

# Rapport de traitement des données

**Titre du projet** Collectez des données en respectant les normes RGPD

Version	Auteur	Description	Date
VI	Roxane RIVIERE	Documentation des actions de conformité au RGPD : processus de collecte et de traitement des données. Rédaction des préconisations à destination de la direction.	06/2024

#### Introduction

Dev'Immediat subit une sanction de la CNIL, à la suite d'une plainte d'un client et d'une non-conformité au Règlement Général sur la Protection des Données. Vous devez poursuivre votre activité de prospection commerciale malgré la restriction imposée des données.

L'équipe ressent une forte pression puisqu'elle a besoin d'exploiter les données pour piloter la performance commerciale. Vous souhaitez donc résoudre cette situation rapidement et efficacement.

L'enjeu est de lever la sanction en prouvant que Dev'Immediat respecte les règles du RGPD et qu'elle dispose des procédures internes adéquates pour le faire. La mise en conformité permettra de retrouver la confiance de vos clients sur la protection de leurs données.



### Contenu du rapport :

# Préconisations en lien avec les règles RGPD

#### Collecte des données

- ✓ **Minimisation des données** : ne collectez que les données strictement nécessaires à votre prospection commerciale.
- ✓ **Droits des personnes** : assurez-vous que les droits des personnes sont respectés (accès, rectification, suppression des données personnelles) et identifiez les interlocuteurs à privilégier pour répondre aux demandes.
- ✓ **Transparence** : informez vos clients de manière claire et complète sur la collecte, l'utilisation et la conservation de leurs données personnelles.

## • Traitement des données

- ✓ **Conservation limitée des données** : définissez les durées après lesquelles les données doivent être archivées, anonymisées ou supprimées.
- ✓ **Sécurisation des données** : protégez les données contre les cyberattaques en les chiffrant et en sensibilisant vos équipes sur ce type de risque.

Nous avons établi ces préconisations après avoir exploré votre base client. En les respectant, vous disposerez de pratiques durables de gestion des données.

#### Documentation des traitements effectués

#### Requête SQL

La requête SQL suivante a permis l'extraction des données des clients, dont l'état du dossier est complet pour l'année 2022 :

**SELECT** sexe, date\_naissance, id\_client, enfant\_conduite\_accompagne, nombre\_enfants, revenus, usage\_vehicule, type\_vehicule, est\_rouge, points\_perdus, age\_vehicule, type\_conduite, date\_demande, etat\_dossier, formule, tarif\_devis

FROM base\_client
WHERE date\_demande >= "2022-01-01"
AND etat\_dossier = "complet"



Seules les données strictement nécessaires ont été conservées :

#### Informations sur le client

- sexe: pour la personnalisation des offres
- date\_naissance : pour la vérification de l'âge
- id\_client: pour l'identification unique
- enfant\_conduite\_accompagne : pour l'évaluation des risques
- nombre\_enfants: pour la personnalisation des offres
- revenus : pour l'évaluation de la capacité financière

## Informations sur le véhicule

- usage\_vehicule : pour l'établissement du devis
- type\_vehicule: pour l'établissement du devis
- **est\_rouge** : pour l'évaluation des risques
- **points\_perdus** : pour l'évaluation des risques
- age\_vehicule : pour l'établissement du devis
- type\_conduite : pour l'établissement du profil de conduite

#### Informations sur la demande de devis

- date\_demande : pour la vérification de la période de demande
- etat\_dossier : pour la vérification de la complétude du dossier
- formule : pour l'établissement du devis
- tarif\_devis : pour l'analyse des performances commerciales

Ces données ont été exportées au format CSV depuis SQLite Studio et les valeurs vides ont été remplacées par des zéros.

#### Etapes de traitement dans Power Query

# 1. Importation des données

L'extraction des données CSV est importée dans Power Query à l'aide d'Excel.

#### 2. Transformation des données

Cette étape permet d'agréger les données et préserve leur confidentialité.

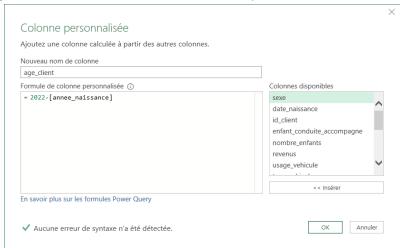
#### • date\_naissance:

- Transformer les dates de naissance en âge ;
- Extraire l'année de naissance : Ajouter une colonne => Extraire => Derniers caractères.





- Modifier le type de donnée en nombre entier pour pouvoir faire des calculs ;
- Calculer l'âge du client à l'aide d'une colonne personnalisée.



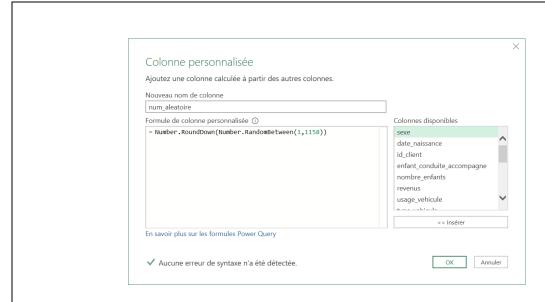
#### • id\_client:

- Ajouter une colonne indexée pour anonymiser les identifiants des clients.



- Ajouter une colonne personnalisée qui va attribuer aléatoirement, à chaque ligne, un numéro entre 1 et 1 158.



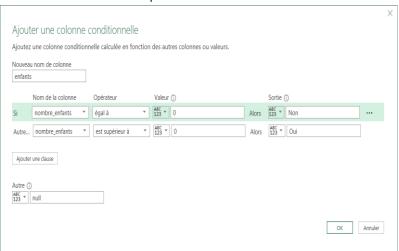


- Trier les lignes dans l'ordre croissant : on peut retrouver le même numéro plusieurs fois ;
- Ajouter, à nouveau, une colonne indexée : chaque numéro est unique et va de 1 à 1158 => les lignes sont réparties de façon aléatoire;
- Supprimer les colonnes intermédiaires.

= Table.RemoveColumns(#"Index client aléatoire",{"Index", "num\_aleatoire"})

## • enfant\_conduite\_accompagne et nombre\_enfants:

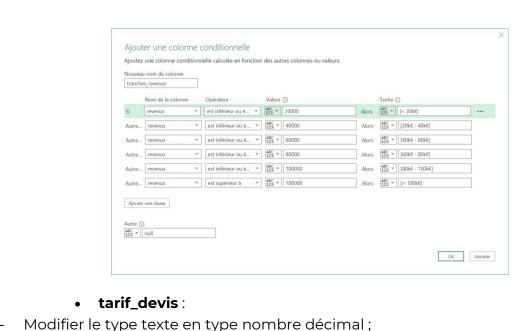
- Remplacer le nombre d'enfants par des variables binaires.



#### • revenus:

- Regrouper les revenus par tranches de 20k€ avec une colonne personnalisée.

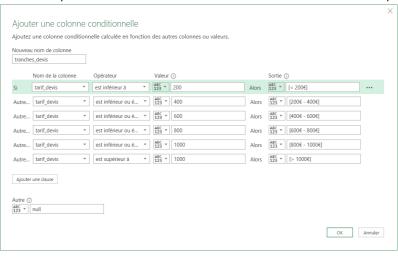




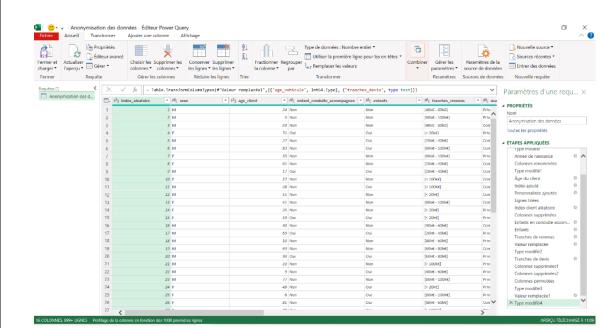
- Remplacer les virgules par des points pour éviter des erreurs.



Regrouper les tarifs par tranches de 200€ à l'aide d'une colonne personnalisée.







Intégralité des étapes – Power Query

## 3. Nettoyage des données

Après avoir transformé les données brutes, il est important de supprimer les informations superflues ou sensibles.

- Supprimer toutes les colonnes qui ne sont plus utiles ;
- Déplacer éventuellement les colonnes anonymisées ;
- Modifier les types de données.

```
= Table.TransformColumnTypes(#"Valeur remplacée1",{{"age_vehicule", Int64.Type}, {"tranches_devis", type text}})
```

Les colonnes suivantes ont été conservées après anonymisation :

- index\_aléatoire
- sexe
- age\_client
- enfant\_conduite\_accompagnee
- enfants
- tranches revenus
- usage\_vehicule
- type\_vehicule

- est\_rouge
- points\_perdus
- age\_vehicule
- type\_conduite
- date\_demande
- etat\_dossier
- formule
- tranches\_devis



#### 4. Vérification de la conformité et de la qualité des données

Les données sont chargées dans Excel et enregistrées au format CSV.

Dans la nouvelle extraction, les données sensibles et personnelles ont été supprimées, les colonnes ont été regroupées par catégorie et les informations essentielles ont été conservées. Les données sont bien anonymisées et il n'est pas possible pour l'équipe commerciale d'identifier les individus.

Dev'Immediat peut donc poursuivre son activité en conformité avec le RGPD tout en répondant à ses besoins opérationnels.

Toutefois, des anomalies ou des incohérences ont été repérées.

- **age\_client** : < 18 ans
- enfant\_conduite\_accompagnee : incohérent selon l'âge déclaré
- enfants : incohérent selon l'âge déclaré
- **type\_vehicule** : données débutant par «z\_»
- type\_conduite : données débutant par «z\_»

Il est important de veiller à la qualité des données recueillies et de les fiabiliser. Leur analyse et les tendances décelées seront également de meilleures qualités.

## Conclusion

La conformité au RGPD n'est pas qu'une obligation légale, c'est aussi une exigence éthique qui assure la protection des données personnelles de vos clients. Il est nécessaire de mettre à jour continuellement vos processus internes et de former régulièrement vos équipes sur l'importance que revêt la sécurisation des données.

En respectant nos préconisations et en suivant les étapes documentées dans ce rapport, Dev'Immediat peut demander la levée de la sanction de la CNIL. Vous préserverez votre réputation et éviterez des sanctions d'ordres financiers.