

Customer Relationship Management Données et respect du RGPD

Principes et
recommandations





Programme

Customer Relationship Management
Données et respect du RGPD



RGPD

Une épée de Damoclès au dessus de l'entreprise



Après la plainte d'un de vos clients qui a valu à l'entreprise une interdiction temporaire de six mois d'utilisation de ses données, vous souhaitez vous mettre en conformité avec le RGPD.

Ces principes concernent la collecte et la gestion de vos données.

Quels sont-ils et quelles recommandations pouvons nous mettre en évidence ?

Customer Relationship Management
Données et respect du RGPD





RGPD et la protection des données

Des principes clés

Parmi les principes du RGPD, en voici 5 qui concernent la **protection des données** :

CRYPTAGE DES DONNÉES : utilisez des protocoles de cryptage avancés pour sécuriser les données en transit et au repos, garantissant que seules les personnes autorisées puissent les lire.

CONTRÔLE D'ACCÈS : mettez en œuvre une gestion des accès basée sur les rôles, assurant que seuls les utilisateurs autorisés aient accès aux données nécessaires à leurs fonctions.

AUTHENTIFICATION FORTE : exigez une authentification multi-facteurs pour renforcer la sécurité des comptes utilisateurs, réduisant ainsi le risque de compromission.

AUDIT ET SURVEILLANCE : effectuez des audits réguliers et surveillez les accès aux données pour détecter et répondre rapidement à toute activité suspecte.

POLITIQUES DE SÉCURITÉ : élaborer des politiques de sécurité des données claires, formez le personnel à ces politiques et assurez-vous qu'elles sont appliquées de manière cohérente.

Nos recommandations pour le CRM

**TABEAU DE SYNTHÈSE RÉCAPITULATIF DE RECOMMANDATIONS POUR LA
SÉCURISATION DES DONNÉES COLLECTÉES PAR LE CRM**

Nom du champ ou de la variable collectée	Mesure à mettre en place rapidement pour la sécurisation des données
num_ss	Cryptage de la donnée
groupe_sanguin*	Données médicales / sensibles Ne pas collecter la donnée !
email	Cryptage de la donnée
date_naissance	Cryptage de la donnée
revenus	Accès limité / habilitation contrôlée
valeur_residuelle_prin	Accès limité / habilitation contrôlée
tarif_devis	Accès limité / habilitation contrôlée
adresse	Accès limité / habilitation contrôlée

* 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.



Pratique d'anonymisation de l'export CRM

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



Une méthode d'anonymisation pour le CRM

Sélection des variables pertinentes pour le traitement ultérieur, mais qui ne remettent pas en cause l'anonymat du client.

Cette requête SQL est à réaliser dans le système de gestion de la base de données concernée.

```
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 ;
```

Seules ces variables sont exportées dans un format de fichier qui permet un travail plus approfondi d'anonymisation des données.



Une méthode d'anonymisation pour le CRM

Création de nouvelles variables en substitution de variables originelles afin de rendre plus difficile l'identification client.

Ces opérations sont réalisées sur MICROSOFT POWER QUERY.



Requêtes [1]

crm_rgpd

fx

= Table.ReorderColumns(*"Suppression adresse et colonne intermédiaire CP",{"Index_rd", "metier", "sexe", "Annee_naissance", "enfant_conduite_accompagne", "Enfant(s)?", "Tran

	Index_rd	metier	sexe	Annee_naissance	enfant_conduite_accompagne	Enfant(s)?	Tran
	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valide ● Erreur ● Vide	100 % ● Valid ● Errex ● Vide
1	398329	entraîneur de chevaux	M	1981	0 no	6000	
2	147867	orthoptiste	M	1985	0 no	8000	
3	243305	technicien en optique de précision	M	1941	0 no	4000	
4	481070	archiviste	F	1963	0 yes	0-20K	
5	155171	audioprothésiste	M	1984	0 no		
6	799921	responsable biométrie	F	2013	0 no	1000	
7	579592	animateur du patrimoine	F	1999	0 yes	1210	
8	753541	déclarant en douane	F	1959	0 no	0-20K	
9	849195	préparateur en pharmacie	F	1932	1 yes	4000	
10	220766	ingénieur en électronique numérique	F	1971	0 yes	4000	
11	548705	hôte d'accueil	M	2018	1 yes	1000	
12	853117	manipulateur en électroradiologie médicale	F	1934	0 no	6000	
13	749356	pédologue	F	2008	0 no	1000	
14	424652	contrôleur de gestion	M	1948	0 no	6000	
15	134945	mécanicien d'entretien d'avion	F	1977	0 no	4000	
16	623211	bottier	F	1952	0 no	4000	
17	93288	étanchéiste	M	1966	0 no	1210	
18	38337	électricien installateur installatrice	F	1978	0 yes	2000	
19	460086	chargé de veille législative et réglementaire	F	2021	0 no	0-20K	
20	144785	fiscaliste	M	1984	0 yes	4000	
21	137420	serrurier-métallier	M	1959	0 no	8000	
22	243778	professeur-documentaliste	F	1967	0 no	4000	
23	630041	ergonome	F	1953	0 yes	2000	
24	31722	responsable de plate-forme biotechnologique	F	1952	0 yes	0-20K	
25	831378	responsable des ouvrages hydroélectriques	F	2012	0 yes	4000	
26	83259	prototypiste en matériaux souples	F	1971	0 no	2000	
27	836064	secrétaire médical	F	1981	0 no	8000	
28	219181	technicien céramiste	M	1984	0 no	4000	
29	247723	gestionnaire de parc micro-informatique	M	2015	2 yes	0-20K	
30	872579	conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation	M	1956	0 no		
31	985009	vendeur en animalerie	F	1954	0 no	2000	
32	475107	staffeur-ornemaniste	F	1992	0 yes	6000	
33	590249	contrôleur de gestion	F	1994	0 yes	2000	
34	695188	concepteur multimédia	M	1953	1 yes	4000	

Paramètres d'une requête...

PROPRIÉTÉS

Nom
crm_rgpd

Toutes les propriétés

ÉTAPES APPLIQUÉES

Source

En-têtes promus

Type modifié

Année extraite

Changement nom Année_nais...

Création Index_rd

Création binaire enfants

Suppression nombre enfants

Création tranches revenus

Suppression revenus

Création tranches valeur resid...

Suppression valeur residence ...

tarif devis / Type modifié avec...

Création tranches tarif devis

Suppression tarif devis

Pour détermination code postal

Création Code postal

Suppression adresse et colonn...

Permutation de colonnes

Une succession de requêtes pour un fichier csv respectueux de la sécurité des données.

RGPD

Des contraintes pour une meilleure image de l'entreprise

Oui, l'application du RGPD impose des contraintes fortes aux entreprises et organisations.

Mais 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.

