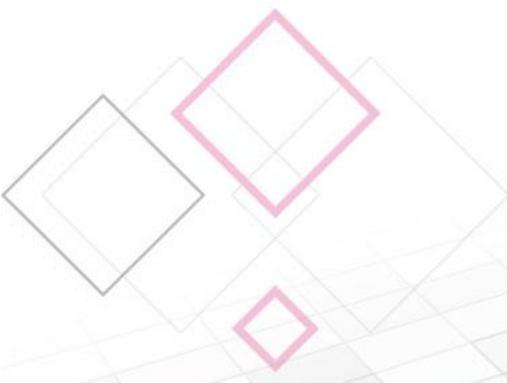


Guide des Bonnes Pratiques pour la manipulation des Données à Caractère Personnel (DCP)

	Nom	Entité	Date
Rédacteur(s)	Evelyne MUNOZ	DQAC	15/06/2020

Historique des versions :

Date	Version	Objet de la mise à jour	Auteur
16/06/2020	V1.0	Mise à niveau des processus	Evelyne MUNOZ



SOMMAIRE

SOMMAIRE	2
I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU DOCUMENT	3
II. DEFINITIONS	3
III. TABLEAU DES DETAILS	5
IV. ILLUSTRATIONS	6

I. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU DOCUMENT

Intelcia a toujours inscrit la protection des données à caractère personnel comme un des éléments clés de sa gouvernance et veille à être en alignement permanent avec :

- La loi "Informatique et Libertés" du 6 janvier 1978 modifiée en conformité avec le Règlement Général sur la Protection des Données (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (RGPD).
- Les orientations et directives des lois relatives à la protection des données à caractère personnel des pays où se situent les différents sites de production

Conformément à la réglementation en vigueur, à sa Politique de Confidentialité des Données à Caractère Personnel et aux procédures organisationnelles mises en place, Intelcia s'engage à prendre toutes les précautions pour protéger la vie privée et les libertés individuelles des personnes concernées par tout traitement de données à caractère personnel, qu'il soit automatisé ou non automatisé.

L'accès aux données à caractère personnel est restreint aux seuls collaborateurs dont la mission est de récolter ces informations. Par ailleurs, les données à caractère personnel ne pourront pas :

- Être divulguées à des personnes non autorisées, que ce soit au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.
- Être partagées de manière informelle.
- Faire l'objet d'une copie, sauf si cela est nécessaire à l'exécution de la tâche.

Toute violation de ces consignes exposera à des sanctions disciplinaires et pénales.

Durée de conservation :

La durée de conservation des données à caractère personnel est définie par Intelcia au regard de ses contraintes légales et contractuelles et à défaut, en fonction de ses besoins. Une fois les délais fixés écoulés, les données sont supprimées.

Dans ce contexte, ce document a pour objectif partager quelques bonnes pratiques pour ce qui est de la manipulation, le stockage et le partage des données à caractère personnel (DCP).

II. DEFINITIONS

DCP : donnée à caractère personnel, toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée, directement ou indirectement. Par exemple : un nom, une photo, une empreinte, une adresse postale, une adresse mail, un numéro de téléphone, un numéro de sécurité sociale, un matricule interne, une adresse IP, un identifiant de connexion informatique, un enregistrement vocal, etc. Peu importe que ces informations soient confidentielles ou publiques.

Traitement de données personnelles : Un « traitement de données personnelles » est une opération, ou ensemble d'opérations, portant sur des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation, communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, rapprochement).

Partage via lien SFTP (Secure File Transfer Protocol) : Il s'agit d'une pratique consistant à sécuriser un transfert de fichier FTP par un tunnel SSH.

Extraction de données : est un processus de collecte ou récupération de types disparates de données à partir de différentes sources, dont certaines peuvent être non structurées ou mal structurées.

Drive : Google Drive ou Google Disque au Canada, est un service de stockage et de partage de ... officiel, Google affirme chiffrer toutes les informations transmises depuis ou à destination de ses serveurs ainsi que les données qui y sont stockées.

Minimisation des données : Le principe prévoit que les données à caractère personnel doivent être **adéquates, pertinentes** et **limitées** à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Chiffrement : Il s'agit d'un procédé de cryptographie grâce auquel on souhaite rendre la compréhension d'un document impossible à toute personne qui n'a pas la clé de chiffrement.

Pseudonymisation : Le traitement de données personnelles est réalisé de manière à ce qu'on ne puisse plus attribuer les données relatives à une personne physique sans avoir recours à des informations supplémentaires. En pratique la pseudonymisation consiste à remplacer les données directement identifiantes (nom, prénom, etc.) d'un jeu de données par des données indirectement identifiantes (alias, numéro de dossier, etc.).

III. TABLEAU DES DETAILS

Type d'action	Préconisations	Commentaires
Utilisation du Login	<p>Pas de partage, changement régulier, pas de log générique</p> <p>Point d'attention : Informer le DPO/le département conformité de l'accès à un outil via un log générique ou le partage de login, mots de passe pour accéder à un outil</p>	
Extractions	<p>Template des extractions : minimiser les données collectées</p> <p>Par exemple : privilégier identifiant, matricule, numéro de commande plutôt que le nom et prénom</p>	
Echanges/partage via lien SFTP	<ul style="list-style-type: none"> ○ A privilégier dès que possible ○ Minimiser au préalable les données partagées ○ Règle de nettoyage des liens SFTP : supprimer manuellement les fichiers, enregistrements, tout document sensible ou contenant des données ⇒ Si usage ponctuel d'un lien : faire une demande de suppression à l'équipe Expertise système réseau 	
Echange/partage par mail	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pas d'usage d'adresse mail perso ○ Minimiser au préalable les données partagées et la liste de diffusion. ○ Cas clients avec prints écran : masquer Données à Caractère Personnel ○ Enregistrements d'appels : mail chiffré et envoyer mot de passe par autre média ○ Fichiers Excel : mot de passe et envoyer mot de passe par autre média 	
Echange/partage par drive	<ul style="list-style-type: none"> ○ Usage du drive professionnel et non personnel ○ Minimiser au préalable les données partagées et la liste de diffusion. ○ Définir le type d'accès accordé aux utilisateurs : lecteur, commentateur ou éditeur ○ Limiter la durée de partage : "accorder un accès temporaire" (possible pour profils lecteur et commentateur - par défaut 30 jours), minimiser encore la durée si possible ○ Définir les paramètres de partage avec des contacts cad décocher dès que possible les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Les éditeurs peuvent modifier les autorisations et partager des documents - Les lecteurs et les commentateurs peuvent voir apparaître l'option permettant de télécharger, d'imprimer et de copier du contenu 	<p>Détail types d'accès par profil :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lecteur : les personnes désignées peuvent consulter le fichier, mais elles ne peuvent pas le modifier ni le partager avec d'autres utilisateurs. - Commentateur : les personnes désignées peuvent publier des commentaires et des suggestions, mais elles ne peuvent pas modifier le fichier ni le partager avec d'autres utilisateurs. - Editeur : les personnes désignées peuvent modifier le fichier, accepter ou refuser des suggestions, et partager le fichier avec d'autres utilisateurs.

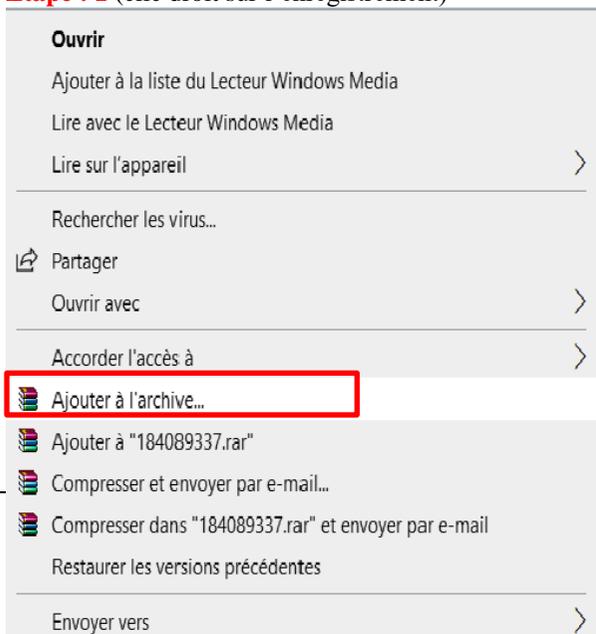
Type d'action	Préconisations	Commentaires
Stockage des DCP sur ordinateur	<ul style="list-style-type: none"> ○ Ne pas stocker de DCP, d'enregistrements d'appel ou fichiers sensibles si pas nécessaire : supprimer immédiatement. ○ Si le stockage est nécessaire : <ul style="list-style-type: none"> - Pas de stockage sur bureau mais sur serveurs entreprise ainsi les données sont protégées par un chiffrement - Limiter dès que possible la durée au strict nécessaire : minimiser les données collectées, pseudonymiser les fichiers dès que possible ○ Supprimer les données au-delà du délai de conservation prévu <ul style="list-style-type: none"> - Dans tous les cas ne pas dépasser la durée prévue dans le contrat ou durée réglementaire ou règle définie dans le registre des traitements - Supprimer sur tous les supports : réseaux de partage, lien SFTP, boîte mail <p>Point d'attention : sur la production vérifier régulièrement la conformité des stockages sur serveur C cad TL s'assure que l'agent ne stocke pas de DCP et Ops vérifie pour TL et coach ...</p>	

IV. ILLUSTRATIONS

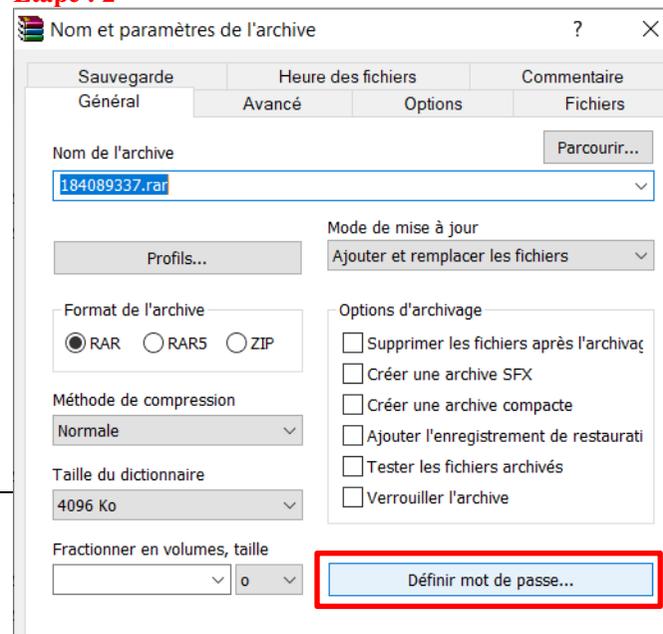
Partage des enregistrements d'appels

Définir un mot de passe avant d'envoyer un enregistrement

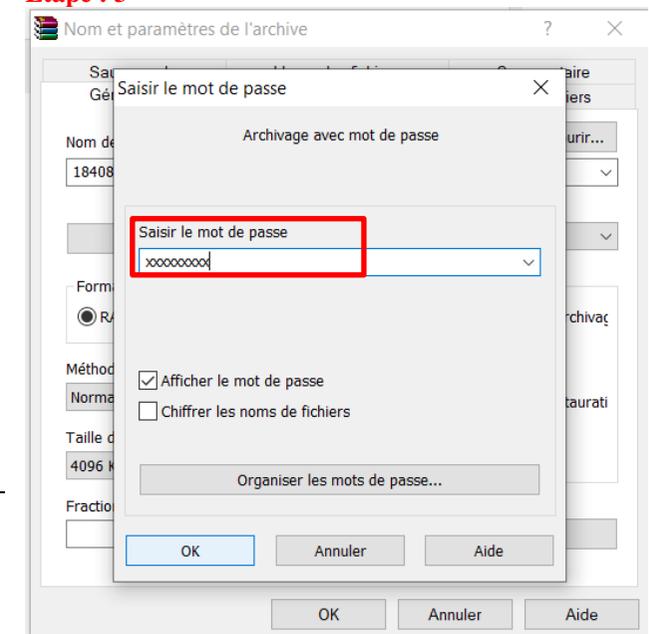
Etape : 1 (clic droit sur l'enregistrement)



Etape : 2



Etape : 3



Partage via drive

Restreindre à la lecture seule dès que possible

Partager avec des personnes et des groupes

Moulay Ahmed EL AMRANI JAMAL X Lecteur

Envoyer une notification

Message

Fiche BP.xlsx

Les suggestions et commentaires ajoutés à ce fichier sont visibles par ses lecteurs.

Limiter la durée de partage : "accorder un accès temporaire" (possible pour profils lecteur et commentateur - par défaut 30 jours), minimiser encore la durée si possible

Partager avec des personnes et des groupes

Ajouter des personnes et des groupes

Evelyne MUNOZ (vous) Propriétaire

Moulay Ahmed EL AMRANI JAMAL Lecteur

L'accès expire dans 30 jours

Supprimer l'accès temporaire

Des commentaires ? Modifications en attente

Obtenir le lien

Limité Seules les personnes ajoutées peuvent ouvrir le document avec ce lien

Modifier l'accès temporaire

Ajout de commentaires et consultation uniquement

Définir comme propriétaire

Définir les paramètres de partage avec des contacts

Partager avec des personnes et des groupes

[Redacted] X Lecteur

Envoyer une notification

Message

Restreindre le téléchargement, l'impression et les copies

Paramètres de partage avec des contacts

Les éditeurs peuvent modifier les autorisations et partager des documents

Les lecteurs et les commentateurs peuvent voir apparaître l'option de téléchargement, d'impression et de copie

Paramètre mis à jour. Les lecteurs et les commentateurs ne verront pas apparaître l'option permettant de télécharger, d'imprimer et de copier du contenu.