

Contexte

Le contexte de la société « CentreCall » reste valide : se référer aux autres TP si besoin.

Mission

L'étude des risques liés au traitement des données à caractère personnel menée par la direction du service information de CentreCall démontre qu'une démarche de sensibilisation doit être réalisée, notamment auprès des opérateurs téléphoniques et de leurs managers. En outre, il apparaît que les derniers changements réglementaires amènent CentreCall à répondre à de multiples questions de ses clients et des personnes contactées dans le cadre des études de marché.

Mme. Azri vous demande de vérifier que les actions menées sur les données à caractère personnel sont conformes à la législation, puis de réaliser une campagne de sensibilisation à destination des opérateurs téléphoniques et de leurs managers.

La charte de protection des données personnelles est publiée sur le site vitrine de CentreCall. Elle informe les visiteurs sur le traitement de leurs données. Un espace personnel peut être créé à la demande des personnes interrogées, où elles peuvent visualiser les données collectées par les opérateurs téléphoniques.

Cependant, de nombreuses questions sont postées dans la rubrique de contact par messagerie, dont certaines soulèvent des problèmes de conformité avec la législation. Une récente notification de la CNIL inquiète plus particulièrement Mme. Azri.

Pour cette mission, vous êtes chargé(e) de vérifier la conformité de la politique de protection des données personnelles de CentreCall avec la réglementation en vigueur et d'apporter des réponses aux questions des internautes.

Livrable

Il est attendu un livrable professionnel à destination de la DSI de l'entreprise. Il conviendra donc de faire attention au fond ainsi que la forme (ex : orthographe, mise en page, vulgarisation, ...).

Charte de confidentialité

Vérifiez la conformité de la charte de confidentialité de CentreCall avec les principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel de la CNIL et la réglementation en vigueur.

La publication de notre politique de confidentialité vous informe des finalités des traitements réalisés sur les données que vous nous communiquez. CentreCall s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles, en conformité avec les réglementations européennes et françaises en vigueur.

CentreCall utilise vos données personnelles pour les finalités suivantes :

- La réalisation d'études de marché pour le compte de nos clients. Nous recueillons les informations suivantes pour la réalisation des études de marché : coordonnées, motivations pour l'achat d'un produit ou d'un service.
- L'externalisation de l'accueil téléphonique de nos clients. Les appels téléphoniques reçus ou émis pour le compte de clients peuvent faire l'objet d'enregistrements audio.
- La sécurité de notre site. Nous collectons certaines données de navigation afin d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, éviter ou retracer toute tentative de malveillance, intrusion informatique ou violation des conditions d'utilisation de ces services.

- La personnalisation des publicités en ligne. Nous pouvons utiliser des données qui ne permettent pas de vous identifier directement (identifiants techniques ou données sociodémographiques) afin d'adapter la publicité que vous visualisez sur notre site ou sur ceux de nos partenaires. Vos données peuvent être croisées avec d'autres données de navigation collectées à l'occasion de nos relations avec des partenaires. Pour plus d'informations et le suivi de vos cookies, rendez-vous à la page « cookies » du site.

Quelles sont les données personnelles collectées ?

Du fait de vos échanges avec nos opérateurs téléphoniques ou de votre inscription sur notre site, nous collectons et traitons les données suivantes : nom, prénom, adresse, adresse courriel, mot de passe, numéro de téléphone, préférences et centres d'intérêts, enregistrements, de conversation.

Comment est assurée la sécurité des données personnelles ?

La protection de la confidentialité et de l'intégrité de l'ensemble des données à caractère personnel collectées par notre organisation est assurée par la mise en place de plusieurs dispositifs :

- Un pare-feu certifié ANSSI assure le filtrage et la détection des tentatives d'intrusions ;
- L'ensemble de nos serveurs de données sont répliqués pour permettre, en cas de perte de données, une restauration rapide et sécurisée ;
- Les applications développées par nos services pour collecter et traiter les données à caractère personnel intègrent des solutions qui sécurisent les flux d'informations et évitent les actes malveillants.

Base légale

Retrouvez sur quelle base légale s'appuie la conservation des données à caractère personnel par CentreCall. Complétez le tableau et justifiez vos réponses.

Finalité	Base légale	Durée de conservation (base active)	Archivage	Observations utiles
Réalisation d'études de marché		5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Les données sont collectées lors du processus d'entretien téléphonique.
Externalisation de l'accueil téléphonique		5 ans à compter de la dernière activité	5 à 10 ans	Certaines données à caractère personnel peuvent être fournies par des organisations clientes afin de faciliter l'externalisation de l'accueil téléphonique.
Prévention de la fraude		3 ans à compter de l'inscription sur une liste d'alerte	2 ans	Certaines données peuvent être collectées afin de vérifier l'identité réelle de la personne interrogée.
Publicité ciblée : profilage publicitaire		13 mois à compter du dépôt des cookies publicitaires	Pas d'archivage	Les cookies publicitaires sont accessibles dans le gestionnaire de cookies de la page d'information « cookies ». À tout moment, l'opposition au profilage publicitaire peut être demandée auprès de nos services.

Demande d'information

Répondez à la demande d'information formulée par une personne interrogée lors d'une étude de marché réalisée par CentreCall.

Expéditeur : Maurice Bleuet
Objet : Demande de suppression de données personnelles
Destinataire : contact@centrecall.fr

Bonjour,

Suite à un échange avec mon entourage, je regrette de vous avoir communiqué certaines informations dans le cadre de votre étude de marché relative à la consommation de boissons alcoolisées. Je ne retrouve pas dans votre politique de protection des données la procédure à suivre pour demander la suppression de ces données.

Pourriez-vous m'informer sur cette démarche ?

Cordialement,

Maurice Bleuet

Avertissement de la CNIL

Proposez une réponse argumentée au courrier de la CNIL, à l'aide des informations fournies par vos collègues.

Madame Azri,

Lors de notre dernier contrôle dans vos locaux, nous avons constaté que votre pare-feu présentait de nombreuses alertes concernant des intrusions, depuis Internet, sur certains de vos serveurs hébergeant des données personnelles.

Cela traduit un manquement aux dispositions de la loi Informatiques et Libertés, en particulier celles relatives aux données personnelles des personnes interrogées.

Nous attendons de votre part une information sur les mesures que vous comptez mettre en place pour remédier à ce manquement.

M. Bromont
Responsable de la protection des données personnelles à la CNIL

Solution pour la protection technique des accès aux données personnelles proposée par le stagiaire de la DSI à Mme Azri.

Suite aux récentes alertes d'intrusions dans notre réseau, voici la solution que nous envisageons de mettre en place.

Installation du pare-feu Stormshield SN510 qui dispose des caractéristiques suivantes :

- Activation de l'archivage des logs en local sur notre « appliance », conforme aux exigences réglementaires de conservation des traces de communications Internet ;
- Fonction de proxy cache http qui améliore la consommation de bande passante lors de la navigation ;
- Fonctionnalités réseau avancées des appliances « Stormshield Network Security », qui s'adaptent à notre infrastructure, en toute transparence et sans impact ;
- Système de prévention d'intrusion (IPS – Intrusion Prevention System) qui permet de prendre des mesures afin de diminuer les impacts d'une attaque. C'est un IDS (Intrusion Detection System) actif, puisqu'il détecte les attaques et bloque les attaquants.

Sous-traitance

Mme Azri décide, pour des raisons financières, d'externaliser une partie des traitements réalisés sur les données à caractère personnel collectées dans le cadre des études de marché. Son choix s'oriente vers la société Osiris, basée en Inde. **Rédigez une note à destination de Mme Azri sur la conformité de sous-traitance au regard des obligations en matière de protections des données à caractère personnel du RGPD. Justifiez en vous appuyant sur les informations fournies par la société Osiris.**

Réponse de la société Osiris à la demande d'information de CentreCall.

Osiris travaille avec de nombreux partenaires européens et notre politique concernant la protection des données personnelles est conforme aux exigences du RGPD.

Les données personnelles sont stockées dans un lieu hautement protégé par notre pare-feu et les flux des traitements réalisés sur ces données sont isolés des autres.

Notre personnel est formé au respect de la confidentialité lors des traitements réalisés avec ce type de données.

Toutes nos applications utilisées pour les traitements des données à caractère personnel sont développées dans le respect de la législation européenne. Elles sont régulièrement auditées par des organismes européens indépendants.

Osiris garantit dans son SI :

- Le chiffrement des données stockées ;
- Le chiffrement des transmissions de données (connexion de type HTTPS et VPN) ;
- La traçabilité des opérations (journaux, audits) et la gestion des habilitations ;
- Une haute disponibilité de l'ensemble de notre infrastructure.