

THEME 1 : LES ACTIVITES MARKETING AU SEIN DES ORGANISATIONS

Q65 : LES TRANSFORMATIONS NUMERIQUES, DE NOUVELLES RESPONSABILITES POUR LES ORGANISATIONS ?

« Ce que je dois être capable de faire »	« Ce que je dois connaître »
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Décrire l'apport des technologies numériques aux relations entre les organisations et les citoyens ✓ Préciser les enjeux éthiques de l'activité d'une organisation, d'une entreprise 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Données personnelles ✓ Règlementation Général sur la Protection des Données (RGPD) ✓ Algorithmes dans les entreprises ✓ Algorithmes dans les administrations publiques



Les transformations numériques offrent de nouvelles opportunités aux organisations (*nouveaux marchés, nouveaux produits, nouvelles relations avec les clients ou usagers...*), mais aussi **de nouvelles responsabilités**.

Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Les données à caractère personnel (ou *données personnelles*) sont des **informations qui permettent d'identifier un individu (personne physique)**

- Les données personnelles peuvent permettre d'identifier un individu :
 - ✓ de manière directe, exemple : *Nom Prénom d'une personne*
 - ✓ de manière indirecte, exemple : *N° de Sécurité Sociale, N° de téléphone, adresse mail ou postale, données de localisation d'un smartphone...*
- Les entreprises recueillent **un nombre considérable de données personnelles** lorsqu'on navigue sur le web :
 - ✓ *Création de compte, de profils (réseaux sociaux)*
 - ✓ *Achats en ligne et livraisons...*
- **Ces données ont une importance stratégique pour les entreprises** parce qu'elles leur permettent de mieux connaître le profil des internautes et ainsi de pouvoir **proposer de la publicité ciblée**



Quelles sont les obligations des organisations en termes de données personnelles ?

Les données à caractère personnel sont protégées par le **Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)** du 25 mai 2018.

- ✓ Le RGPD est un **règlement européen** qui **renforce l'encadrement des pratiques** en matière de collecte et d'utilisation de ces données par les organisations.



En France, c'est la **Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL)** qui se charge de faire respecter la législation dans le domaine.

Voici les 6 grands principes qui encadrent la collecte, le stockage et l'utilisation des données personnelles :

1 NE COLLECTEZ QUE LES DONNÉES VRAIMENT NÉCESSAIRES POUR ATTEINDRE VOTRE OBJECTIF



Les données sont collectées pour un but bien déterminé et légitime et ne sont pas traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial.

Le principe de finalité limite la manière dont vous pourrez utiliser ou réutiliser ces données dans le futur et évite la collecte de données « au cas où ».

Le principe de minimisation limite la collecte aux seules données strictement nécessaires à la réalisation de votre objectif.

2 SOYEZ TRANSPARENT



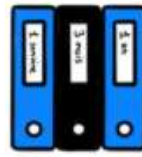
Les administrés doivent conserver la maîtrise des données qui les concernent. Cela suppose qu'ils soient clairement informés de l'utilisation qui sera faite de leurs données dès leur collecte. Les données ne peuvent en aucun cas être collectées à leur insu. Les personnes doivent également être informées de leurs droits et des modalités d'exercice de ces droits.

3 ORGANISEZ ET FACILITEZ L'EXERCICE DES DROITS DES ADMINISTRÉS



Vous devez organiser des modalités permettant aux administrés d'exercer leurs droits et répondre dans les meilleurs délais à ces demandes de consultation ou d'accès, de rectification ou de suppression des données, voire d'opposition, sauf si le traitement répond à une obligation légale (par exemple, un administré ne peut s'opposer à figurer dans un fichier d'état civil). Ces droits doivent pouvoir s'exercer par voie électronique à partir d'une adresse dédiée.

4 FIXEZ DES DURÉES DE CONSERVATION



Vous ne pouvez pas conserver les données indéfiniment.

Elles ne sont conservées en « base active », c'est-à-dire la gestion courante, que le temps strictement nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi. Elles doivent être par la suite détruites, anonymisées ou archivées dans le respect des obligations légales applicables en matière de conservation des archives publiques.

5 SÉCURISEZ LES DONNÉES ET IDENTIFIEZ LES RISQUES



Vous devez prendre toutes les mesures utiles pour garantir la sécurité des données : sécurité physique ou sécurité informatique, sécurisation des locaux, armoires et postes de travail, gestion stricte des habilitations et droits d'accès informatiques. Cela consiste aussi à s'assurer que seuls les tiers autorisés par des textes ont accès aux données. Ces mesures sont adaptées en fonction de la sensibilité des données ou des risques qui peuvent peser sur les personnes en cas d'incident de sécurité.

6 INSCRIVEZ LA MISE EN CONFORMITÉ DANS UNE DÉMARCHE CONTINUE



La conformité n'est pas gravée dans le marbre et figée.

Elle dépend du bon respect au quotidien par les agents, à tous les niveaux, des principes et mesures mis en œuvre. Vérifiez régulièrement que les traitements n'ont pas évolué, que les procédures et les mesures de sécurité mises en place sont bien respectées et adaptez-les si besoin.

Comment les entreprises utilisent-elles des algorithmes

De manière simplifiée, un **algorithme** est un ensemble de codes informatiques permettant de réaliser un très grand nombre d'opérations dans le but de résoudre une problématique, de produire un résultat voire même de faire des prévisions...

Les algorithmes ont de nombreuses utilisations, notamment dans le domaine de l'informatique où le développeur va créer un ensemble d'algorithmes pour réaliser un programme, faire fonctionner une application...

Les algorithmes les plus célèbres sont :



NETFLIX

Le service de vidéos à la demande utilise un algorithme qui est capable **d'analyser les préférences** des utilisateurs en matière de film, de séries et donc de **personnaliser le portail d'accueil** des abonnés, de leur faire des suggestions personnalisées en fonction de leurs goûts...

facebook

Le fil d'actualité des utilisateurs est programmé par des algorithmes qui calculent, **sélectionnent les contenus** à afficher en fonction du profil des abonnés et de leurs activités sur le site. Le but étant de **proposer un contenu personnalisé** susceptible d'intéresser, de captiver l'utilisateur...

Google

Google fonctionne avec un algorithme qui mesure la qualité et la quantité des liens reçus par une page sur un site Internet. Cette popularité des pages et sites Internet va être **utilisée pour réaliser le référencement et le classement des sites dans le moteur de recherche.**

Comment les administrations utilisent-elles des algorithmes

- **Les organisations publiques utilisent également des algorithmes pour prendre des décisions concernant des personnes.** Les algorithmes dans les administrations peuvent par exemple servir à :
 - ✓ Calculer des montants : calcul du montant de l'impôt, des prestations sociales...
 - ✓ Attribuer des droits : attribuer des logements sociaux, accepter ou non l'attribution de prestations...
 - ✓ Réaliser des appariements entre une offre et une demande : affecter les étudiants dans l'enseignement supérieur (ParcourSup), attribuer des places en crèche...
 - ✓ Aider à la décision des usagers : aider les demandeurs d'emploi à cibler leurs candidatures...
- **Certains fonctionnent sans intervention humaine** (par exemple le calcul de l'impôt des 37 millions de foyers fiscaux). On parle alors de traitement automatisé ou de décision automatisée.
- **D'autres sont des outils d'aide à la décision** : ils aident l'humain à prendre une décision, par exemple en classant des dossiers selon des critères de priorité pour qu'ils soient ensuite étudiés par une commission qui prendra la décision.
- De plus en plus de décisions administratives sont prises à l'aide d'algorithmes. À ce titre, l'État a décidé qu'il était nécessaire dans un souci de transparence de **communiquer aux individus les principes de fonctionnement de ces traitements quand ils fondent des décisions administratives** (« Loi Lemaire » du 07/10/2016).
- Les organisations publiques qui ont recours à des algorithmes pour prendre des décisions administratives envers des personnes ont donc aujourd'hui **une obligation de transparence** :
 - ✓ elles doivent indiquer aux intéressés qu'un algorithme est utilisé
 - ✓ elles doivent publier les principes de fonctionnement des principaux traitements
 - ✓ elles doivent fournir à l'individu concerné un ensemble d'informations concernant l'algorithme avec le détail de son fonctionnement s'il en fait la demande.

