la suite d'une utilisation de différents formats de données, notamment le type « date » recueillies via les fichiers JSON ou les insertions par les opérateurs qui peuvent éventuellement faire une erreur.
- Incohérence entre les informations enregistrées lors d'entretien téléphonique et les données insérées dans la base.
- La possibilité multiple de contact peut également présenter des risques liés à la sécurité et/ou être une porte ouverte aux tentatives de hacking/récupération de données.