

## 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 500 m<sup>2</sup>. 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.

Pour plus d'informations sur le rôle d'un centre d'appel, voir [cette vidéo](#).

La direction des systèmes d'information (DSI), installée dans les bâtiments du siège social de CentreCall, est dirigée Mme Azri. Elle est organisée en 3 pôles de compétences :

- Pôle infrastructures et serveurs qui a pour activités principales le paramétrage et la sécurisation des éléments d'interconnexion et des serveurs ;
- Pôle applications qui est dédié au développement d'applications spécifiques pour les besoins de CentreCall ;
- Pôle données à caractères personnel et données sensibles qui a pour mission de veiller à l'identification des risques et au respect de la législation sur les données à caractères personnel.

Les activités de CentreCall conduisent Mme Azri à appliquer une politique rigoureuse en matière de protection des données à caractères personnel. Celle-ci doit répondre à 4 objectifs principaux :

- Le recensement des traitements des données à caractère personnel au sein de l'organisation, notamment lors des études marché réalisées pour le compte des clients ;
- L'identification des risques liés aux traitements de données à caractère personnel durant le processus d'une étude de marché ;
- La vérification du respect de la législation en matière de traitement et de conservation des données à caractère personnel ;
- La sensibilisation des différents acteurs (opérateurs téléphoniques, managers, ...) à la protection des données à caractère personnel.

## Mission

Vous êtes accueilli(e) au sein du pôle Données à caractère personnel et données sensibles situé dans les locaux de la DSI. Vous participez à différentes missions destinées à assurer la protection des données à caractère personnel collectées par CentreCall.

Depuis quelques mois, CentreCall observe une forte croissance de la demande de ses clients pour la réalisation d'études de marché. Sur cette même période, des incidents ont été constatés : perte ou divulgation de données dont certaines sont à caractère personnel. Ces incidents peuvent avoir des conséquences catastrophiques pour la réputation de CentreCall et engendrer des pertes financières importantes.

Mme Azri vous demande de recenser les traitements réalisés lors du processus d'étude de marché afin de mieux identifier les risques qui pèsent sur la protection des données à caractère personnel.

## 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, ...).

## Identification

Le client Osiris de CentreCall souhaite recueillir des données sur les attentes du marché de la publicité relatives aux réseaux sociaux. Voici un extrait du questionnaire :

Nom : DESMARC  
Prénom : CORINNE  
Adresse complète : 2, place de l'Eglise – 37100 Tours  
Courriel : [desmarc.corinne@orange.fr](mailto:desmarc.corinne@orange.fr)

Question 1 – Possédez-vous un smartphone ?  
☒ OUI ☐ NON

Question 2 – Quels réseaux sociaux avez-vous l'habitude de fréquenter ?  
Réponse : Facebook

Question 3 – À quelle fréquence utilisez-vous ce réseau ?  
☒ Plusieurs fois par jour ☐ Une fois par jour  
☐ Une fois par semaine ☐ Plus rarement

Question 4 – Pour vous, la publicité sur les réseaux sociaux :  
☒ est intrusive  
☐ vous aide à saisir des opportunités intéressantes  
☐ vous laisse indifférent(e)

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

## Conformité

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.

**Analysez la conformité de la situation décrite ci-dessus avec les directives de la CNIL (se référer à leur [site internet](#)).**

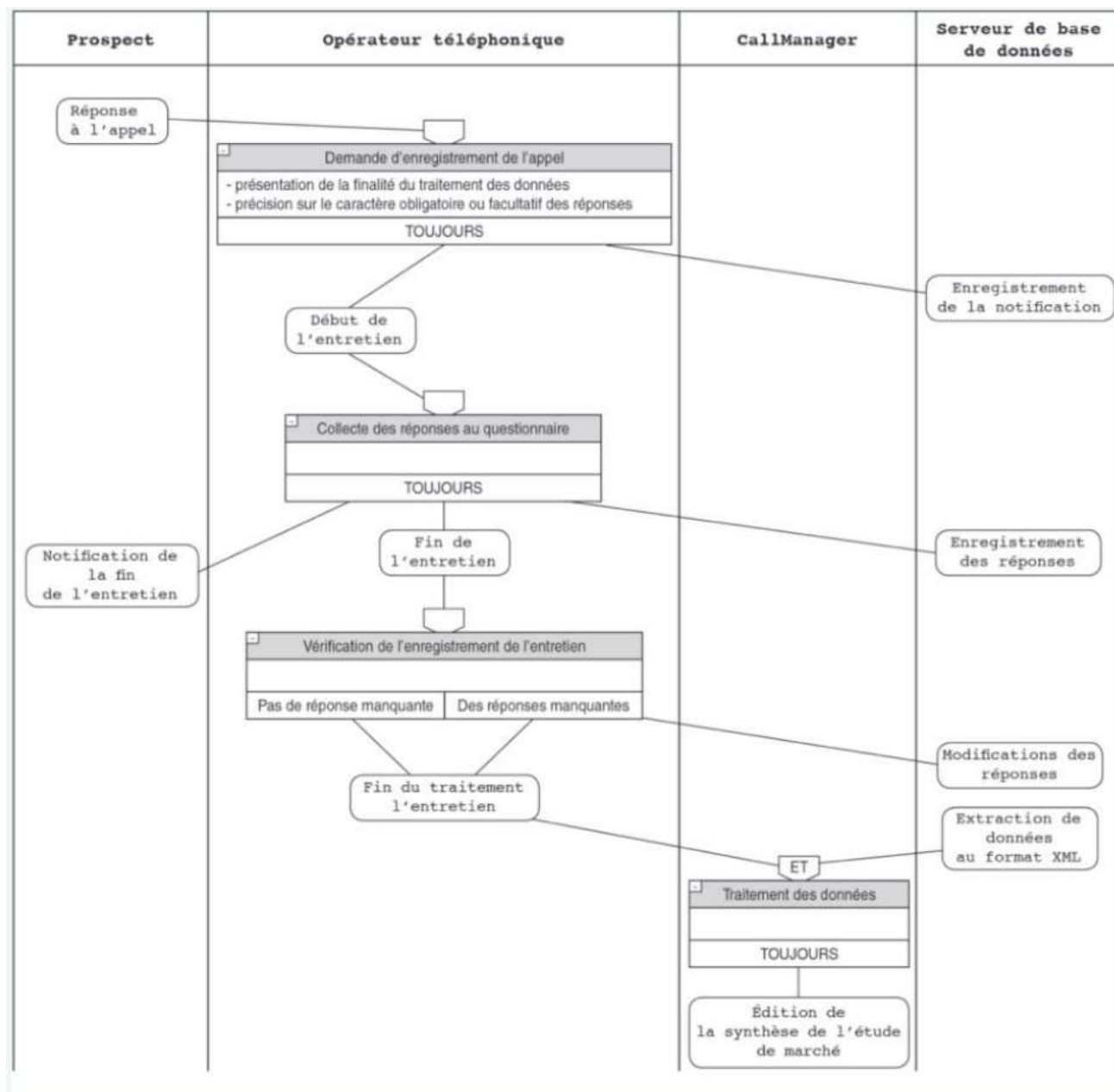
## Opérations

Un de vos collègues de l'équipe informatique a schématisé le processus de gestion des appels téléphoniques pour la réalisation d'une étude de marché. Il a également réalisé un tableau permettant de lister les opérations effectuées sur les données à caractère personnel tout au long du processus.

**Complétez le tableau de recensement des opérations réalisées lors d'une étude de marché.**

(tournez la page pour les éléments)

Voici le processus :



Voici le tableau :

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

## Incidents

CentreCall désire mobiliser plusieurs canaux (ex : courriel, téléphone et SMS) pour sa collecte de données. L'application ComPlus SMS est actuellement testée pour accompagner cette démarche. Certains incidents sont malheureusement déjà remontés.

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

Stratégie de multicanal :

L'appareillage des clients et la facilité d'accès à certaines informations via Internet oblige CentreCall à une transformation digitale. Le client peut établir le contact par courriel, puis par appel téléphonique pour enfin suivre l'évolution de sa demande sur une application mobile. CentreCall doit accompagner ce changement en adoptant le multicanal : les plateformes des centres d'appels sont désormais capables de gérer les demandes en provenance de plusieurs canaux (ex : site internet, courriel, appel vidéo, ...).

Application ComPlus :

L'application ComPlus a été développée spécifiquement pour CentreCall. Le rôle de l'application est de collecter et de traiter des données issues du processus d'étude de marché collectées via différents canaux : courriel, SMS, appel téléphonique ou vidéo, formulaire sur le site internet, application mobile fournie par la société. ComPlus permet d'éditer des synthèses d'études de marchés pour les clients et de bénéficier de rapports d'activités pour les Call managers. La variété des solutions techniques entraîne une utilisation de différents formats de données :

- Les données collectées grâce au formulaire du site internet de CentreCall peuvent être insérées directement dans la base de données de l'application ComPlus ;
- Les données reçues par courriel, via l'utilisation d'un document au format PDF, sont traitées automatiquement par l'application ComPlus et enregistrées au format CSV avant d'être insérées dans la base de données ;
- 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 ;
- D'autres données sont insérées directement dans la base de données par les opérateurs car la source d'information n'est pas traitable automatiquement par l'application ComPlus (ex : les enquêtes par téléphone ou visioconférence).

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.

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.