

Fadi
Alouani
BTS SIO 1
groupe 1
b1
02/09/25

Compte rendu B3 TP01: Travaux en laboratoire informatique

sommaire

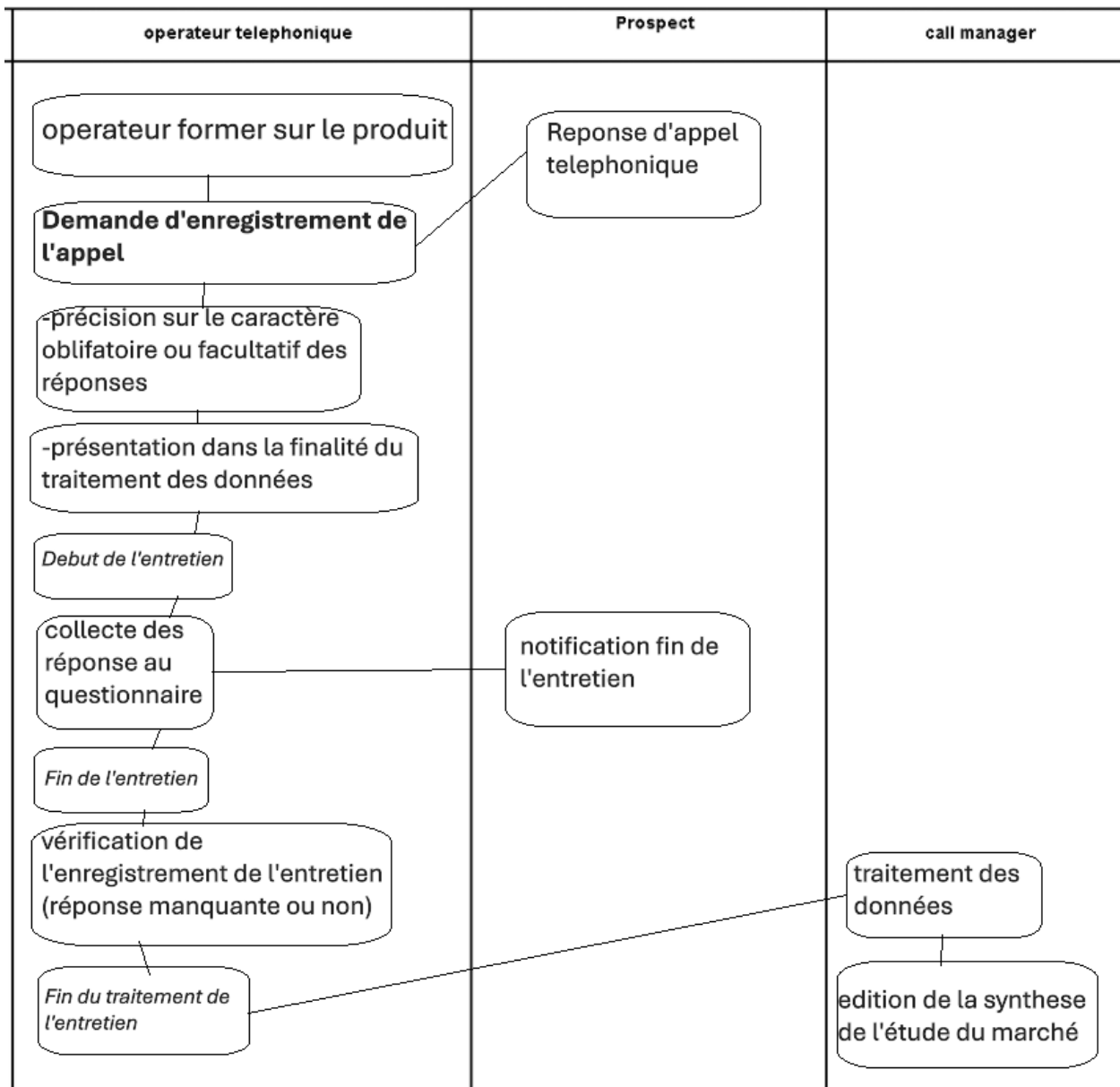
<u>Schématisation du processus de fidélisation :</u>	2
<u>Question 2:</u>	3
<u>Question 3:</u>	3
<u>Question 4:</u>	4
<u>Conclusion :</u>	4

Introduction:

Étant en B3 nous nous exerçons sur le traitement de données. Cela consiste à récupérer, organiser et analyser des données personnelles pour mieux les comprendre et ce que cela implique.

Schématisation du processus de fidélisation :

schéma réalisé sur le logiciel Jmot :



Question 2:

Données à caractère personnel :

- Nom et prénom
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Date de naissance
- Historique d'achats
- Préférences ou centres d'intérêt
- Numéro de carte de fidélité
- Données de navigation / clics
- Données de localisation

Question 3:

.Recensez les opérations réalisées sur les données à caractère personnel lors du processus de fidélisation :

Description / Usage dans le processus de fidélisation

Opération	Description
Collecte	Récupération des données via formulaire en magasin, site web, application mobile, ou lors d'un achat
Enregistrement	Stockage des données dans une base de données ou un CRM sécurisé
Consultation	Accès aux données par les équipes marketing, commerciales ou service client pour gérer la fidélisation
Analyse / Segmentation	Traitement des données pour segmenter les clients selon leurs profils, comportements et préférences
Utilisation	Envoi de communications ciblées : newsletters, offres promotionnelles, invitations, SMS
Mise à jour	Modification ou complétude des données (par le client ou l'entreprise) pour assurer leur exactitude
Conservation	Archivage des données pendant une durée limitée conformément à la politique de l'entreprise et à la réglementation
Suppression / Anonymisation	Effacement ou anonymisation des données sur demande du client ou à l'expiration de la durée de conservation
Transmission	Éventuel partage avec des prestataires ou partenaires (ex : agence marketing, hébergeur) dans le cadre de la fidélisation
Sécurisation	Mise en place de mesures techniques et organisationnelles pour protéger les données (chiffrement, accès restreint, etc.)

Question 4

Registre pour le processus de fidélisation :

Responsable du traitement : Artemis (responsable du fichier clients).

Sous-traitant : CentreCall (centre d'appels).

Finalité du traitement : gestion de la relation client, suivi de la satisfaction, fidélisation et propositions commerciales.

Catégories de personnes concernées : clients de la société Artemis.

Catégories de données traitées : Identité (nom, prénom). Coordonnées (adresse, téléphone, email).

Données commerciales : (réductions, offres proposées).

Destinataires des données : Opérateurs et clientèle managers de CentreCall.

Durée de conservation : 1 an.

Mesures de sécurité : pare-feu, sauvegardes régulières, accès par authentification.

Conclusion :

Pour conclure, je dirais que ce TP m'a permis de mieux comprendre le traitement des données personnelles et leur importance dans un processus de fidélisation. J'ai vu comment les données sont collectées, utilisées et sécurisées, ainsi que les règles à respecter pour protéger les clients. Cet exercice m'a aidé à mettre en pratique la théorie et à mieux saisir les enjeux liés à la gestion des données en entreprise.