

Contexte 1

Protéger les données à caractère personnel



L'organisation cliente

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

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.

VIDÉO

Immersion dans le métier
de CentreCall



www.lienmini.fr/6988-1001

Le prestataire informatique

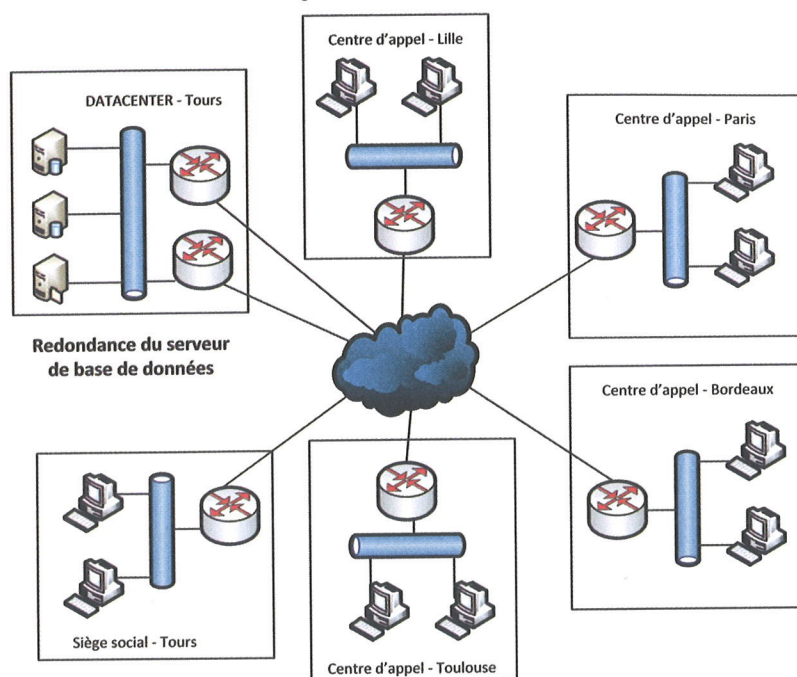
La direction des systèmes d'information (DSI), installée dans les bâtiments du siège social de CentreCall, est dirigée par M^{me} Azri. Elle est organisée en trois pôles de compétences :

- le pôle Infrastructures et serveurs a pour activités principales le paramétrage et la sécurisation des éléments d'interconnexion et des serveurs ;

- le pôle Applications est dédié au développement d'applications spécifiques pour les besoins de CentreCall ;
- le pôle Données à caractère personnel et données sensibles a pour mission de veiller à l'identification des risques et au respect de la législation sur les données à caractère personnel.

Description du SI de l'organisation

Schéma général du réseau de CentreCall



L'infrastructure informatique de CentreCall s'organise de la manière suivante :

- l'ensemble des sites est interconnecté par une liaison VPN (*Virtual Private Network*, en français « Réseau privé virtuel ») ;
- CentreCall assure une continuité des accès à ses serveurs *via* une redondance de ses éléments d'interconnexion ;
- la redondance des serveurs de base de données assure la continuité des accès aux données stockées, notamment aux données à caractère personnel.

Cahier des charges

Les activités de CentreCall conduisent M^{me} Azri à appliquer une politique rigoureuse en matière de protection des données à caractère personnel. Celle-ci doit répondre à quatre objectifs majeurs :

- le recensement des traitements des données à caractère personnel au sein de l'organisation, notamment lors des études de marché réalisées pour le compte des clients ;
- l'identification des risques liés aux traitements des 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, etc.) à la protection des données à caractère personnel.

Votre 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.