



Rapport de traitement des données

| | |
|------------------------|----------------------------------|
| Titre du projet | <i>Respecter les normes RGPD</i> |
|------------------------|----------------------------------|

| Version | Auteur | Description | Date |
|---------|----------|-------------|------------|
| V1 | Chaillié | Rapport | 01.06.2023 |

Introduction

Dev'Immédiat a fait l'objet d'une sanction sur la conformité RGPD vis à vis de la collecte et du traitement des données personnelles. Les données des prospects/clients non actifs n'ont pas été supprimés du CRM. L'entreprise est sur le joug d'une autre amende si elle ne modifie pas ses process internes. L'objectif est de créer une nouvelle équipe en interne dédiée à ce type de problématique.

- 1- Identifier les problèmes de conformité sur la collecte actuelle des données dans le CRM*
- 2- Préconiser des recommandations pour y remédier*



Contenu du rapport :

- **Préconisations** en lien avec les règles RGPD permettant de garantir à l'avenir le respect du RGPD
 - o Notamment:
 - collecte des données strictements nécessaires à l'objectif business (l'établissement d'un devis/contrat)
 - Interdiction de collecter les données sensibles notamment sur la santé du client
 - traitement des données uniquement dans la finalité d'un devis/contrat
 - Informer le prospect/client sur le temps de conservation des données et sur ses droits quant à l'opposition/modification/suppression de ses données
- **Documentation** des traitements effectués :
 - o Notamment :
 - documentation de la requête SQL

```
CREATE TABLE base_client2 AS
SELECT id_client, sexe ,
strftime('%Y',date_naissance), usage_vehicule,
type_vehicule, est_rouge, round(age_vehicule) as age_vehicule,
type_conduite, date_demande,
etat_dossier, formule, round(tarif_devis) as tarif_devis, adresse,
case when nombre_enfants>0 then 1 else 0 end as 'presence_enfants',
case when enfant_conduite_accompagne>0 then 1 else 0 end as
'presence_enfants_conduite_accompagne'
FROM base_client where etat_dossier='complet';
```

On ne garde que les champs nécessaires pour l'établissement d'un devis/contrat.

On peut déjà anonymiser les données sur la date de naissance en ne gardant que l'année, la présence ou non d'un enfant avec une valeur 0 (non) ou 1 (oui), la présence ou non d'un enfant en conduite accompagnée avec une valeur 0 (non) ou 1 (oui).



On arrondit les valeurs sur l'age du véhicule et du tarif du devis pour n'avoir qu'un nombre entier.

Enfin la requête filtre sur les dossiers complets

- documentation des étapes de traitement du fichier Power Query

| code_postal | presence_enfants | Date_demande | Plage_devis |
|-------------|------------------|--------------|-------------|
| 46100 | 0 | 16/11/2021 | 250-300 |
| 56130 | 0 | 04/09/2020 | 250-300 |
| 42130 | 0 | 12/01/2020 | 250-300 |
| 39380 | 1 | 31/07/2020 | 350-400 |
| 40180 | 1 | 25/02/2021 | 300-350 |
| 3000 | 1 | 24/05/2021 | 250-300 |
| 94100 | 1 | 13/03/2020 | 250-300 |
| 65310 | 1 | 01/07/2020 | 300-350 |
| 58000 | 0 | 31/10/2019 | 250-300 |
| 11000 | 0 | 25/08/2019 | 300-350 |
| 30150 | 0 | 15/12/2021 | 300-350 |
| 35760 | 0 | 11/08/2019 | 450-500 |
| 63670 | 0 | 10/07/2021 | 300-350 |
| 54960 | 0 | 15/06/2020 | 500-550 |
| 4800 | 1 | 24/01/2022 | 250-300 |
| 6370 | 0 | 20/04/2022 | 300-350 |
| 24680 | 1 | 05/10/2020 | 250-300 |
| 77660 | 0 | 30/04/2021 | 250-300 |
| 10120 | 1 | 27/11/2019 | 450-500 |
| 36100 | 1 | 11/08/2021 | 500-550 |

- On commence par modifier la colonne **"Date demande"** pour ne garder que le format JJ/MM/AAAA en allant sur l'onglet **"Ajouter une colonne"** et on clique sur **'Date uniquement'**.
- On crée une nouvelle colonne **"Plage devis"**. Pour ce faire on sélectionne la colonne **"Tarif devis"** et on clique sur **"Colonne à partir d'exemple"** et ensuite on clique sur **"A partir de la sélection"**. On saisit un exemple sur une ligne et ensuite PowerQuery va proposer automatiquement toutes les autres tranches de tarif.
- Pour l'adresse, il faut garder uniquement le code postal qui est suffisant pour une analyse par département/Région. On utilise la fonction **"Fractionner une colonne"** pour isoler le code postal.
- Enfin, il faut anonymiser l'identifiant client en gardant que 4 caractères (partir du 3ème caractère) et ajouter un suffixe et préfixe



Conclusion

Il faut sur le long terme concevoir une vraie gouvernance des données de l'entreprise et établir un dictionnaire détaillé de la donnée. Les règles RGPD doivent être explicitement posées pour chaque champ collecté dans le CRM. Celles ci doivent être vérifiées par le DPO.

Il y a un risque toujours de confidentialité lorsqu'on fait une extraction brute des données du CRM et que l'on partage le fichier avec un autre département au sein de l'entreprise. Il est important de toujours imposer un mot de passe sur chaque fichier échangé pour limiter la fuite (notamment lorsqu'on retrouve des données personnelles).

Il existe désormais d'autres méthodes de partage de la donnée comme par le biais d'un logiciel de visualisation de données. L'extraction peut être directement anonymiser et prêt au téléchargement.