



Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels & de la Relation Client



EXTERNALYS

# Préparer le projet RGPD

## Règlement général sur la protection des données

« Bloctel dans le Contexte du RGPD : Enjeux et incidences pour les centres d'appels offshore »

Tunis, 23 mars 2018 – Hôtel Paris Concorde – Les Berges du Lac - de 9H00 à 14H30





UTICA

EXTERNALYS

IT in TUNISIA  
Fédération Nationale des TIC

## Mots de bienvenue

- ✓ **Monsieur Eric Huignard, Président OPPOSETEL**  
: [www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr) (PPP : ministère de l'Industrie et de l'Economie Numérique)
- ✓ **Monsieur Chawki Gaddas, Président de l'INPDP**
- ✓ **Monsieur Olivier Pradet, Directeur de Business France Tunis – Ambassade de France en Tunisie**



Invité d'honneur:  
M. Chawki Gaddas PDT INPDP-  
[inpdp.nat.tn](http://inpdp.nat.tn)



INPDP  
الهيئة الوطنية لحماية المعطيات الشخصية  
INSTANCE NATIONALE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES



  **bloctel.gouv.fr**

Conférencier: M. Eric Huignard  
PDT Opposetel - Bloctel.gouv.fr

Co-Président du SNCD -Syndicat National de la Communication Directe

CEO at HSK Partners (SOS Fichiers / Safig / Kaviar )

CLOUD CONTROL

Comunik   
WE LOVE YOUR CLIENT

manifone 

YOUTH IT 



## **Introduction :** **EXTERNALYS** Par Sahbi Gargouri, Président

### **Missions:**

- de la « CSN des Centres d'Appels et de la Relation Client » et du bureau exécutif
  - (i) Promouvoir le secteur
  - (ii) Mettre en place les règles de bonnes pratiques professionnelles et confraternelles
  - (iii) Défendre les intérêts du secteur et des adhérents
  - (iv) Promouvoir l'emploi et le valoriser
  - (v) Développer le marché et l'export
  - (vi) Etre le vis-à-vis de la profession auprès de la tutelle et organisations nationales
  - (vii) Mettre en place des référentiels métiers (Digital Talent)

### **Feuille de route: 2018**

- (i) Actions de sensibilisation et de formation sur le RGPD
- (ii) Renforcement du rôle du Syndicat au niveau de l'écosystème: augmentation du nombre d'adhérents & plus de représentativité
- (iii) Promotion de l'image de l'emploi et des débouchés au niveau des Centres de Contacts
- (iv) Mise en place d'une charte de bonnes pratiques confraternelles et de responsabilité sociale envers les collaborateurs**
- (v) Promouvoir « la destination Tunisie » pour les projets Offshore des prospects/clients



UTICA

EXTERNALYS

IT in TUNISIA  
Fédération Nationale des TIC

## Programme de la ½ journée

**Objectif de la ½ journée** en ligne avec la mission:  
**« Pour une relation Client Responsable »**  
**Bloctel & RGPD**

### Déroulement

- Acte 1: 09H15-11H00: **Bloctel, Eric Huignard**
- Acte 2: 11H00-11H30: Pause
- Acte 3: 11H30-1300: **Eric Hignard & Chawki Gaddas**
  - (i) Le RGPD & Incidences sur les sous-traitants: les actions de la **DGCCRF?!**
  - (ii) Nouvelle loi en Tunisie conforme au RGPD: les avancées de la Tunisie en matière de PDP
- Acte 4: 13H00-14H30: Cocktail déjeunatoire



Invité d'honneur:

**M. Chawki Gaddas PDT -INPDP-**  
inpdp.nat.tn



 **bloctel.gouv.fr**

**Conférencier: M. Eric Huignard**  
PDT Opposetel - Bloctel.gouv.fr

**Co-Président du SNCD** -Syndicat  
National de la Communication  
Directe

**CEO at HSK Partners (SOS**  
Fichiers / Safig / Kaviar )

# EXTERNALYS

## « Bloctel dans le Contexte du RGPD : Enjeux et incidences pour les centres d'appels offshore »

Tunis, 23 mars 2018 – Hôtel Paris Concorde – Les Berges du Lac - de 9H00 à 14H30



- Nombre de personnes inscrites: 120
- Nombre de sociétés/entités différentes: 50 dont 40Centres de Contacts
- Secteurs d'activité:
  - % Participants des Centre de Contacts: 80%
  - % Autres Professions : 20%
    - ➔ Editeurs logiciels, Conseil : 3%
    - ➔ Compagnies Aériennes: 3%
    - ➔ Institutionnels: 4%
    - ➔ Opérateurs/Grossistes TELECOM: 10%

# Remerciements Partenaires



&



## Sponsors



Chambre Syndicale Nationale des Centres d'Appels & de la Relation Client

EXTERNALYS

« Bloctel dans le Contexte du « RGPD » :  
Enjeux et incidences sur les centres d'appels offshore »

Tunis, 23 mars 2018 – Hôtel Paris Concorde de 9H à 14H30



Fédération Nationale des TIC



**Prochaine Action**



**Chambre Syndicale Nationale des Centres  
d'Annels et de Relation Client**



**EXTERNALYS**

**UNE SESSION DE FORMATION CO-ORGANISÉE AVEC**



## **RGPD ET SOUS TRAITANCE**

**# 17 - 18 Avril Hôtel Paris - Les Berges du Lac**

▼ **Contexte juridique et réglementaire**

▼ **Champ d'application**

▼ **Principales dispositions et prérogatives**

▼ **Ateliers pratiques**

**Formateur: Olivier ITEANU "Cabinet d'Avocat ITEANU France"**

**INFOS**

**contact@alliance-tunisie.com Tél : 71.234.727 Mobile : 99.449.566**

**RGPD : Règlement général sur la protection des données**