Le fichier de Rocalia Escalade au crible du RGPD

Rocalia Escalade, salle d'escalade de 12 salariés installée à Valence (Drôme), vend des entrées, des abonnements et des cours. Son fichier compte des clients et des prospects ; les prospects sont des personnes inscrites à la lettre d'information ou ayant participé à un jeu-concours, sans avoir jamais rien acheté.

En octobre 2026, la gérante demande à Jade Bonnefoy, alternante en BTS NDRC, un audit du fichier et des outils de collecte au regard du RGPD : fiches à supprimer, consentements, traitement des demandes des personnes et délais à respecter.

Complétez l'annexe 1, puis répondez aux questions d'analyse.

Document 1 : prospects du fichier au 1er octobre 2026, selon la date du dernier contact émanant d'eux

Dernier contact (inscription, réponse à un e-mail, participation à un jeu)	Fiches
Avant le 1er octobre 2023	930
Du 1er octobre 2023 au 30 septembre 2024	860
Du 1er octobre 2024 au 30 septembre 2025	1 010
Depuis le 1er octobre 2025	850

Document 2 : consentement aux SMS

Le formulaire d'inscription comporte une case non précochée « J'accepte de recevoir les offres de Rocalia par SMS ». Parmi les prospects dont la fiche est conservée, 1 192 l'ont cochée en donnant leur numéro de portable.

Document 3 : bandeau cookies du site, septembre 2026

- Visiteurs ayant fait un choix : 12 400.
- « Tout accepter » : 6 572 ; « Tout refuser » : 4 588 ; « Personnaliser » : 1 240, dont 372 ont accepté les traceurs de mesure d'audience.

Document 4 : demandes d'exercice des droits reçues de juillet à septembre 2026

7 demandes d'accès, 6 d'effacement, 4 d'opposition à la prospection et 1 de rectification ; 15 ont reçu une réponse dans le mois, les autres au-delà, sans prolongation annoncée.

Annexe 1 (arrondir les pourcentages à une décimale)

Question	Réponse
Nombre de fiches de prospects à supprimer au 1er octobre 2026	
Part du fichier de prospects à supprimer (%)	
Nombre de fiches de prospects conservées	
Taux de consentement aux SMS des prospects conservés (%)	
Taux d'acceptation des traceurs de mesure d'audience (%)	
Part des demandes de droits traitées dans le délai d'un mois (%)	

Questions d'analyse

M. Malaval, prospect, demande par e-mail le mardi 13 octobre 2026 l'accès à toutes les données que Rocalia détient sur lui. Jusqu'à quand Rocalia a-t-elle pour lui répondre ?

☐ Jusqu'au vendredi 13 novembre 2026 (un mois)
☐ Jusqu'au vendredi 16 octobre 2026 (72 heures)
☐ Jusqu'au mardi 27 octobre 2026 (14 jours)

Justification :

Le lundi 16 novembre 2026 à 9 h 30, le prestataire du logiciel de réservation signale qu'un pirate a copié le fichier des abonnés (noms, e-mails, téléphones, dates de naissance). Quand Rocalia doit-elle notifier cette violation à la CNIL ?

☐ Dans le délai d'un mois, soit au plus tard le mercredi 16 décembre 2026, en informant aussi les abonnés qui demandent si leurs données ont été copiées
☐ Dans les meilleurs délais et au plus tard le jeudi 19 novembre 2026 à 9 h 30 (72 heures), en informant aussi les abonnés si le risque pour eux est élevé
☐ Dans les 72 heures suivant la première plainte d'un abonné, qui confirmera la violation signalée le 16 novembre, en informant aussi les abonnés qui demandent si leurs données ont été copiées

Justification :

6 944 visiteurs sur 12 400 ont accepté les traceurs de mesure d'audience. Quelle conclusion Jade doit-elle en tirer ?

☐ Il faut retirer le bouton « Tout refuser », choisi par plus d'un tiers des visiteurs, pour que la mesure d'audience soit complète
☐ La majorité ayant accepté (56,0 %), Rocalia peut aussi déposer les traceurs de mesure chez les visiteurs qui ont refusé
☐ Les traceurs ne sont déposés que chez les visiteurs qui les ont acceptés : la mesure d'audience est partielle

Justification :