



Rapport de traitement des données

Titre du projet	<i>Traitement des données CRM rendues conformes au RGPD avant toute utilisation des services commerciaux</i>
------------------------	--

Version	Auteur	Description	Date
VI	Thierry Monjo	Rapport	15/05/2024

Introduction

Suite à une plainte d'un client auprès de la CNIL, l'organisme a fait un rappel à l'ordre et contraint Dev'Immédiat à ne plus faire usage des données clients qu'elle détient pendant une période de six mois.

C'est un coup dur pour l'entreprise qui se voit empêcher d'exploiter les données essentielles qu'elle détient et de mener convenablement son activité de courtier en assurances.

Le risque est également sérieux de se voir infliger par la CNIL une lourde sanction financière si certaines données étaient abusivement exploitées et enfreignaient les principes du RGPD.

Il est donc impératif de mettre en place une procédure de traitement des données CRM pour les rendre conformes au RGPD avant toute utilisation de celles-ci.

Ce travail construit et documenté permettra de démontrer que l'entreprise a pleinement intégré le RGPD dans sa gestion et son fonctionnement.

Contenu du rapport :

I. RECOMMANDATIONS POUR LE RESPECT DU RGPD DANS L'ENTREPRISE

1. **Obtention du Consentement Explicite** : La pierre angulaire du RGPD est le consentement explicite. Sans l'accord clair et documenté des individus, aucun traitement de données personnelles ne peut être considéré comme légitime. Cela implique une communication transparente sur l'usage des données et la possibilité pour les utilisateurs de retirer leur consentement à tout moment.

2. **Traitement et Sécurisation des Données** : Une fois le consentement obtenu, il est primordial de traiter les données de manière sécurisée. Cela comprend l'adoption de mesures techniques robustes comme le cryptage, ainsi que des politiques organisationnelles strictes pour prévenir les accès non autorisés et les fuites de données.

Nos propositions de retraitement du fichier d'export CRM visent à limiter les risques d'exploitation illicite ou inappropriée des données transmises en privilégiant, quand c'est possible l'anonymisation et la généralisation des données, afin de préserver l'identité des clients.

3. **Responsabilité et Conformité** : Les organisations doivent démontrer leur conformité au RGPD en tenant des registres détaillés de toutes les activités de traitement des données. Les évaluations d'impact sur la protection des données pour les opérations à haut risque sont également cruciales pour identifier et atténuer les risques potentiels.

4. **Droit d'Accès et de Portabilité** : Le respect des droits des individus est essentiel. Cela inclut le droit d'accès aux données personnelles et la portabilité de ces données. Les organisations doivent s'assurer que les demandes des utilisateurs sont traitées rapidement et efficacement.

5. **Respect du Droit à l'Opposition** : Les individus doivent pouvoir s'opposer facilement au traitement de leurs données. Les organisations doivent respecter ces décisions et faciliter l'exercice de ce droit, renforçant ainsi la confiance des utilisateurs dans la gestion de leurs données.

6. **Conservation des Données Sensibles** : La gestion prudente de l'historique des échanges et des documents est indispensable. Les données ne doivent pas être conservées indéfiniment ; une purge régulière et sécurisée est nécessaire pour minimiser les risques de violation de données.

7. **Transfert de Données Hors UE** : Avec la mondialisation, le transfert de données hors de l'UE est devenu courant. Il est vital de s'assurer que ces transferts respectent les exigences du RGPD, en particulier lorsque des partenaires ou des sous-traitants sont impliqués.

8. **Collecte des Données Sensibles** : La collecte de données sensibles doit être effectuée avec le plus grand soin. Les canaux de collecte doivent être sécurisés et conformes aux directives du RGPD, en évitant les méthodes non sécurisées comme l'email pour les informations délicates.

En plaçant la protection des données au cœur de ses opérations, l'entreprise non seulement évitera les sanctions, mais aussi renforcera la confiance de ses clients et partenaires dans un environnement numérique de plus en plus axé sur la vie privée.

II. Une application des préconisations sur le fichier de données collectées

Un certain nombre de suppressions ou modifications de données ont été nécessaires et appliquées avant communication du fichier de traitement rectifié.

Voici le dictionnaire des données du traitement examiné :

Nom Champ	Type	Description
metier	string	métier du client
employeur	string	employeur du client
num_ss	string	numéro de sécurité sociale du conducteur principal
groupe_sanguin	string	groupe sanguin du client
id_site_web	string	identifiant utilisé pour l'inscription sur notre site internet
nom	string	nom et prénom du client
sexe	string	sexe
email	string	email de contact du client
date_naissance	string	date de naissance
id_client	string	identifiant unique du client dans notre CRM
enfant_conduite_accompagne	string	nombre d'enfants en conduite accompagnée
nombre_enfants	string	nombre d'enfants du client
revenus	string	revenus de référence du client
valeur_residence_prin	string	valeur de la résidence principale du client (estimation client)
formation	string	type de formation du client
usage_vehicule	string	usage principal du véhicule
type_vehicule	string	type de véhicule
est_rouge	string	indique si le véhicule du client est rouge
points_perdus	string	points retirés sur le permis de conduire à la date de la demande d'assurance
age_vehicule	string	âge du véhicule à assurer
type_conduite	string	type de conduite envisagée
date_demande	string	date de la demande de devis faite sur internet
etat_dossier	string	état du dossier : complet / incomplet
formule	string	formule choisie par le client lors de sa demande internet
tarif_devis	string	tarif accordé au client en fonction de son profil
adresse	string	adresse de la résidence principale du client
lat	string	latitude de la résidence principale du client
lon	string	longitude de la résidence principale du client

Voici le tableau récapitulatif des suppressions et modifications de données afin d'en optimiser l'anonymisation :

Nom du champ ou de la variable du document	Proposition de retraitement des données afin de préserver l'anonymat lors de sa communication aux services
employeur	Variable non sélectionnée pour le fichier export
num_ss	Variable non sélectionnée pour le fichier export
groupe_sanguin*	Suppression de la variable
id_site_web	Variable non sélectionnée pour le fichier export
nom	Variable non sélectionnée pour le fichier export
email	Variable non sélectionnée pour le fichier export
date_naissance	Création d'une variable 'Annee_naissance' en substitution
id_client	Variable non sélectionnée pour le fichier export Création d'un index aléatoire 'Index_rd'
nombre_enfants	Création d'une variable binaire 'Enfant(s)?' (oui/non) en substitution
revenus	Création d'une variable 'Tranche_revenus' par progression de 20k€ en substitution
valeur_residuelle_prin	Création d'une variable 'Tranche_valeur_residuelle_prin' par progression de 20k€ en substitution
date_demande	Variable non sélectionnée pour le fichier export
tarif_devis	Création d'une variable 'Tranche_tarif_devis' par progression de 50€ en substitution
adresse	Création d'une variable 'Code_postal' en substitution
lat	Variable non sélectionnée pour le fichier export
lon	Variable non sélectionnée pour le fichier export

* Cette donnée médicale n'a aucun intérêt pour l'activité et sa collecte et son usage peuvent valoir à l'entreprise de lourdes sanctions administratives et financières. Il faut cesser sa collecte de tout urgence et la supprimer de toute base de données.

1. REQUETE SQL POUR SELECTION DES VARIABLES PERTINENTES

```

1 -- Pour sélection des variables à conserver pour le traitement ultérieur
2 SELECT metier, sexe, date_naissance, enfant_conduite_accompagne, nombre_enfants, revenus,
3 valeur_residence_prin, formation, usage_vehicule, type_vehicule, est_rouge, points_perdus,
4 age_vehicule, type_conduite, etat_dossier, formule, tarif_devis, adresse
5 FROM base_client ;

```

2. CREATIONS DE VARIABLES EN SUBSTITUTION DE VARIABLES

Après export de la table corrigée au format csv, un travail de création de variables permettant l'anonymisation des données peut être entrepris sur **Microsoft Power Query** disponible sur Excel et Power Bi.

Dans l'éditeur Power Query les opérations suivantes doivent être réalisées par ajout de colonnes personnalisées :

- **Création d'une variable 'Annee_naissance' en substitution de la variable 'date_naissance'**

Colonne personnalisée

Ajoutez une colonne calculée à partir des autres colonnes.

Nouveau nom de colonne

Formule de colonne personnalisée ⓘ

- **Création d'un index aléatoire 'Index_rd'**

Colonne personnalisée

Ajoutez une colonne calculée à partir des autres colonnes.

Nouveau nom de colonne

Formule de colonne personnalisée ⓘ

- **Création d'une variable binaire 'Enfant(s)?' (oui/non) et suppression de la variable 'nombre_enfants'**

Ajouter une colonne conditionnelle

Ajoutez une colonne conditionnelle calculée en fonction des autres colonnes ou valeurs.

Nouveau nom de colonne

	Nom de la colonne	Opérateur	Valeur ⓘ		Sortie ⓘ	
Si	nombre_enfants ▼	est supérieur à ▼	ABC 123 ▼ 0	Alors	ABC 123 ▼ yes	...

Ajouter une clause

Autre ⓘ

• Création d'une variable 'Tranche_revenus' par progression de 20k€ en substitution de la variable 'revenus'

Ajouter une colonne conditionnelle

Ajoutez une colonne conditionnelle calculée en fonction des autres colonnes ou valeurs.

Nouveau nom de colonne

Tranche_revenus

	Nom de la colonne	Opérateur	Valeur ①		Sortie ①	
Si	revenus	égal à	ABC 123 null	Alors	ABC 123 null	...
Autre...	revenus	est inférieur ou é...	ABC 123 20000	Alors	ABC 123 0-20000	
Autre...	revenus	est inférieur ou é...	ABC 123 40000	Alors	ABC 123 20001-40000	
Autre...	revenus	est inférieur ou é...	ABC 123 60000	Alors	ABC 123 40001-60000	
Autre...	revenus	est inférieur ou é...	ABC 123 80000	Alors	ABC 123 60001-80000	
Autre...	revenus	est inférieur ou é...	ABC 123 100000	Alors	ABC 123 80001-100000	

Ajouter une clause

Autre ①

ABC 123 Plus de 220000

• Création d'une variable 'Tranche_valeur_residuelle_prin' par progression de 20k€ en substitution de la variable 'valeur_residence_prin'

Ajouter une colonne conditionnelle

Ajoutez une colonne conditionnelle calculée en fonction des autres colonnes ou valeurs.

Nouveau nom de colonne

Tranche_valeur_residence_prin

	Nom de la colonne	Opérateur	Valeur ①		Sortie ①	
Si	valeur_residence_...	égal à	ABC 123 null	Alors	ABC 123 null	...
Autre...	valeur_residence_...	est inférieur ou é...	ABC 123 20000	Alors	ABC 123 0-20000	
Autre...	valeur_residence_...	est inférieur ou é...	ABC 123 40000	Alors	ABC 123 20001-40000	
Autre...	valeur_residence_...	est inférieur ou é...	ABC 123 60000	Alors	ABC 123 40001-60000	
Autre...	valeur_residence_...	est inférieur ou é...	ABC 123 80000	Alors	ABC 123 60001-80000	
Autre...	valeur_residence_...	est inférieur ou é...	ABC 123 100000	Alors	ABC 123 80001-100000	

Ajouter une clause

Autre ①

ABC 123 Plus de 300000

• Création d'une variable 'Tranche_tarif_devis' par progression de 50€ en substitution de la variable 'tarif_devis'

Ajouter une colonne conditionnelle

Ajoutez une colonne conditionnelle calculée en fonction des autres colonnes ou valeurs.

Nouveau nom de colonne

Tranche_tarif_devis

	Nom de la colonne	Opérateur	Valeur ①		Sortie ①	
Si	tarif_devis	égal à	ABC 123 null	Alors	ABC 123 null	...
Autre...	tarif_devis	est inférieur ou é...	ABC 123 100	Alors	ABC 123 0-100	
Autre...	tarif_devis	est inférieur ou é...	ABC 123 150	Alors	ABC 123 101-150	
Autre...	tarif_devis	est inférieur ou é...	ABC 123 200	Alors	ABC 123 151-200	
Autre...	tarif_devis	est inférieur ou é...	ABC 123 250	Alors	ABC 123 201-250	
Autre...	tarif_devis	est inférieur ou é...	ABC 123 300	Alors	ABC 123 251-300	
	ABC ...		ABC ...	

Ajouter une clause

Autre ①

ABC 123 Plus de 700

• Création d'une variable 'Code_postal' en substitution de la variable 'adresse'

Colonne personnalisée

Ajoutez une colonne calculée à partir des autres colonnes.

Nouveau nom de colonne

Chiffres

Formule de colonne personnalisée ①

= Text.Select([adresse], {"0".."9"})

Colonne intermédiaire pour détermination du code postal

Colonne personnalisée

Ajoutez une colonne calculée à partir des autres colonnes.

Nouveau nom de colonne

Code_postal

Formule de colonne personnalisée ①

= if Text.Length([Chiffres]) >= 5 then Text.Middle([Chiffres], Text.Length([Chiffres]) - 5, 5) else null



Conclusion

Le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), entré en vigueur le 25 mai 2018, a introduit une série d'exigences visant à renforcer la protection des données personnelles au sein de l'UE. Les principaux enjeux de cette réglementation sont la transparence, la sécurité des données et le renforcement des droits des individus.

Exigences du RGPD : *Le RGPD impose aux organisations de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles. Elles doivent mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger les données contre les accès non autorisés ou illégaux et contre la perte, la destruction ou les dommages accidentels.*

Contraintes du RGPD : *Les organisations sont tenues de respecter les principes de minimisation des données, de limitation de la conservation et de consentement éclairé. Elles doivent également être en mesure de démontrer leur conformité avec le RGPD, ce qui implique souvent une révision des processus internes et des systèmes informatiques.*

Enjeux de la confidentialité des données : *La confidentialité des données est au cœur du RGPD. Elle vise à protéger les individus contre les utilisations abusives de leurs données et à leur donner un contrôle accru sur celles-ci. Cela inclut le droit d'accéder à leurs données, de les rectifier, de les effacer et de s'opposer à leur traitement.*

En conclusion, le RGPD représente un cadre juridique essentiel pour la protection des données personnelles. Il impose des exigences strictes aux organisations, mais offre également une plus grande transparence et un meilleur contrôle aux individus sur l'utilisation de leurs données.

Suivre le RGPD offre à l'entreprise une meilleure réputation, renforce la confiance des clients, minimise les risques de sécurité des données et évite les sanctions administratives ou financières.

Cela crée un environnement de données sûr et transparent, favorisant ainsi une croissance durable et une conformité internationale.

Pièce en annexes :

- nos recommandations concernant la sécurisation des données du CRM
- le fichier retraité selon les recommandations au format csv pour une future exploitation