

# **CYB**

## **Donnée personnel**



# SOMMAIRE

**.Processus de fidélisation des clients – Société Artemis**

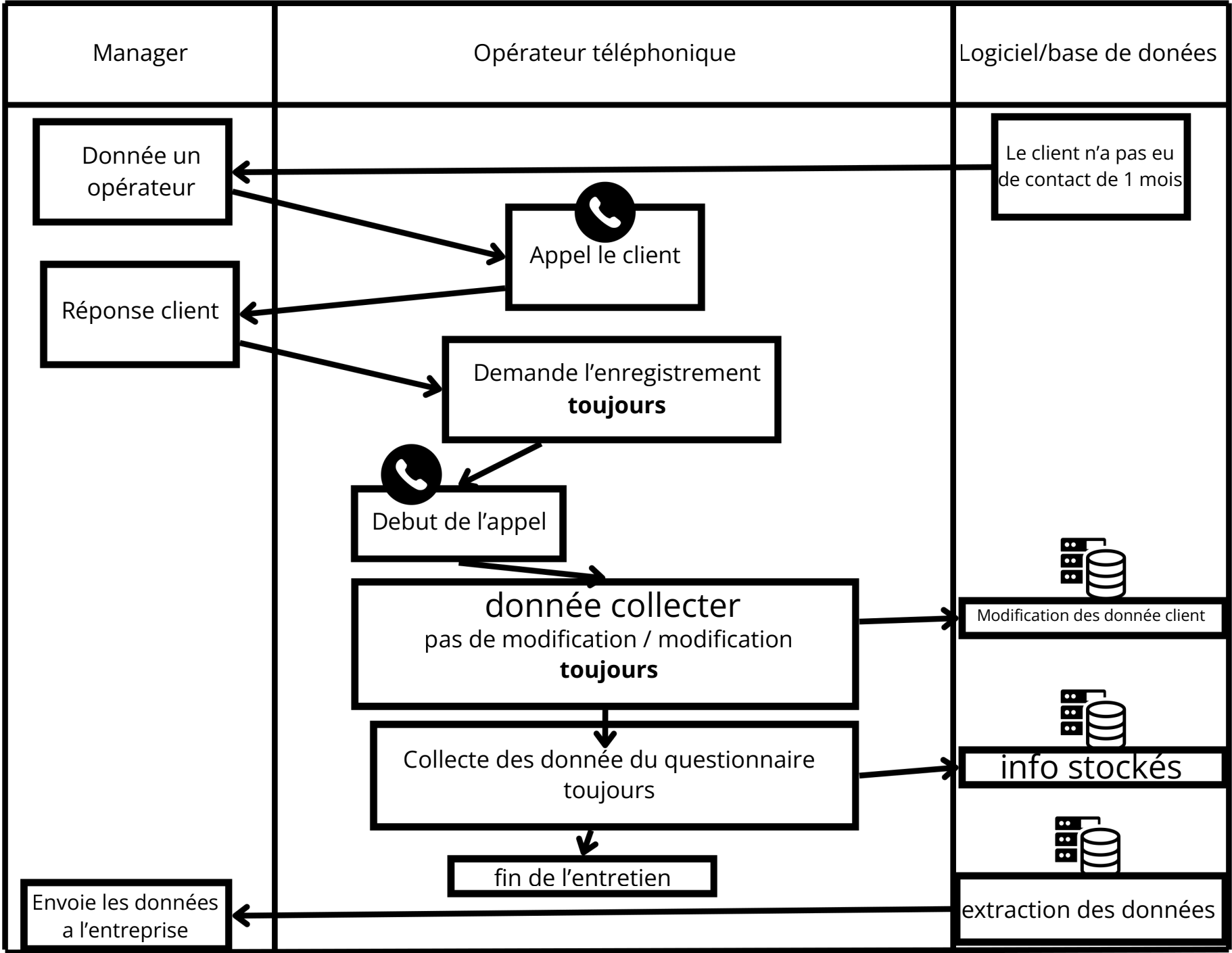
**.Question 2**

**.Question 3**

**.Question 4**

**.Avis**

# Processus de fidélisation des clients – Société Artemis



# Question 2

**2. Identifiez les données à caractère personnel liées au processus de fidélisation.**

**Données à caractère personnel mentionnées :**

**Nom, Prénom, Adresse, Numéro de téléphone, Courriel (adresse e-mail)**

**Dates des derniers échanges, Historique des communications (appels, e-mails, etc.)**

**Ces données sont considérées comme personnelles car elles permettent d'identifier directement ou indirectement une personne physique (le client).**



# Question 3

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

Les principales opérations réalisées sur les données à caractères personnel sont :

- La collecte des informations
- Leur enregistrement et conservation
- Leur traitement et analyse
- Leur exploitation ou utilisation
- Leur mise à jour et correction
- Leur protection et sécurisation

# Question 4

Identification du traitement				Finalité du traitement		Données sensibles ?	
Nom du traitement	N° / REF	Date de création de la fiche	Dernière mise à jour de la fiche			Oui/non	
Gestion de la paie	T-001	26/05/2018	13/05/2019	Gestion de la paie, Calcul des rémunérations, Calcul du montant des versements adressés aux organismes sociaux		NON	
Gestion du recrutement	T-002	15/05/2018	10/05/2019	Gestion du recrutement, Evaluation des compétences, Planification des formations		NON	
Gestion des relations fournisseurs	T-003	20/05/2018	15/05/2019	Gestion des relations fournisseurs, Evaluation de la qualité des prestations, Suivi des commandes, Suivi des paiements		NON	
Gestion de la relation client	T-004	15/04/2024		Analyse des besoins de l'acheteur suivi des échanges pour un processus de fidélisation		NON	

is, des commentaires seront proposés pour vous aider à compléter votre registre (triangle rouge dans la cellule).

Catégories de données personnelles concernées		Description	Durée de conservation
État civil, identité, données d'identification, images...		Nom, prénom et les coordonnés du client	1 ans
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)			
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)			
Données de connexion (adress IP, logs, etc.)		Historique de l'échanges et l'appel	
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)			
Numéro de Sécurité Sociale (ou NIR)			

Acteurs	Nom	Adresse	Code Postal	Ville	Pays	Téléphone	Adresse mél
Responsable du traitement	Caroline azri	2 route des écoles	37100	TOURS	France	04 47 05 02 60	cazri@centrecall.com
Délégué à la protection des données	Caroline azri						
Société du DPO (si celui-ci est externe)							
Représentant							
Responsable(s) conjoint(s)							

Finalité(s) du traitement effectué	
Finalité principale	Fidélisation de la clientèle
Sous-finalité 1	le besoin du clients
Sous-finalité 2	suivi des échanges
Sous-finalité 3	Proposition a la clientèle de produit commercial



# Avis

**Au début, le TP n'était pas très compréhensible et j'ai mis un certain temps à entrer dans l'exercice et à suivre l'histoire. J'ai eu quelques difficultés à comprendre les consignes, mais une fois lancé, le travail est devenu plus fluide et j'ai pu avancer plus rapidement.**