

## TP RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données)

### Contexte

Le contexte de la société « CentreCall » reste valide.

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

### Table des matières

|                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1) Charte de confidentialité ..... | 2 |
| 2) Base légale.....                | 3 |
| 3) Demande d'information .....     | 5 |
| 4) Avertissement de la CNIL.....   | 6 |
| 5) Sous-traitance .....            | 7 |

## 1) 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.**

Pour vérifier la conformité de la charte de confidentialité de CentreCall, il faut vérifier qu'elle respecte les cinq principes fondamentaux suivant :

- 1 Traitées de manière licite, loyale et transparente.
- 2 Collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes (y compris ultérieurement).
- 3 Adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités.
- 4 Conservées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard des finalités (exception pour l'archivage).
- 5 Traitées de façon à garantir la sécurité notamment en intégrité et confidentialité

### Charte de confidentialité de CentreCall :

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.

Suite à l'analyse de la charte de CentreCall nous pouvons constater qu'elle omet de préciser un point : Celui de la durée de conservation des données.

Il faudrait donc ajouter cette partie à la charte pour qu'elle soit conforme.

## 2) 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   |
|--|-------------|---|-----------------|---|
| <b>Réalisation d'études de marché</b>            |             | 5 ans à compter de la dernière activité                 | 5 à 10 ans      | Les données sont collectées lors du processus d'entretien téléphonique.   |
| <b>Externalisation de l'accueil téléphonique</b> |             | 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.   |
| <b>Prévention de la fraude</b>                   |             | 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.   |
| <b>Publicité ciblée : profilage publicitaire</b> |             | 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. |

**La « base légale » obligatoire pour le traitement :**

- \* Selon le principe de licéité, le traitement de données personnelles doit se faire selon une « base légale »
- \* Sans cette base légale, il est interdit de procéder au traitement
- \* Il y en a 6 définies dans l'article 6 du RGPD
- \* Certaines nécessitent des conditions spécifiques
- \* Certaines n'ont pas les mêmes conséquences sur les droits des personnes

**Les bases légales d'un traitement :**

- \* Le consentement de la personne
- \* L'exécution ou la préparation d'un contrat
- \* L'obligation légale
- \* La mission d'intérêt public
- \* L'intérêt légitime de l'organisme (dans le respect des droits de la personne)
- \* La sauvegarde des intérêts vitaux

*Pour la réalisation d'étude de marché*, la conservation des données à caractère personnel par CentreCall se fait par le biais des bases légales :

- \* Le consentement de la personne
- \* L'intérêt légitime de l'organisme
- \* L'obligation légale

*Pour l'externalisation de l'accueil téléphonique*, la conservation des données à caractère personnel par CentreCall se fait par le biais des bases légales :

- \* Le consentement de la personne
- \* L'intérêt légitime de l'organisme
- \* L'obligation légale

*Pour la prévention de la fraude*, la conservation des données à caractère personnel par CentreCall se fait par le biais des bases légales :

- \* La sauvegarde des intérêts vitaux
- \* L'intérêt légitime de l'organisme

*Pour la publicité ciblée*, la conservation des données à caractère personnel par CentreCall se fait par le biais des bases légales :

- \* Le consentement de la personne
- \* L'exécution ou la préparation d'un contrat

### 3) 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](mailto: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

#### Réponse :

Bonjour, Monsieur Maurice Bleuet.

Suite à votre demande, je tiens à vous informer que vous pouvez modifier ou retirer certaines informations que vous nous avez communiquées lors d'une étude de marché. Pour ce faire veuillez vous rendre sur notre site internet, vous trouverez la possibilité de modifier ou retirer vos informations dans la rubrique « aide / support ». Ou bien par téléphone au xx xx xx xx xx.

Une demande de vérification d'identité vous sera demander afin de s'assurer qu'il s'agit belle et bien de vous et non pas d'une fraude.

Vous souhaitant une bonne journée.

Cordialement,

CentreCall



#### 4) Avertissement de la CNIL

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

Madame, Monsieur.

Je me permets de vous recontacter pour répondre à votre contrôle dans nos locaux, et vous proposez les solutions que nous avons décidé de mettre en place.

Dans un premier temps je vais vous présenter l'état des lieux suite à votre intervention, puis je vais vous exposer le plan que nous avons décidé d'appliquer à CentreCall afin de réduire au maximum les risques concernant les données personnelles.

**Etat des lieux :**

Le 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.

Pour répondre à cette problématique notre plan d'action consiste à mettre plusieurs actions répartis sur différentes priorités afin de supprimer complètement le problème sur le pare-feu.

**En (P0)** nous avons activé l'archivage des logs en local sur notre « appliance » conforme aux exigences réglementaires de conservation des traces de communications Internet.

Nous avons mis en place une fonction de proxy cache http qui améliore la consommation de bande passante lors de la navigation.

Et pour finir pour le (P0) nous avons ajouté des fonctionnalités réseau avancées des appliances « Stormshield Network Security », qui s'adaptent à notre infrastructure, en toute transparence et sans impact.

**En (P1)** nous allons mettre en place dans les mois suivants un 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.

Je vous remercie au nom de toute l'équipe de CentreCall pour le temps que vous nous avez accordé. Je reste à votre disposition pour toute suggestion ou recommandation à apporter sur le plan d'action.

Mes salutations distinguées.

Responsable Informatique de CentreCall.

## 5) Sous-traitance

**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.**

Bonjour Madame Azri.

Après les échanges par email avec l'entreprise Osiris, je vous propose un rapport pour une possible collaboration future avec eux.

L'objectif des échanges établis avec Osiris avait pour but premier de vérifier si leur politique d'entreprise correspondait légalement au RGPD européen.

L'entreprise garantit Sur ce point on peut constater que Osiris répond favorable sur certains domaines comme :

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

L'entreprise garantie 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.

Cependant pour pouvoir travailler avec eux en totale légalité il nous faudrait davantage de renseignement sur leur manière de traiter les données personnelles.

J'ai donc communiqué avec eux un mail leur demandant plus de précision sur les points suivants :

- Comment ils traitent les données, si c'est fait de manière licite, loyale et transparente. Je leur ai demandé de me donner quelques phrases types qu'ils utilisent pour aborder les clients.

- Comment ils conservent les données, s'ils respectent le cycle de vie des données personnelles. Avec une utilisation courante (méthode et durée), un archivage intermédiaire (méthode et durée), et un archivage définitif (méthode).

Dans l'attente d'une réponse de leur côté, je leur ai communiqué tous les points essentiels à respecter du RGPD pour être dans les normes européennes.

Vous souhaitant une bonne journée.

Xavier responsable de la cybersécurité.