

Aubrée Romain  
18/09/2025

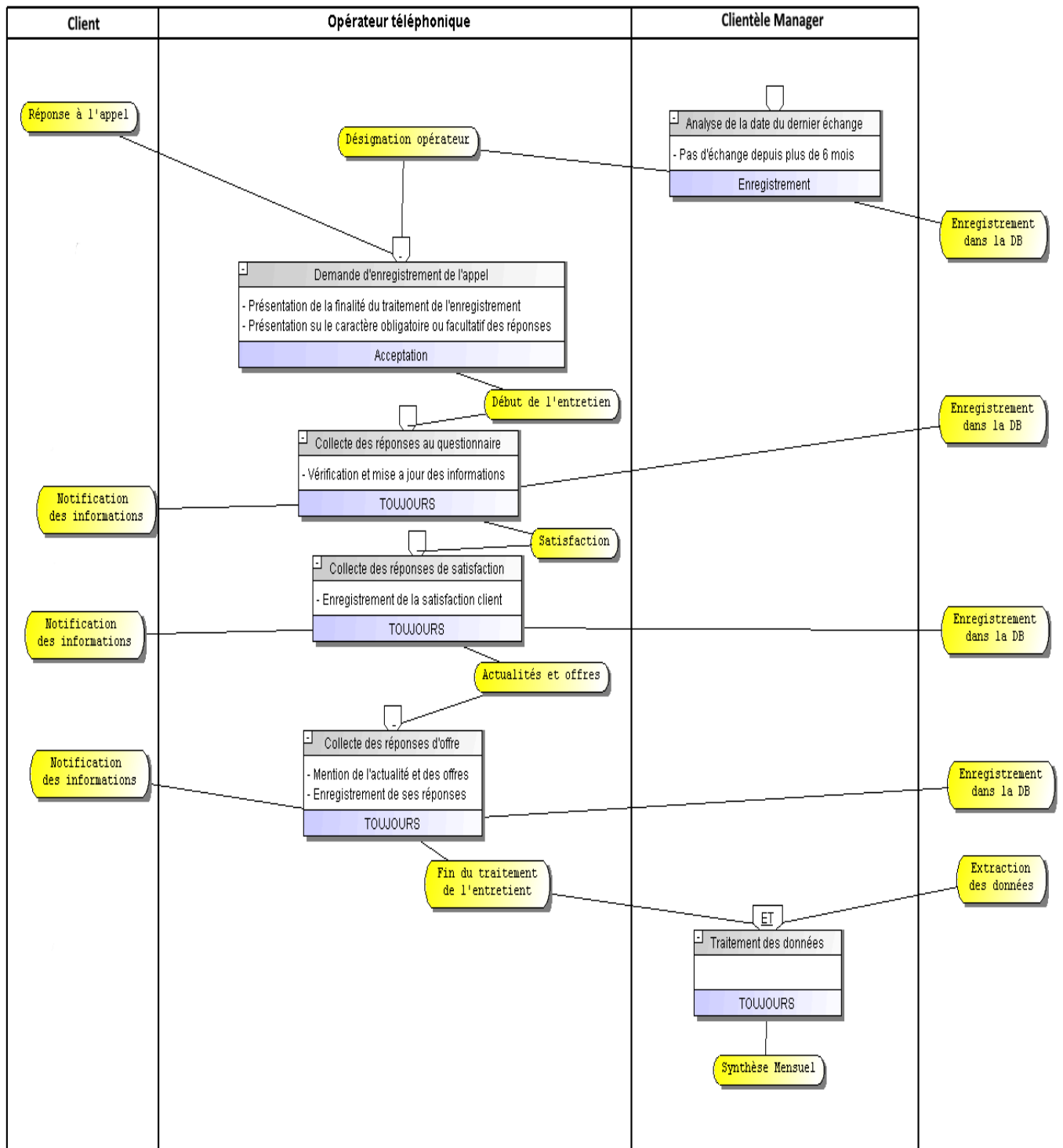
Beauvallet

Groupe 1

## **Bloc 3 TP 1**

Exercice 1	2
Exercice 2	3
Exercice 3	3
Exercice 4	4

# Exercice 1



## **Exercice 2**

Les données personnelles traitées sont :

- Nom, prénom
- Adresse
- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Historique des appels/contacts
- Date du dernier échange
- Niveau de satisfaction
- Proposition commerciale acceptée/refusée

## **Exercice 3**

- Collecte** : via appel téléphonique (vérification/mise à jour des données)
- Enregistrement** : sauvegarde de l'appel (avec consentement)
- Modification** : mise à jour des coordonnées si nécessaire
- Consultation** : par le clientèle manager et l'opérateur
- Analyse** : identification des clients inactifs
- Transmission** : synthèse mensuelle à Artémis
- Conservation** : durée de 1 an
- Suppression** : après 1 an

## Exercice 4

Fidélisation des clients	T-004	15/04/2024	15/04/2025	Gérer et améliorer la relation client, assurer la gestion du programme de fidélité, analyser le comportement des clients afin de proposer des offres personnalisées	NON
--------------------------	-------	------------	------------	---	-----

Description du traitement	
Nom du traitement	Fidélisation des clients
N° / REF	FID2024-01
Date de création du traitement	15/04/2024
Mise à jour du traitement	15/04/2025

Finalité(s) du traitement effectué	
Finalité principale	Gestion et amélioration de la relation client et du programme de fidélité
Sous-finalité 1	Envoi d'offres personnalisées
Sous-finalité 2	Analyse du comportement client
Sous-finalité 3	Optimisation du programme de fidélité
Sous-finalité 4	
Sous-finalité 5	

Catégories de données personnelles concernées	Description	Durée de conservation
État civil, identité, données d'identification, images...	Nom, prénom, email, téléphone, identifiant client	1 an
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Historique d'achats, préférences clients	1 an
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	Historique d'achats, informations transactionnelles	1 an
Données de connexion (adress IP, logs, etc.)	Adresse IP (si applicable)	1 an
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	Non collectées	
Numéro de Sécurité Sociale (ou NIR)	Non collectées	

Catégories de personnes concernées	Description	Précisions
Catégorie de personnes 1	Clients	Personnes ayant souscrit au programme de fidélité
Catégorie de personnes 2		

Destinataires	Type de destinataire	Précisions
Destinataire 1	Service interne qui traite les données	Équipe marketing, service client
Destinataire 2	Sous-traitants	Prestataire en charge de l'envoi d'e-mails ou de l'hébergement des données
Destinataire 3	Autorités légales	Sur demande légale uniquement
Destinataire 4		

Mesures de sécurité	Type de mesure de sécurité	Précisions
Mesure de sécurité 1	Pare-feu	Protection du serveur de base de données
Mesure de sécurité 2	Sauvegarde régulière	Sauvegardes quotidiennes des données
Mesure de sécurité 3	Authentification	Accès sécurisé par identifiants