

Chapitre 3

Un système de management

1. Introduction

Ce chapitre décrit un système opérationnel de management des données à caractère personnel dont le but est de permettre à toute entreprise, quels que soient sa taille, son secteur, de respecter dans le temps les exigences du RGPD et de pouvoir le démontrer.

Au préalable, il nous semble utile de définir les termes suivants :

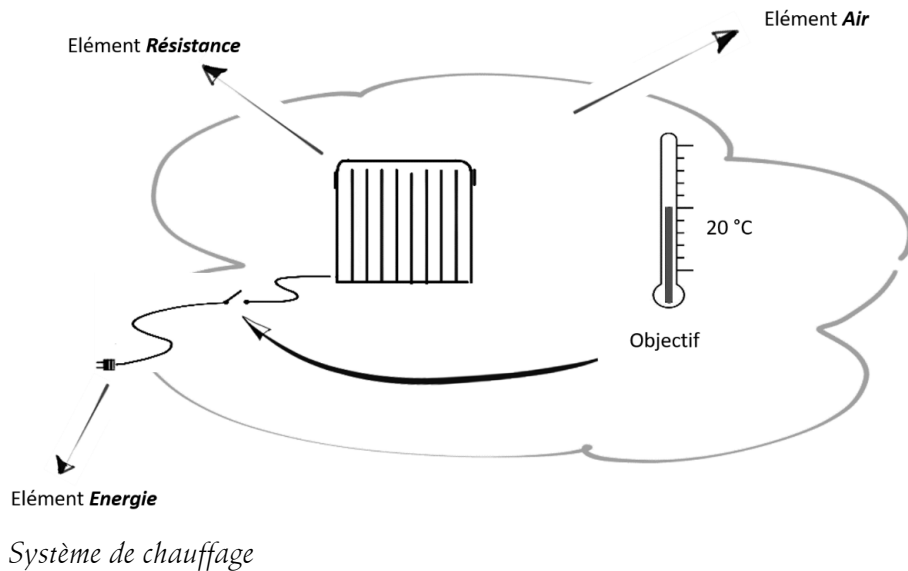
- Mesurer, c'est obtenir expérimentalement une ou plusieurs valeurs que l'on peut raisonnablement attribuer à une grandeur de même nature.
- Évaluer, c'est porter un jugement sur les valeurs mesurées.
- Contrôler, c'est vérifier le respect des procédures pour rechercher la conformité ou la régularité de celles-ci. Lorsqu'un écart est constaté, des actions correctives sont à mener.
- Piloter, c'est conduire vers un objectif.

2. Le système de management

2.1 Qu'est-ce qu'un système ?

Un système est un ensemble d'éléments interagissant entre eux de manière dynamique et en fonction d'un objectif. Pour assurer sa régulation, il dispose d'une boucle de rétroaction, appelée aussi feedback, qui permet de mesurer l'atteinte de l'objectif et d'agir en retour.

Exemple : votre système de chauffage comprend plusieurs éléments, à savoir l'énergie électrique, la résistance électrique du radiateur et l'air, qui interagissent. Dans ce système, si l'objectif est de maintenir une température ambiante de 20°, la fonction feedback est assurée par un thermostat d'ambiance qui actionne un interrupteur pour laisser passer le courant dans la résistance lorsque la température mesurée est au-dessous des 20° ou bien pour le couper lorsque celle-ci est au-dessus.



2.2 Qu'est-ce qu'un système de management ?

Les modalités de gestion d'une entreprise par sa direction constituent « l'art de manager ». Ces modalités font souvent partie de la culture et de la tradition orale de l'entreprise. Cela est particulièrement vrai pour les petites et moyennes entreprises, dans lesquelles les employés savent tous comment faire leur travail bien que peu de choses soient documentées. Disposer de politiques et procédures correctement documentées permet de s'assurer que chacun a bien connaissance des opérations qu'il doit réaliser pour contribuer à l'atteinte des objectifs de l'entreprise. Cette approche qui vise à objectiver, à structurer, à documenter et à communiquer les modalités de gestion d'une activité ou de plusieurs activités constitue un système de management.

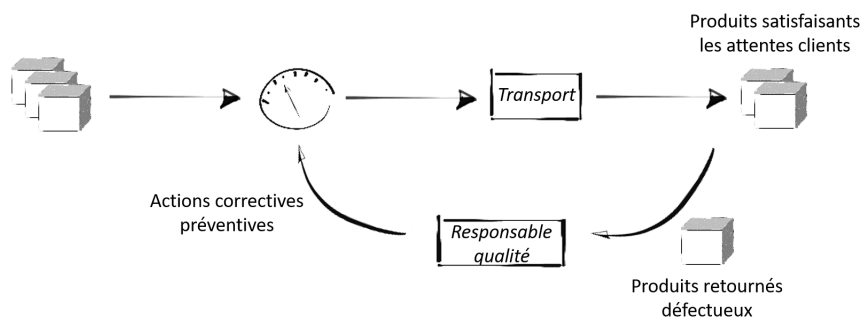
Selon l'ISO (Organisation internationale de normalisation), les systèmes de management permettent aux organismes de mettre en œuvre une démarche structurée dans leurs activités afin d'atteindre leurs objectifs.

Voici quelques exemples de systèmes de management :

Norme	Domaine	But
ISO 50001	Énergie	Pour faire un meilleur usage de l'énergie.
ISO 9001	Qualité	Pour que les produits et services soient constamment en phase avec les attentes des clients.
ISO 14000	Environnement	Pour maîtriser la responsabilité environnementale de l'entreprise.
ISO 27001	Sécurité de l'information	Pour assurer la sécurité des informations de l'entreprise.
ISO 27701	Protection de la vie privée	Extension d'ISO 27001 au management de la protection de la vie privée.

Il est probable que vous ayez déjà été concerné par un système de management de la qualité. C'est sans doute le système de management le plus répandu au monde. À partir d'objectifs de qualité ou de satisfaction client, il permet à l'entreprise de s'organiser pour que le niveau de qualité d'un produit ou d'un service soit conforme aux attentes des clients.

Exemple : une entreprise définit son taux de retour de produits défectueux. Celui-ci ne doit pas excéder 5 % du volume des ventes. Pour piloter cet objectif, l'entreprise effectue régulièrement des mesures. Au-dessous de 5 %, il n'y a pas d'actions spécifiques à mener. Au-dessus de 5 %, un contrôle est effectué pour identifier les causes de dépassement et des actions correctives et préventives sont à mener.



Contrôle qualité sur la chaîne logistique

2.3 Caractéristiques d'un système de management

Pour mieux comprendre ce qu'est un système de management, il nous paraît utile d'en donner ses caractéristiques. C'est à partir de ces caractéristiques que nous allons concevoir le système de management des données à caractère personnel (SMDCP).

Un système de management se caractérise principalement par :

- sa finalité
- son interaction avec l'environnement
- les objectifs pour arriver à la finalité

- les éléments qui le composent
- la fonction de contrôle ou de feedback
- sa politique
- le référentiel auquel il appartient
- ses propriétés, c'est-à-dire les qualités qui lui sont propres

3. Conception du SMDCP

Pour concevoir le SMDCP, nous avons considéré chacune des caractéristiques énoncées précédemment et nous les avons déclinées sur le domaine concerné.

3.1 Finalité du système

Il s'agit d'exprimer son but : pour quoi le système de management est conçu.

Dans notre cas, le système est conçu pour : permettre à l'entreprise de respecter dans le temps les exigences du RGPD et de pouvoir le démontrer.

3.2 Interaction du système avec son environnement

L'environnement considéré est celui du marché intérieur de l'Europe dans un contexte d'économie mondiale qui trouve principalement sa croissance dans le numérique. La libre circulation des données à caractère personnel est un des fondamentaux de cette nouvelle économie.

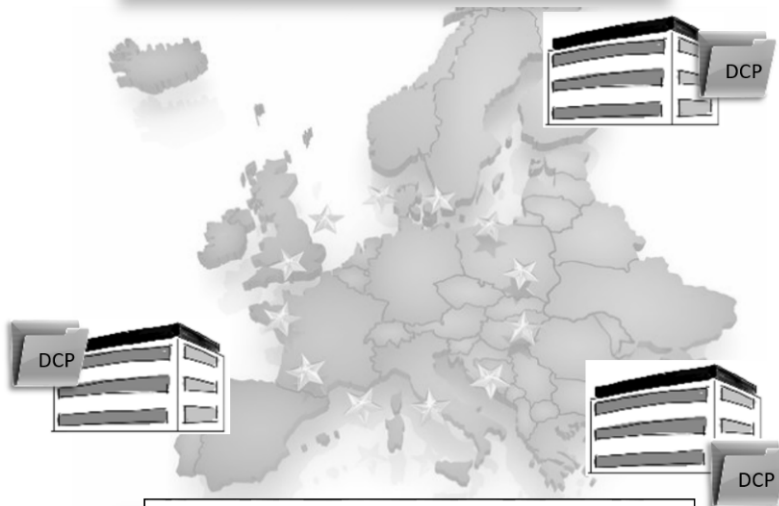
Cet environnement est pour partie résumé dans les considérants 6 et 7 ainsi que dans l'article 1.3 :

- L'évolution rapide des technologies et la mondialisation ont créé de nouveaux enjeux pour la protection des données à caractère personnel. Ces évolutions requièrent un cadre de protection des données solide et plus cohérent dans l'Union, assorti d'une application rigoureuse des règles, car il importe de susciter la confiance qui permettra à l'économie numérique de se développer dans l'ensemble du marché intérieur.

- La libre circulation des données à caractère personnel au sein de l'Union n'est ni limitée ni interdite pour des motifs liés à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel.

Ce système doit accompagner la transformation numérique de l'entreprise pour lui permettre d'opérer légalement dans cette nouvelle économie.

Considérant N°7 : susciter la confiance qui permettra à l'économie numérique de se développer dans l'ensemble du marché intérieur



Article 1.3 : la libre circulation des données à caractère personnel au sein de l'Union n'est ni limitée ni interdite pour des motifs liés à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel

Environnement

3.3 Objectifs du système

Une finalité du SMDCP qui se décline en objectifs.

Respecter dans le temps les exigences du RGPD et pouvoir le démontrer oblige l'entreprise à définir, à formuler et à combiner de multiples objectifs.

Pour définir et formuler les objectifs du SMDCP, nous avons analysé le contenu des exigences réglementaires. Nous en avons fait ressortir une trentaine. Nous les détaillerons un peu plus loin, mais à titre d'exemple en voici trois :

- Garantir que la gestion des droits de la personne concernée et les obligations réglementaires sont prises en compte dès la phase de conception d'un projet et durant son cycle de vie.
- S'assurer que tout le personnel traitant des données à caractère personnel a conscience de la pertinence et de l'importance de ses activités de traitement.
- Être organisé pour réagir en cas de violation de données.

■ Remarque

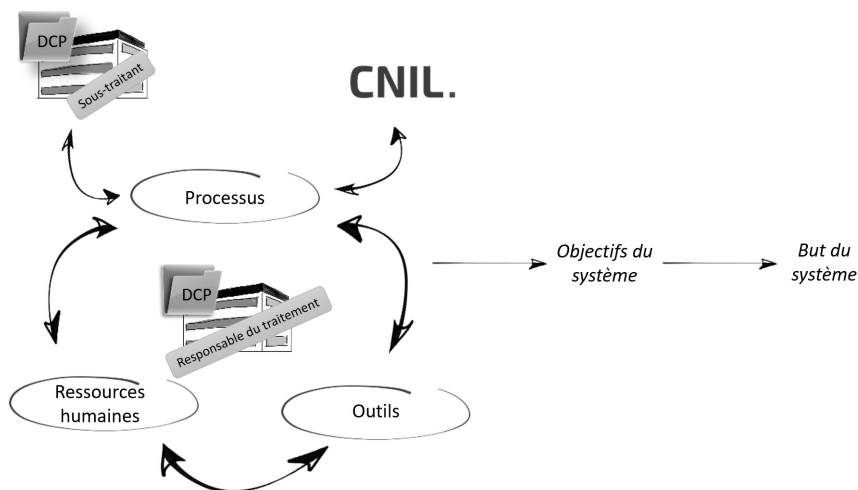
Le nombre et la formulation des objectifs sont à la libre appréciation du responsable du traitement.

3.4 Éléments qui le composent

Une fois les objectifs définis, nous pouvons déterminer les éléments qui composent le système, sa fonction de régulation, ses propriétés et ses règles de fonctionnement. Si les objectifs sont mal définis, le système sera mal conçu et il ne pourra atteindre son but.

Nos différentes expériences en matière de système de management organisationnel mettent en évidence trois types d'éléments qui interagissent entre eux :

- Des processus
- Des outils matériels ou immatériels
- Des ressources humaines



Trois éléments qui permettent de contribuer à l'atteinte des objectifs

3.5 Autres caractéristiques

Nous reviendrons plus loin sur les autres caractéristiques énoncées, car il nous semble important d'aborder dès à présent les éléments du système.

4. Processus du SMDCP

4.1 Définition

Un processus est un ensemble ou une succession d'activités réalisées à l'aide de moyens (personnel, informations, outils) pour atteindre un objectif.

Un processus peut se décomposer en plusieurs activités, qui elles-mêmes se décomposent en tâches.

La procédure est, quant à elle, une manière spécifiée d'effectuer les tâches d'un processus.