



Accéder à mes données personnelles

Octobre - Novembre 2018

Misakey

27 rue du chemin vert, 75011 Paris

439164 sites internet
testés en France pendant les mois
d'octobre-novembre 2018

Arthur Blanchon

Directeur de l'étude - Président de Misakey
arthur.blanchon@misakey.com

La méthodologie

- Etape 1 : trouver le responsable des données personnelles
- Etape 2 : rédiger le courriel de demande d'accès
- Etape 3 : contacter les 439164 responsables de sites
- Etape 4 : réception des réponses obtenues
 - L'application de tri
- Etape 5 : analyser les résultats du test
 - Le tableau des catégories
- Etape 6 : tester l'eupéanisation
 - L'email en Allemand
- Extrait des sites contactés



Etape 1 : trouver le responsable des données personnelles



Nous avons développé un robot qui exécute la procédure [de la CNIL \(1\)](#) de manière automatique

1. Nous visitons les sites dont l'IP est française et la langue francophone
2. Nous explorons la sitemap et collectons les emails sur les pages suivantes :
 - a. Mentions légales
 - b. Conditions d'utilisation
 - c. Terms of service
 - d. Confidentialité
 - e. Privacy
 - f. Page principale
3. Lorsque le robot ne trouve aucun contact dans ces pages, il recherche un email de contact par le [Whois](#)
4. Un algorithme filtre ensuite les emails collectés pour ne conserver que les coordonnées d'entreprises

CNIL.

PARTICULIER

PROFESSIONNEL

CHNOLOGIES | TEXTES OFFICIELS | LA CNIL |



questionnaire, mise à jour d'un fichier de fournisseurs, etc.

Par contre, un fichier ne contenant que des coordonnées d'entreprises (par exemple, entreprise « Compagnie A » avec son adresse postale, le numéro de téléphone de son standard et un email de contact générique « [compagnieA@email.fr](#) ») n'est pas un traitement de données personnelles.

Un traitement de données personnelles n'est **pas nécessairement informatisé** : les fichiers papier sont également concernés et doivent être protégés dans les mêmes



Etape 2 : rédiger le courriel de demande d'accès

Rédaction du courriel de demande d'accès

1. La demande d'accès concerne la présence d'un email dans les bases marketing et prospection
2. La demande limite le périmètre de la recherche aux données directement associés à l'email dans ces bases
3. La collecte de telles données passe par le contrôle de la propriété de l'email (double opt-in) comme processus de validation de l'identité.

Sujet : Demande d'information RGD

Bonjour,

En application de mon droit d'accès et d'information sur les traitements de données personnelles me concernant, je souhaite obtenir de votre part la confirmation que vous n'avez pas, dans vos bases de données ou celles de vos sous-traitants, d'informations liées à mon email. Ma démarche fait suite à la réception de spam(s) alors que l'usage de cette adresse email est extrêmement limité : ainsi, je souhaite que la procédure de recherche se limite à mon email et aux données que vous ou vos sous-traitants pourriez avoir associées.

Je ne souhaite pas accéder aux données de compte ni à des données liées à une identité physique. Ainsi, je vous demande de procéder au contrôle sur la base de ma propriété de cet email sans autre procédure de contrôle qui seraient excessives au regard de ma demande.

Dans l'éventualité où des données me concernant seraient détectées, je vous demande de me préciser la source d'obtention de ces données et les traitements et partages associés.

Dans l'attente de votre retour,
Mike Rosebird, un citoyen engagé.



Etape 3 : contacter les 439164 responsables de site

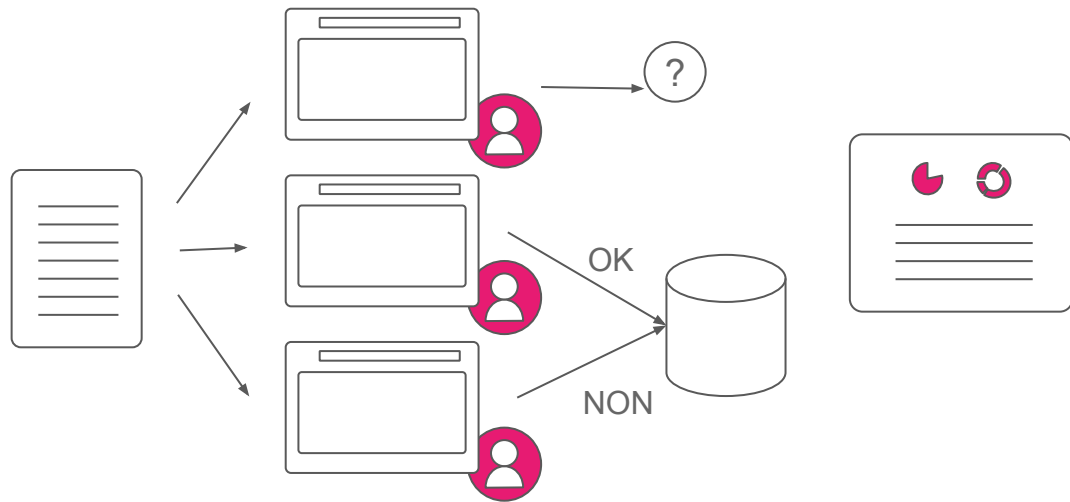
1. La demande est envoyée aux 439164 responsables de sites depuis le service mail Amazon AWS SES pendant le mois d'octobre

Retours techniques

2. Le service AWS SES fournit un statut sur les adresses email non fonctionnelles (bounce rate)

Retours fonctionnelles

3. Lorsque le retour précise un nouveau point de contact pour effectuer la demande, nous envoyons le courriel à ce nouveau contact (à l'aide de l'application de tri des réponses)



1

Envoi d'un email de demande d'accès aux données

2

Responsables du traitement (de 439 164 sites)

3

Collecte des réponses en octobre-novembre

4

Synthèse des réponses obtenues



Etape 4 : réception des réponses obtenues

1. Nous avons développé une application ipad pour catégoriser rapidement les courriels reçus.
2. Un courriel de précision de la demande est renvoyé pour les catégories de réponse qui ne sont pas :
 - a. “OK, nous n’avons aucune donnée sur cet email (test terminé)”
 - b. Accusés de réception (→ attente du mail suivant)
 - c. Demande de ne plus recevoir d’email (catégorisation = injoignable)
 - d. Demande d’opt-in en cliquant sur un lien (nous effectuons la procédure)
3. **Les catégories nécessitant un email de précision sont les suivantes :**
 - a. Demande de précisions sur la demande
 - b. Demande d’un scan de pièce d’identité
 - c. Demande d’une liste de données personnelles complémentaires
 - d. Réponse hors sujet
 - e. Demande de précisions sur les usages du site
 - f. Redirection vers le site
 - g. Réponse : “vous n’avez pas de compte”
 - h. Réponse : “nous allons supprimer votre email de nos bases”
 - i. Demande de réponse au courriel pour validation
 - j. Demande d’utiliser le formulaire word en PJ
 - k. Demande d’écrire la demande par courrier postal

Application de tri : écran principal



The interface displays an email preview on the left and a vertical stack of action buttons on the right. The email header shows 'Ok, No data: "rgpd h..." <rgpd@ho...>' and the body contains a document image and several broken image links. The action buttons are: OK, NO DATA (green), WAIT FOR NEXT (orange), ESCALATE (orange), NEW CONVERSATION (orange), REFUSAL (red), DEAD / BOUNCE (red), and NEXT (NO TREATMENT) (grey). Two callout boxes point to the 'ESCALATE' and 'NEW CONVERSATION' buttons.

Ok, No data: "rgpd h..." <rgpd@ho...>

From: E...customerservice@wor...
To: "mike.rosebird@electronicprivacy.eu" <mike.rosebird@electronicprivacy.eu>
CC:
Sujet: Numéro de dossier 0735...

Mon numéro de dossier 0735...

Suivez-
http://e...
http://e...
http://e...
http://e...
http://e...
http://e...
http://e...
http://e...
[Inline in...
[Inline in...
[Inline in...
http://e...

[Inline image URL : http://e...g/trans.gif][Inline image URL :
http://e.../trans.gif]Numéro de dossier 0735...

OK, NO DATA

WAIT FOR NEXT

ESCALATE

NEW CONVERSATION

REFUSAL

DEAD / BOUNCE

NEXT
(NO TREATMENT)

Nécessite une réponse
(détail : écran 2)

Redirection vers un autre
contact (détail : écran 3)

Classif ML Check Lost messages Dashboard

Application de tri : écran de réponse



Ok, No data: "rgpd horri[redacted] <rgpd@[redacted]>"

From: [redacted] <customerservice@w[redacted]>
To: "mike.rosebird@electronicprivacy.eu" <mike.rosebird@electronicprivacy.eu>
CC:
Sujet: Numéro de dossier 073[redacted] ref]

Mon numéro de dossier 07[redacted]

Suivez-[redacted] :
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
http://e[redacted]
[Inline i[redacted]
[Inline i[redacted]
[Inline i[redacted]
http://e[redacted]

[Inline image URL : http://[redacted]mg/trans.gif][Inline image URL :
http://e[redacted]na/trans.gif]Numéro de dossier 073[redacted]

Classif ML Check Lost messages Dashboard

ASKING MORE PERSONAL INFOS

ASKING ID

ASKING PERIMETER

SAYING NO ACCOUNT

ASKINK PRECISION / FM DPO

ASKING RESPONSE FOR OPTIN

SAYING WE WILL REMOVE

GO TO WEBSITE

ASKING POSTMAIL

ASKING FORM PJ

SAYING DON'T UNDERSTAND

Demande des données complémentaires

Demande un scan de pièce d'identité

Demande des précisions sur l'usage du site

Réponse "vous n'avez pas de compte"

Demande de précisions sur la demande

Demande de réponse pour validation

Réponse " nous allons supprimer votre email"

Redirection vers le site

Demande d'écrire par courrier postal

Demande d'utiliser le formulaire word en PJ

Réponse hors sujet

Application de tri : écran de nouveau contact



[ESCALATE] Will remove: [REDACTED]-customerservice@[REDACTED]

From: [REDACTED] <info@[REDACTED]>
To: "Mike.Rosebird@electronicprivacy.eu" <Mike.Rosebird@electronicprivacy.eu>
CC: [REDACTED]
Sujet: Accusé de réception



Cher client,

Nous vous remercions pour votre message. Il sera traité dans les meilleurs délais.

En restant à votre service pour toute autre information, nous vous prions d'agréer, l'expression de nos salutations les meilleures.

Cordialement,

[Signé]
[Mon] [REDACTED]

LIEN DOUBLE OPTIN

info@[REDACTED]
Restart scenario with

info@[REDACTED]
Wait for them

Pour les emails avec lien d'opt in

Liste des emails dans le courriel lorsque la demande est redirigée vers un nouveau contact

Classif

ML Check

Lost messages

Dashboard



Etape 5 : analyse des résultats du test

1. Nous avons fait l'état des lieux final des réponses obtenues au 3 décembre afin de respecter le délai légal de 30 jours pour obtenir la réponse à une demande d'accès
2. Nous avons comptabilisé tous les sites joignables : c'est-à-dire les sites ayant engagé un échange suite à la demande
3. Nous avons comptabilisé tous les sites qui ont donné la réponse : *"OK, nous n'avons aucune donnée sur cet email"*
4. Nous avons comptabilisé les sites joignables selon les catégories de réponse obtenue (voir plus haut)
5. Nous avons agrégé les 3 catégories suivantes dans *"NON, réponse à côté de la question"* :
 - a. Réponses hors-sujet
 - b. Réponse : *"vous n'avez pas de compte"*
 - c. Réponse : *"nous allons supprimer votre email"*



Tableau : Catégories de tri des sites

OK, nous n'avons pas de données
KO, l'email ne fonctionne pas
NON, donnez plus d'informations personnelles
NON, précisez les services que vous utilisez
NON, envoyez un scan de pièce d'identité
NON, effectuez la procédure sur notre site
NON, remplissez le formulaire word en pièce jointe
NON, faites votre demande par la poste
NON, réponse à côté de la question
SILENCE, courrier reçu mais pas de réponse



Etape 6 : tester l'euphémisation

1. Nous avons envoyé un nouveau courriel en Allemand à chacun des sites ayant répondu : OK, nous n'avons pas de données (au 1er courriel en Français)
2. Nous avons catégorisé de la même manière les types de réponses
3. Nous avons ajouté une étiquette précisant la langue de rédaction du courriel de réponse lors de la catégorisation
4. Nous avons comptabilisé pour chaque langue (Français, Anglais, Allemand) les réponses : *"OK, nous n'avons pas de données"*

Précision : Le délai pour le courrier en Allemand est parfois plus court que 30 jours. Nous l'avons envoyé dès réception du premier *"OK, nous n'avons pas de données"*. (Dans la mesure où 90% de ces réponses au premier courriel sont arrivées en moins de 2 semaines, nous avons conservé seulement ces sites pour faire le compte final).



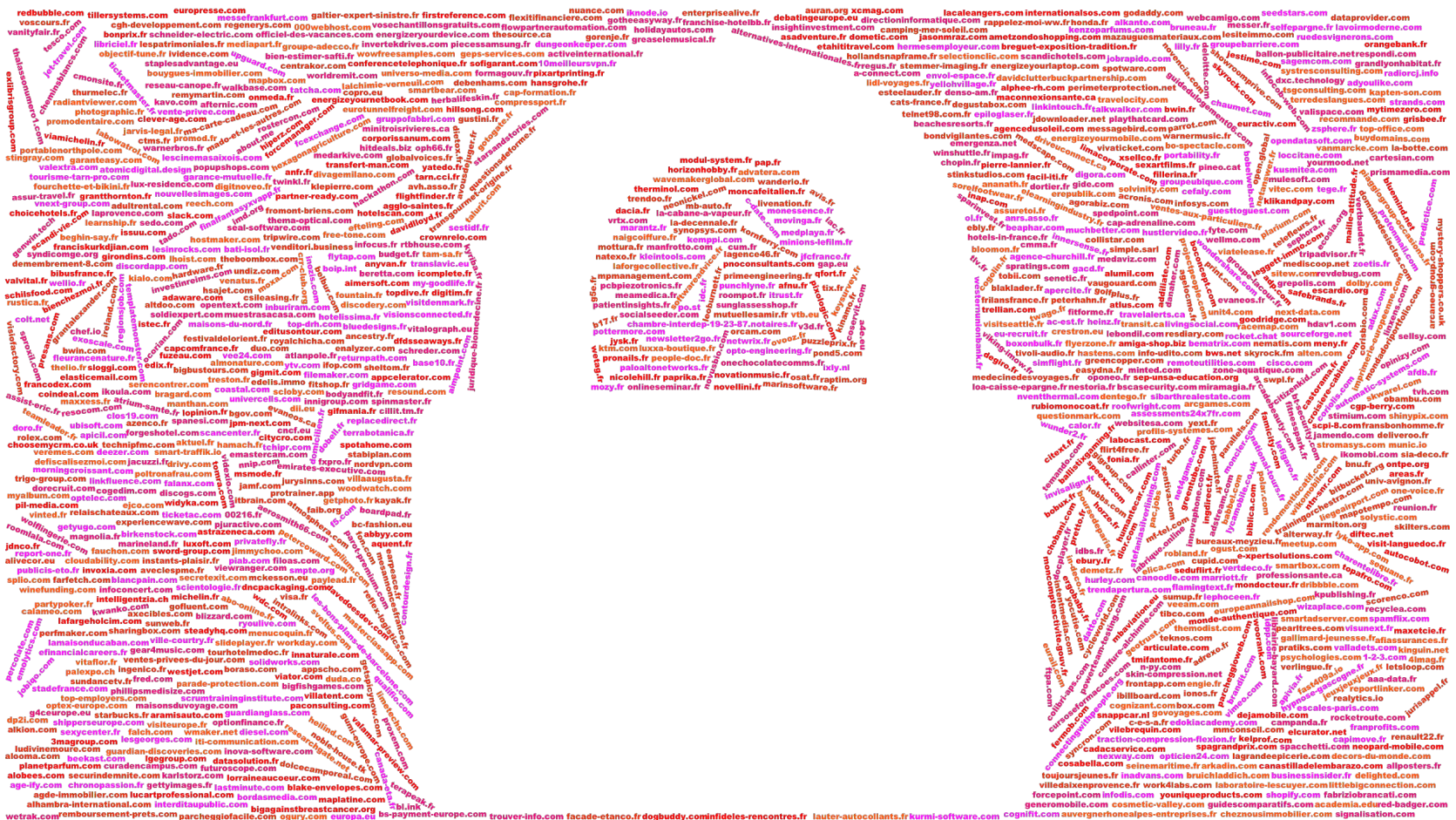
Sujet : Anfrage nach persönlichen Daten

Hallo,

Ich möchte nur bestätigen, dass Sie keine Daten zu meiner E-Mail in Marketing-Datenbanken haben. Dies in Anwendung meines Rechts als europäischer Bürger nach dem DSGVO-Gesetz.
Dies ist meine persönliche E-Mail-Adresse und ich möchte dass die Datensuche auf diesen Login beschränkt ist.

Martin Schulz

Sites contactés. extrait des 439164 sites contactés



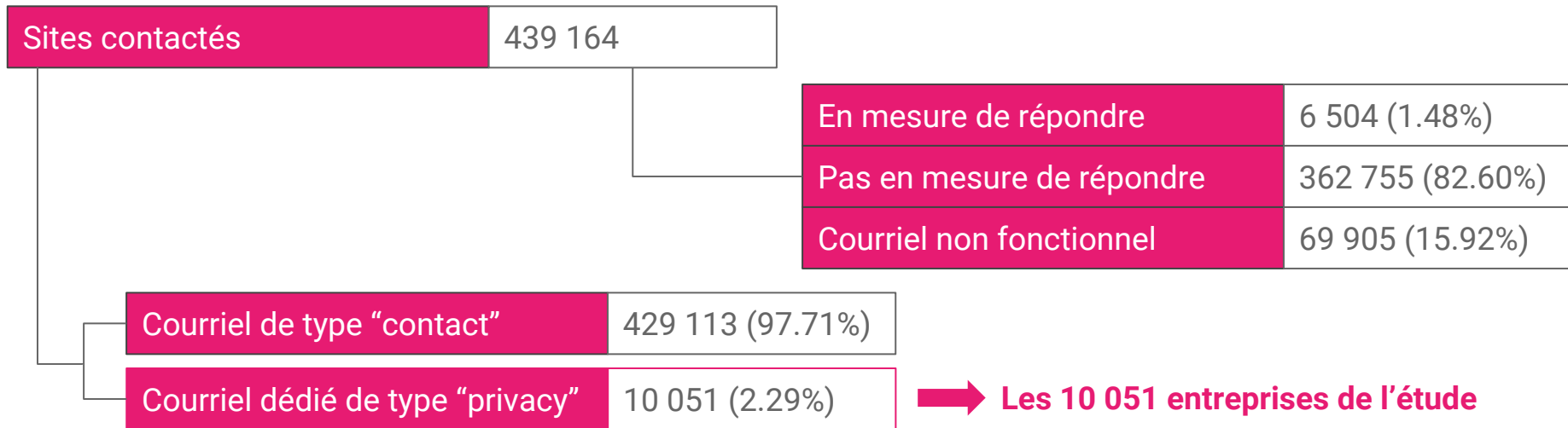
MisaKey

Les résultats

- Répartition des réponses des sites
- Répartition des réponses des entreprises
- Répartition des réponses positives d'entreprises
- Répartition des réponses - Allemand
- Répartition des refus de répondre d'entreprises



Résultats : répartition des réponses des sites



Résultats : répartition des réponses des entreprises

Courriel dédié de type "privacy" 10 051 (2.29%)

➡ Les 10 051 entreprises de l'étude

Courriel non fonctionnel 338 (3.36%)

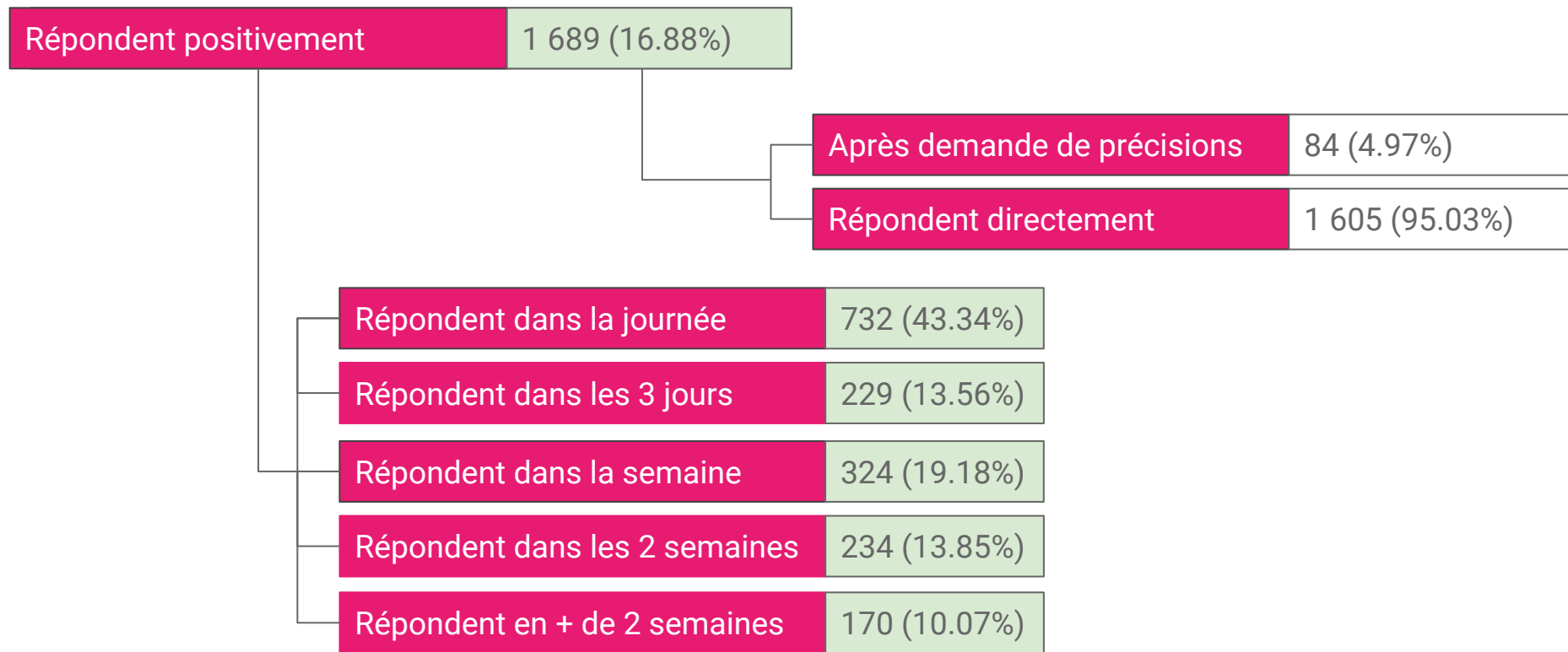
Restent silencieux 7 473 (74.35%)

Répondent positivement 1 689 (16.88%)

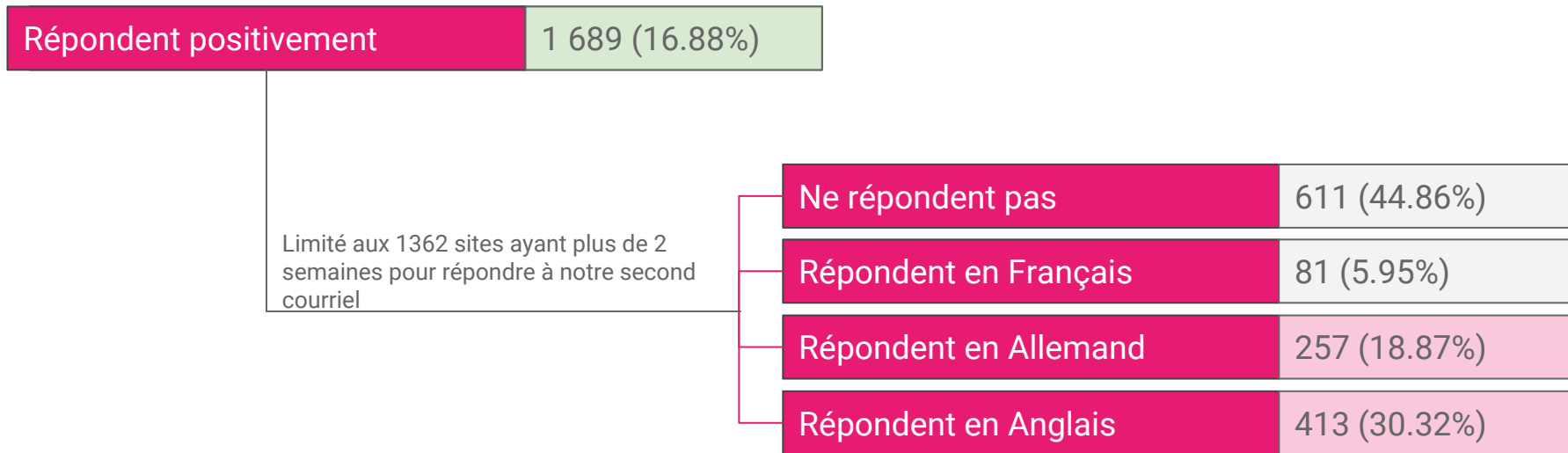
Refusent de répondre 551 (5.48%)

22.5% d'entreprises joignables

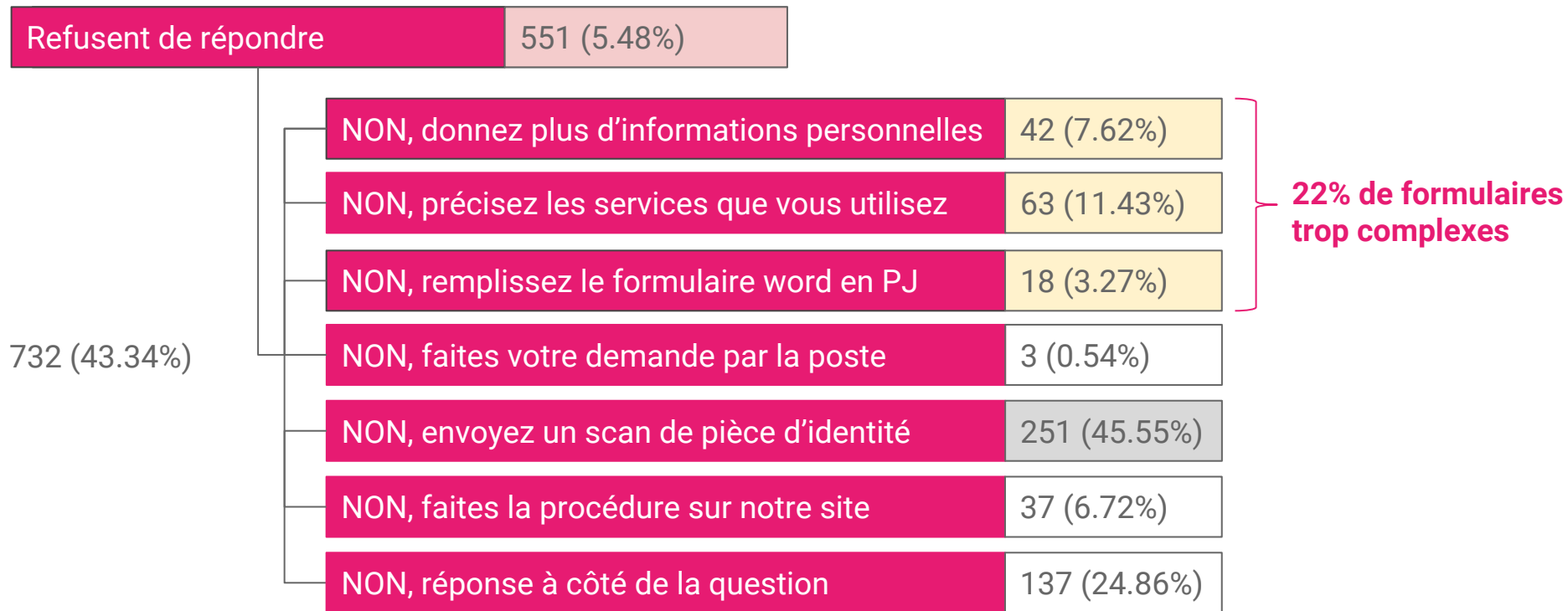
Résultats : répartition des réponses positives d'entreprises



Résultats : Répartition des réponses - Allemand



Résultats : Répartition des refus de répondre

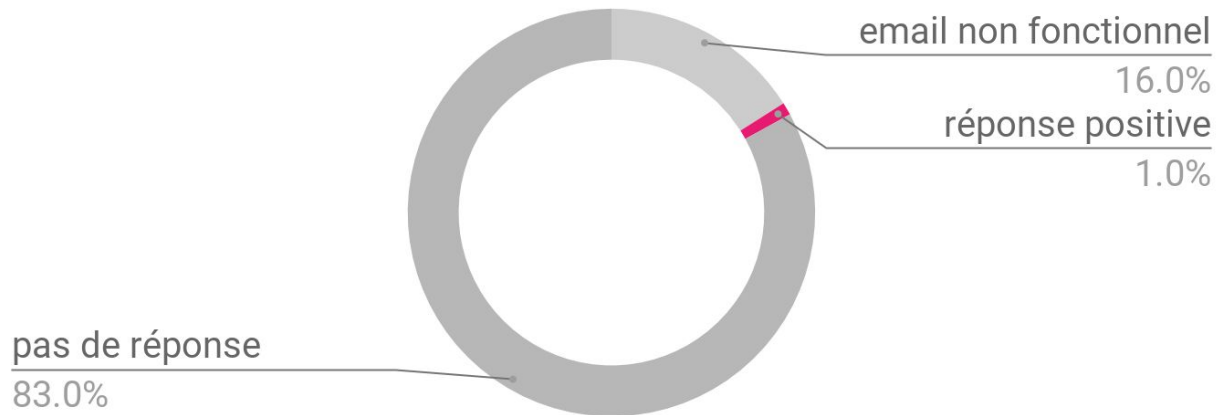


L'analyse

- Seulement 1% des sites répondent à une requête d'accès
- 2.3% des sites contactés ont un courriel dédié de type "privacy"
- 77.5% des entreprises ne sont pas joignables (Nommer un DPO ne suffit pas)
- 25% des entreprises joignables sont déconnectés du monde numérique (Trop de Diginosaures)
- 43% répondent dans la journée (Les entreprises qui jouent le jeu sont très réactives)
- Plus de 50% des entreprises peinent avec les langues (Européanisation)



Seulement 1% des sites répondent à une requête d'accès

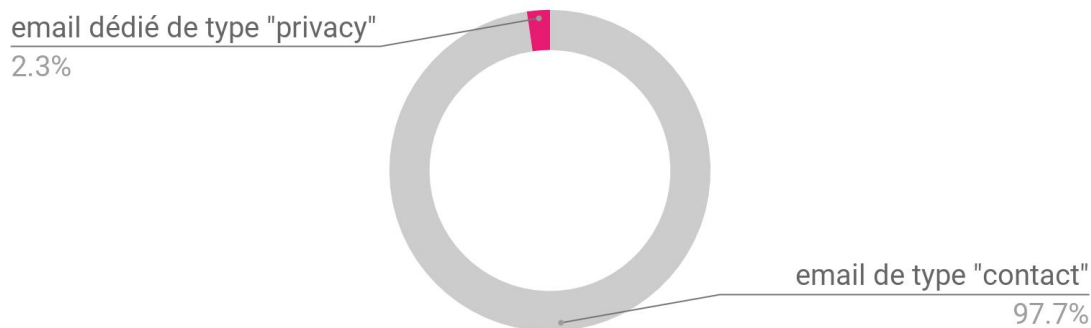


Parmi les 439164 sites contactés, seulement 1% a été en mesure de répondre positivement à la demande d'accès à nos données personnelles.

Les 99% restant se répartissent comme suit :

- 16% - 69905/439164 de sites ont un email tout simplement non fonctionnel (dead bounce email)
- 83% - 362755/439164 de sites ne sont pas en mesure de répondre à notre requête

2.3% des sites contactés ont un courriel dédié de type "privacy"

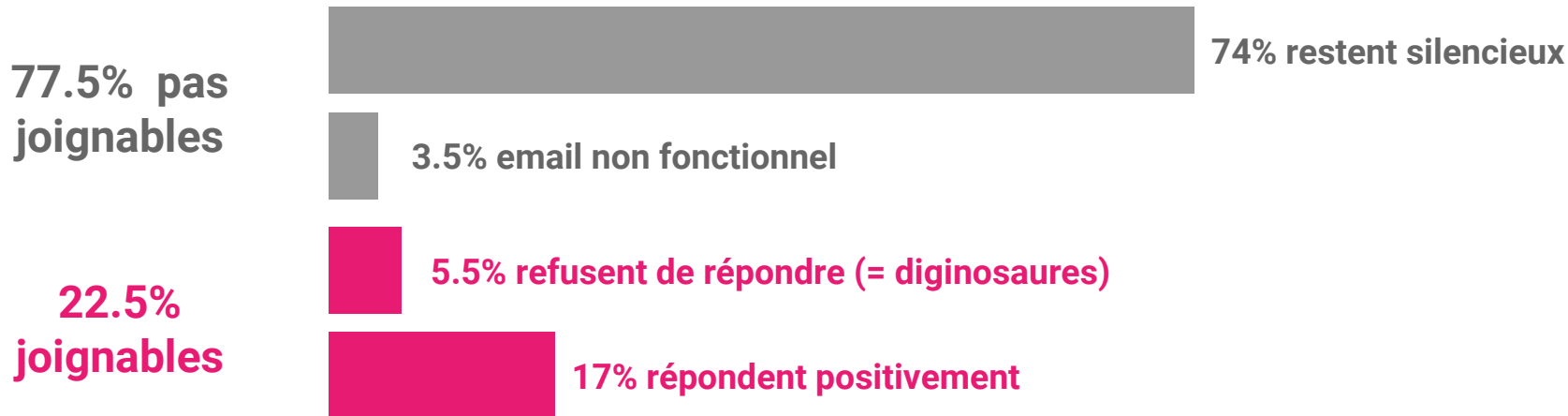


10051 sites (2.3%) parmi les 439 164 ont un email dédié de type privacy@.... Ces entreprises ayant mis en place une adresse email dédiée sont le point de focus de la suite de l'étude.

Mots clefs des adresses dédiées : Privacy, Dpo, Dpd, Rgpd, Gdpr, Cil, Données personnelles, Personal data, Data protection, Legal, Droit, Juridique

Mots clefs des adresses génériques : contact, welcome, hello, bonjour, info

Nommer un DPO ne suffit pas : 77.5% des entreprises ne sont pas joignables



En se concentrant sur les sites d'entreprises avec une adresse email de contact dédiée aux questions liées aux données personnelles (2.3% - 10051 des sites contactés), le taux de réponses positives augmente (17% - 1689/10051).

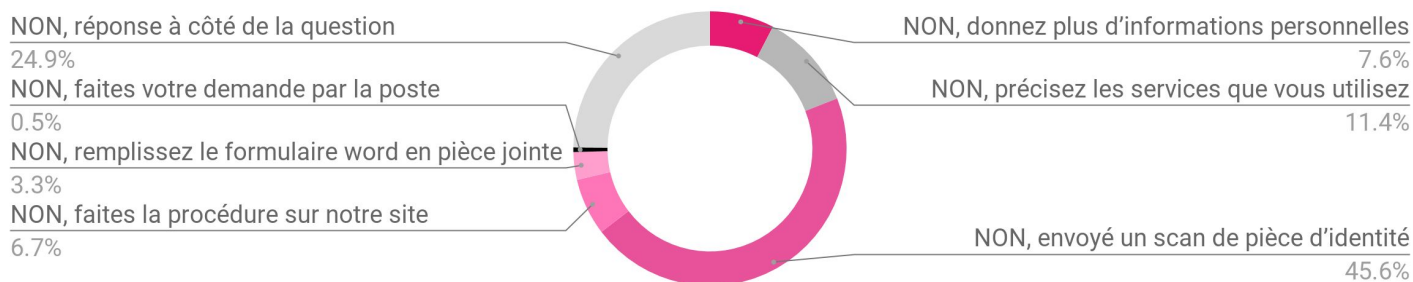
Ce score reste très faible d'autant qu'il s'oppose au 77.5% - 7811/10051 qui ne sont pas joignables.

Cela met en évidence la nécessité d'aller plus loin que de nommer un responsable des données personnelles (DPO, DPD ou autres responsables).

Trop de Diginosaures : 25% des entreprises joignables sont déconnectés du monde numérique



Répartition des motifs de refus



L'expérience montre que parmi les entreprises joignables, 25% - 551/2240 ne sont pas en mesure de répondre à la demande d'accès de manière simple.

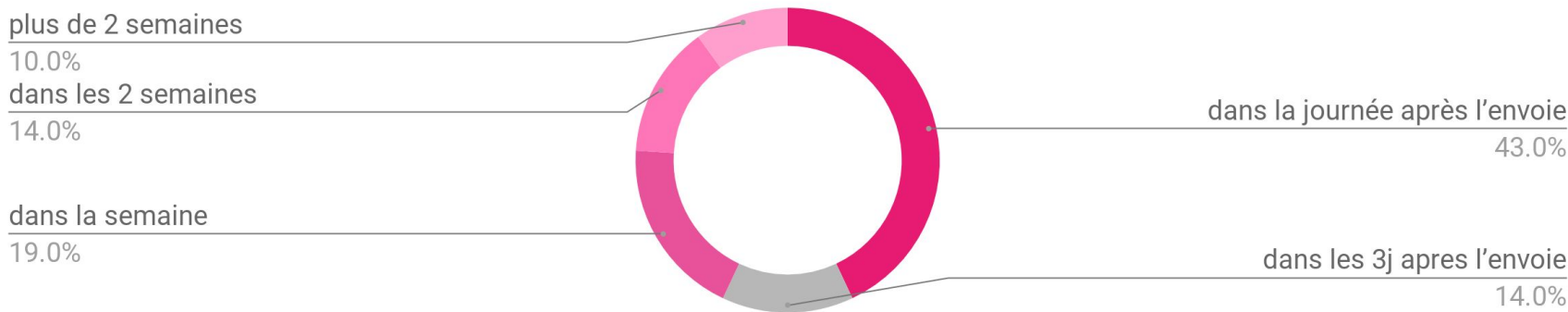
Elles présentent des parcours inadaptés et peu digitalisés :

- 46% - 251/551 opposent le besoin d'une pièce d'identité pour contrôler la présence d'un email
- 22% - 123/551 demandent de compléter un formulaire plus complexe qu'un formulaire d'inscription (Formulaire en PJ + Plus d'informations personnelles + Précisez les services)

Les entreprises qui jouent le jeu sont très réactives : **43%** **répondent dans la journée**



Répartition des délais de réponses parmi les réponses positives



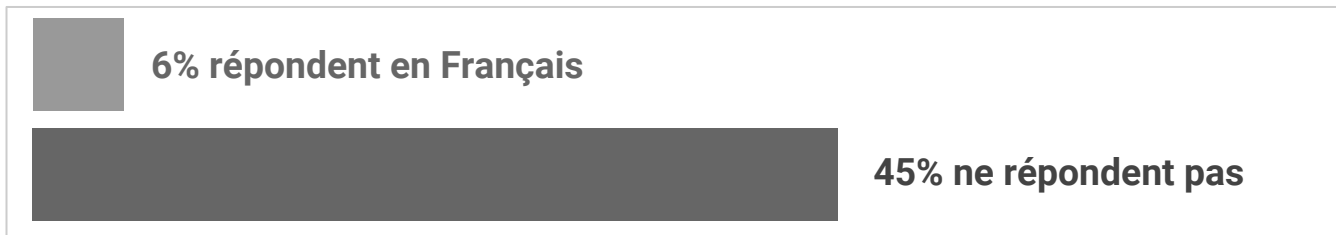
Le club des 17% - 1689/10051 d'entreprises qui jouent le jeu est très engagé :

- 43% - 732/1689 d'entre elles répondent positivement dans la journée qui suit l'envoi de l'email
- 76% - 1285/1689 ont répondu en moins d'une semaine.

Européanisation : plus de 50% des entreprises peinent avec les langues



Comment réagissent les entreprises françaises qui répondent à une demande en Allemand?



Pas
d'internationalisation

30% répondent en Anglais

19% répondent en Allemand

Parmi les entreprises répondant positivement en Français, seulement 19% - 257/1362 sont en mesure de répondre dans la langue maternelle d'un allemand exerçant ses droits.

- 30% - 413/1362 trouvent un intermédiaire en répondant en anglais.
- En revanche, 45% - 611/1362 ne répondent tout simplement pas à une demande formulée en allemand
- 6% - 81/1362 se contentent d'une réponse en Français.



Misakey

27, rue du chemin vert - 75011 Paris

love@Misakey.com