

TP Données Personnelles

Contexte

Fondée en 1991, l'entreprise CentreCall compte cinq centres d'appels implantés dans des grandes villes de France : Lille, Paris, Tours, Bordeaux et Toulouse. Son siège social se situe à Tours, dans des locaux de 500m². 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.

Sommaire

Question 1 Donné Personnel :	2
Question 2 Conformité :	2
Question 3 Opérations :	3
Question 4 Incidents :	4

Question 1 Données Personnelles :

Une donnée à caractère personnel = Toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement

Lors de la réalisation d'une étude de marché à l'aide du formulaire les données à caractère personnel recueillis sont :

- *Prénom
- *Nom
- *Adresse complète
- *Courriel

Question 2 Conformité :

Directives de la CNIL (<https://www.cnil.fr/>)

Les personnes concernées par l'enregistrement (prospect, client, salarié, prestataire) doivent être informées de façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples, de la manière dont sont traitées les données les concernant.

Lorsque l'enregistrement est possible, et afin qu'il respecte le RGPD, le professionnel doit indiquer aux personnes concernées :

- *L'existence du traitement
- *l'identité du responsable de traitement (raison sociale et coordonnées du professionnel) ;
- *l'objectif poursuivi (la finalité), dans ce cas la conservation de la preuve de l'existence du contrat conclu ;
- *La base légale du traitement (obligation issue d'un texte légal, par exemple)
- *Les destinataires des données ainsi collectées ;
- *La durée de conservation de ces données ;
- *Leur possibilité de s'opposer à l'enregistrement, sous certaines conditions ;
- *Les modalités d'exercice de leurs droits d'accès et de rectification ;
- *La possibilité d'adresser une plainte à la CNIL.

La CNIL recommande que cette information s'effectue en deux temps :

*Par le biais d'une mention orale, en début de conversation, faisant état de l'existence du dispositif, de la finalité poursuivie, de la possibilité éventuelle de conclure le contrat par d'autres moyens n'impliquant pas l'enregistrement de la conversation (en agence, en ligne, par voie postale, etc.) et du droit de la personne d'accéder aux enregistrements téléphoniques (voir ci-dessous sur le droit d'accès).

*Par un renvoi vers un site web (et un onglet « mentions légales » par exemple) ou une touche « mentions légales » sur le téléphone pour obtenir une information exhaustive.

Source : CNIL (<https://www.cnil.fr/>)

Dans le cas de l'entreprise CentreCall « 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 d'informations. Dans ce cas, les opérateurs précisent la finalité de l'enregistrement. »

Nous avons l'accord oral de la personne interrogée, donc son consentement ce qui permet à l'entreprise de recueillir les informations légalement.

Question 3 Opérations :

Tableau de recensement des opérations réalisées lors d'une étude de marché :

Description de l'opération	Référence	Finalité de l'opération	Catégories de données personnelles concernées	Catégories de personnes concernées	Destinataire
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 réponse	Vie personnelle	Prospect	Service interne de CentreCall
Vérification de l'enregistrement de l'entretien	OP-03	Fin de traitement de l'entretien et Extraction de données au format XML	Vie personnelle	Prospect	Client et service interne de CentreCall
Traitement des données	OP-04	Edition de synthèse de l'étude de marché	Vie personnelle	Prospect	Service interne de CentreCall

Question 4 Incidents :

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

Ticket d'incident #1 :

Date : 20/05/2020 **Origine :** David Blanc (technicien informatique)

Objet : Bugs liés au typage des 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.

Les données collectées via l'application mobile sont transférées au format JSON puis traitées par la solution ComPlus avant une insertion dans la base de données. Mais on constate que le format « date » utilisé par le format JSON n'est pas le même que celui utilisé dans la base de données. De ce fait les collectées via l'application se voient leur date erroné ou même nul lors de leurs insertions dans la base de données.

Une donnée enregistré avec une date erronée va être compliqué à utiliser (pour la retrouver), de plus si la date est erronée elle fausse la légitimité de l'identification des données à caractère personnel.

Ticket d'incident #2 :

Date : 14/06/2020 **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'incohérences entre des informations enregistrées lors d'entretiens téléphoniques et les données insérées dans la base.

ComPlus permet de traiter les informations réquisitionnées via l'application mobile. Cependant nous remarquons une faille majeure dans ce système. Les mauvaises informations recueillies lors des entretiens téléphoniques ne sont pas rectifiées avant d'être envoyées dans la base de données. Ceci peut être dû à un problème de compatibilité de format entre l'application mobile et la base de données comme pour le format « date » expliqué précédemment. Cependant si nous ne pouvons pas corriger les mauvaises informations nous nous retrouvons avec des informations corrompues dans la base de données. Ce qui peut poser de gros soucis notamment au niveau des données à caractère personnelles.