



# Dev'Immediat,

ANNA HARBA

# PROGRAMME



INTRODUCTION



OBJECTIFS  
PRINCIPAUX



DOMAINES DE  
CROISSANCE



ANALYSE



CONCLUSION

# INTRODUCTION

Dev'Immédi; l'assurance automobile, elle à traiter les dossiers de demande d'assurance automobile

Chez Dev'Immédiat, ils ont de conformité avec leur GPD , il y a un client à contacter le service dédié il y a plusieurs mois pour l'accès à ces données personnelles. pour ce CRM Quentin ni pour gérer ce type de demande de clients personne ne savait qui devait la traiter au bout de 2 mois c'est la catastrophe nous avons reçu une mise en demeure de la CNIL pour non-respects du rgpd avec une sanction sous forme de limitation temporaire de six mois

# REGLES D'OR À INSTAURER POUR UNE BONNE GOUVERNANCE DES DONNÉES



1. Mettre une stratégie Data au coeur de celle d'entreprise:



2. Fixer des objectifs d'entreprises précis et SMART



3. Définir des KPI allant avec la stratégie Data;



4. Définir les règles évolutives sur la qualité des données



5. Mettez en place des communications pour valorisation des nouvelles règles de gouvernance

# OBJECTIFS PRINCIPAUX

T1

Restructuration des Processus : Révision et amélioration des processus internes de collecte, traitement et documentation des données.

T2

Conformité RGPD : Établissement de processus conformes aux exigences du RGPD pour la gestion des données personnelles.

T3

liés au traitement des demandes clients et à la gestion des données. Résolution des problèmes de Traitement : Identifier et résoudre les problèmes

## Outils d'Analyse Utilisés

Nettoyer les données en supprimant les doublons, en corrigeant les incohérences et en formatant les données.  
Anonymiser les informations sensibles pour se conformer aux normes RGPD.  
Réaliser des transformations avancées pour créer de nouvelles colonnes et normaliser les données.



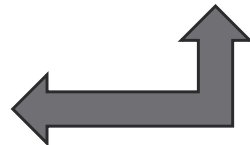
**SQL** : Extraction initiale des données à partir de la base SQL.



**Excel** : Pré-traitement et nettoyage préliminaire des données pour identifier les problèmes.



**Power Query** :  
Utilisation intensive  
de Power Query  
pour :



## RECOMMANDATIONS POUR LA POURSUITE DES ACTIVITÉS

### RECOMMANDATIONS ORGANISATIONNELLES

Sécuriser les données avec des mesures adaptées

Faire un rappel des droits aux personnes concernées par les données

Mettre l'accent sur le consentement légal et éclairé des personnes dont les données

Être transparent sur la finalité des données collectées et traités

Limiter les données collectées au strict nécessaire et dans le temps

### RECOMMANDATIONS STRUCTURELLES

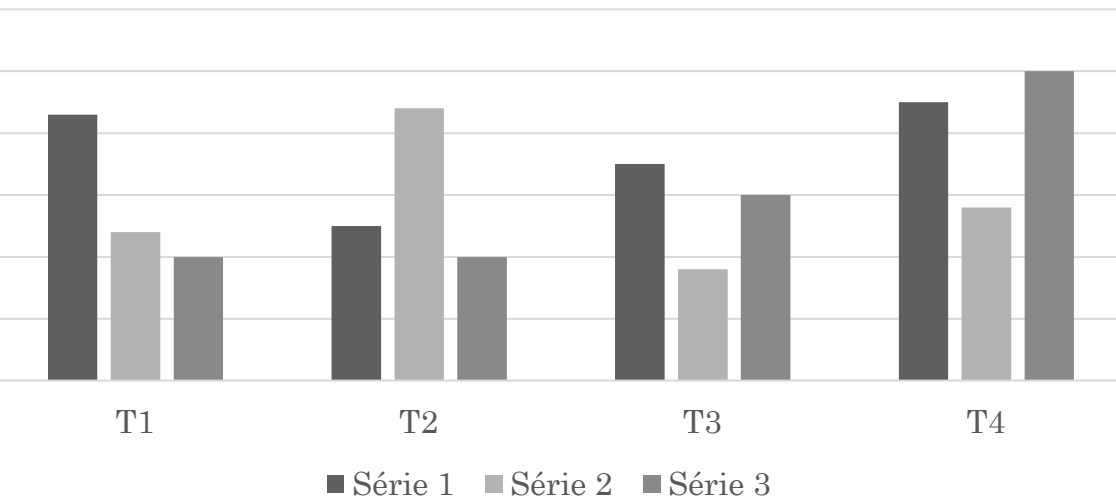
Mise en place d'un service informatique de traitement : de la donnée (Data Management Officer) composé

- Chief Data Officer (CDO)
- Data Protection Officer (DPO)

Mise en place de référents de Data dans les différents services pour relayer aux besoins des métiers en entreprise

# Illustration des traitements de données

20XX



base-clients CRM - Éditeur Power Query

Fichier Accueil Transformer Ajouter une colonne Affichage

Fermer et charger Actualiser l'aperçu Propriétés Éditeur avancé Choisir les colonnes Supprimer les colonnes Conserver les lignes Supprimer les lignes Fractionner la colonne Regrouper par Type de données : Texte Utiliser la première ligne pour les en-têtes Remplacer les valeurs Combiner Gérer les paramètres Paramètres de la source de données Nouvelle source Sources récentes Entrer des données Nouvelle requête

Requêtes [1] base-clients CRM

Table.ReorderColumns("#Lignes filtrées",{"metier", "employeur", "groupe\_sanguin", "sexe",

metier employeur groupe\_sanguin sexe

Valide 100 % Valide 100 % Valide 100 % Valide 100 %

Erreur 0 % Erreur 0 % Erreur 0 % Erreur 0 %

Vide 0 % Vide 0 % Vide 0 % Vide 0 %

563 distinct(s), 269 unique(s) 795 distinct(s), 646 unique(s) 8 distinct(s), 0 unique(s) 2 distinct(s), 0 unique(s)

1	animateur du patrimoine	Poirier	O-	F
2	préparateur en pharmacie	Lemaître Charles et Fils	AB+	F
3	électricien installateur installatrice	Fouquet	O-	F
4	chargé de veille législative et réglementaire	Perrier	AB-	F
5	conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation	Carlier	B-	M
6	staffeur-ornemaniste	Coste	AB+	F
7	technicien électrotechnicien électrotechnicienne	Laurent	O+	F
8	gestionnaire de patrimoine	Martinez Bourdon S.A.	O+	M
9	officier de gendarmerie	Techer	B-	M
10	peintre en bâtiment	Schmitt	O-	F
11	intégrateur web	Riou	B-	F
12	coordonnateur d'études cliniques	Devaux	A-	M
13	chargé de client?le banque	Leclercq	B+	F
14	audioprothésiste	Mathieu	AB-	M
15	ingénieur opticien opticienne	Blanchard Royer SA	B+	M
16	accompagnateur de tourisme équestre	Merle	O+	M
17	conseiller en finances-arnumitions	Hammel Labraton S.A.	A+	F

33 COLONNES 1000 LIGNES Profilage de la colonne en fonction des 1000 premières lignes

Paramètres d'une requête

PROPRIÉTÉS

Nom

base-clients CRM

Toutes les propriétés

ÉTAPES APPLIQUÉES

- Source
- En-têtes promus
- Type modifié
- colonnes supprimées nom id
- Duplication de la colonne date\_naissance
- Année extraite
- Personnalisée ajoutée age
- Colonne conditionnelle Enfant\_conduite
- Autres colonnes supprimées
- Colonne conditionnelle Nombre\_enfants
- Autres colonnes supprimées1Nombre\_en...
- Valeur remplacée NULL
- Colonne conditionnelle Revenu
- Index ajouté
- Autres colonnes supprimées1revenu
- Colonne conditionnelle ajoutée VALEUR ...
- Autres colonnes supprimées1valeur resed...
- Duplication de la colonne date\_demande



Fermer et charger  
Actualiser l'aperçu  
Propriétés  
Éditeur avancé  
Gérer  
Requête

Choisir les colonnes  
Supprimer les colonnes  
Conserver les lignes  
Supprimer les lignes  
Gérer les colonnes  
Réduire les lignes

Type de données : Texte  
Utiliser la première ligne pour les en-têtes  
Remplacer les valeurs

Fractionner la colonne  
Regrouper par  
Transformer

Combiner  
Gérer les paramètres  
Paramètres de la source de données  
Nouvelle source  
Sources récentes  
Entrer des données  
Nouvelle requête

Requêtes [1]

base-clients CRM

	metier	employeur	groupe_sanguin	sexe
	<div><div>Valide 100 %</div><div>Erreur 0 %</div><div>Vide 0 %</div></div> <div>563 distinct(s), 269 unique(s)</div>	<div><div>Valide 100 %</div><div>Erreur 0 %</div><div>Vide 0 %</div></div> <div>795 distinct(s), 646 unique(s)</div>	<div><div>Valide 100 %</div><div>Erreur 0 %</div><div>Vide 0 %</div></div> <div>8 distinct(s), 0 unique(s)</div>	<div><div>Valide 100 %</div><div>Erreur 0 %</div><div>Vide 0 %</div></div> <div>2 distinct(s), 0 unique(s)</div>
1	animateur du patrimoine	Poirier	O-	F
2	préparateur en pharmacie	Lemaître Charles et Fils	AB+	F
3	électricien installateur installatrice	Fouquet	O-	F
4	chargé de veille législative et réglementaire	Perrier	AB-	F
5	conseiller pénitentiaire d'insertion et de probation	Carlier	B-	M
6	staffeur-ornemaniste	Coste	AB+	F
7	technicien électrotechnicien électrotechnicienne	Laurent	O+	F
8	gestionnaire de patrimoine	Martinez Bourdon S.A.	O+	M
9	officier de gendarmerie	Techer	B-	M
10	peintre en bâtiment	Schmitt	O-	F
11	intégrateur web	Riou	B-	F
12	coordonnateur d'études cliniques	Devaux	A-	M
13	chargé de client?le banque	Leclercq	B+	F
14	audioprothésiste	Mathieu	AB-	M
15	ingénieur opticien opticienne	Blanchard Royer SA	B+	M
16	accompagnateur de tourisme équestre	Merle	O+	M
17	conseiller en fusions-acquisitions	Hamon Lebraton S.A	A+	F

## Paramètres d'une requête

## PROPRIÉTÉS

Nom

base-clients CRM

Toutes les propriétés

## ÉTAPES APPLIQUÉES

- Source
- En-têtes promus
- Type modifié
- colonnes supprimées nom id
- Duplication de la colonne date\_naissance
- Année extraite
- Personnalisée ajoutée age
- Colonne conditionnelle Enfant\_conduite
- Autres colonnes supprimées
- Colonne conditionnelle Nombre\_enfants
- Autres colonnes supprimées1Nombre\_en...
- Valeur remplacée NULL
- Colonne conditionnelle Revenu
- Index ajouté
- Autres colonnes supprimées1revenu
- Colonne conditionnelle ajoutée VALEUR ...
- Autres colonnes supprimées1valeur resed...
- Duplication de la colonne date\_demande

Illustration des  
traitements de  
données

Enregistrement automatique CRM, ANNA... • Enregistré dans ce PC Rechercher anna Harba AH

Accueil Insertion Mise en page Formules Données Révision Affichage Aide Acrobat Création de tableau Requête Commentaires Partager

Calibri 11 Standard Mise en forme conditionnelle Insérer Supprimer Format Mise sous forme de tableau Styles de cellules Compléments Analyse de données Créer un PDF et le partager le lien Créer un PDF et le partager via Outlook Adobe Acrobat

1 X ✓ fx formation

	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
	le	date_naissance - Copier	age_Individu	Enfant_conduite	Nombre_enfants	revenu	valeur_residence	date_demande - Copier	points_perdu	int_tarif_devis	AGE
	Integral	1999	23	Non	Oui	[80k€ et plus]	locateur	2022	Non	entre 225 et 325	entre 20 et 25 ans
	xpress	1932	90	Oui	Oui	[40k€;60k€]	locateur	2022	Oui	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1978	44	Non	Oui	[20K€ ; 40K€]	locateur	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	Integral	2021	1	Non	Non	[0, 20k€]	> 50000	2022	Oui	entre 225 et 325	entre 0 et 4 ans
	ip	1956	66	Non	Non	[0, 20k€]	> 50000	2022	Oui	625 et plus	plus de 25 ans
	remium	1992	30	Non	Oui	[60k€;80K€]	> 50000	2022	Oui	entre 425 et 525	plus de 25 ans
	xpress	1941	81	Oui	Oui	[80k€ et plus]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	remium	1956	66	Non	Non	[40k€;60k€]	> 50000	2022	Oui	entre 325 et 425	plus de 25 ans
	remium	1956	66	Non	Non	[80k€ et plus]	> 50000	2022	Non	entre 325 et 425	plus de 25 ans
	Integral	1974	48	Non	Non	[0, 20k€]	> 50000	2022	Oui	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1967	55	Oui	Oui	[20K€ ; 40K€]	locateur	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	remium	2017	5	Non	Oui	[20K€ ; 40K€]	> 50000	2022	Non	entre 325 et 425	entre 5 et 9 ans
	xpress	1950	72	Non	Non	[60k€;80K€]	locateur	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	Integral	2017	5	Non	Non	[0, 20k€]	locateur	2022	Oui	entre 225 et 325	entre 5 et 9 ans
	Integral	1945	77	Non	Oui	[20K€ ; 40K€]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1938	84	Non	Non	[40k€;60k€]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	Integral	1973	49	Non	Non	[80k€ et plus]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1936	86	Non	Non	[40k€;60k€]	locateur	2022	Oui	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1955	67	Non	Non	[60k€;80K€]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	Integral	1940	82	Non	Non	[40k€;60k€]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	xpress	1988	34	Non	Oui	[60k€;80K€]	> 50000	2022	Non	entre 225 et 325	plus de 25 ans
	remium	1921	91	Oui	Oui	[20K€ ; 40K€]	> 50000	2022	Oui	entre 325 et 425	plus de 25 ans

base-clients CRM Feuil1

## Synthèse des traitements réalisés

```
= Table.AddColumn("#Valeur remplacée NULL", "revenu",  
each if [revenus] <= 20000 then "[0, 20k€]" else if [revenus] <= 25000  
then "[20K€ ; 25K€]"  
else if [revenus] <= 50000 then "[25k€, 50k€]"  
else if [revenus] <= 75000 then "[50k€ 75K€]" else if [revenus] >  
75000 then "[75k€ et plus]" else null)
```

**je utilise une formule Power Query pour ajouter une nouvelle colonne nommée « revenu » en fonction des valeurs d'une colonne existante nommée « revenu ». La nouvelle colonne classe les valeurs en différentes tranches de revenus.**

```
= Table.AddColumn("#Valeur remplacée age vehicule", " int tarif_devis",  
each if [tarif_devis] <= 325 then "entre 200 et 325" else if [tarif_devis] <= 400  
then "entre 325 et 400"  
else if [tarif_devis] <= 525 then "entre 400 et 525" else if [tarif_devis] <= 600  
then "entre 525 et 600"  
else if [tarif_devis] > 600 then "600 et plus " else null)
```

**J'ai créé une nouvelle colonne appelée "int tarif\_devis" en se basant sur les valeurs d'une colonne existante nommée "tarif\_devis". Les valeurs de cette colonne sont déterminées en fonction des conditions spécifiées pour la colonne existante "tarif\_devis". Si la valeur dans "tarif\_devis" se situe dans une plage particulière, l'étiquette correspondante est assignée. Si aucune des conditions n'est satisfaite, la nouvelle colonne est définie à null.**

```
= Table.AddColumn("#Index ajouté", "valeur_residence", each if  
[valeur_residence_prin] = null then "sans precision" else if  
[valeur_residence_prin] = 0 then "locateur " else if  
[valeur_residence_prin] <= 50000 then "< 50000" else if  
[valeur_residence_prin] > 50000 then "> 50000 " else null)
```

**Cette formule ajoute une nouvelle colonne "valeur\_residence" au tableau. Les valeurs de cette colonne sont déterminées en fonction des conditions spécifiées pour la colonne "valeur\_residence\_prin" existante. Si la valeur dans "valeur\_residence\_prin" correspond à une certaine condition, le label correspondant est attribué. Si aucune des conditions n'est remplie, la nouvelle colonne est définie sur null.**

Abstract geometric lines in the top left corner of the page, consisting of several thin white lines forming a complex, overlapping pattern of triangles and polygons.

# MERCI

ANNA HARBA