

Séminaire EIFR

Point de vue d'EY sur les challenges et opportunités du RGPD

16 octobre 2017



Sommaire

- ▶ Enjeux, challenges réglementaires et démarche de mise en conformité Jérôme Couzigou, EY
 - ▶ Retour d'expérience et défis à venir Imad Abounasr, EY
 - ▶ Présentation d'outils de pilotage et de mise en conformité Cédric Pommot, EY
 - ▶ RGPD et Data analytics Tiana Ramanakasina, EY
-

Intervenants



Jérôme Couzigou
Manager,
EY Société d'Avocats



Cédric Pommot
Directeur associé, Risk
EY Advisory



Imad Abounasr
Senior Manager, Risk
EY Advisory



Tiana Ramanakasina
Senior manager, Risk
EY Advisory

Partie 1

Enjeux, challenges réglementaires
et démarche de mise en conformité



The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

01

Contexte

- Un volume de données en très forte croissance
- Des données toujours plus précises
- Des citoyens plus sensibilisés aux risques
- Un cadre réglementaire actuel pas toujours adapté aux évolutions

02

Le RGPD

Un règlement communautaire qui entre en application le **25 mai 2018** pour imposer un **cadre européen unique**

Une possibilité de **particularités nationales**

Des **guidelines** et **outils** encore à venir

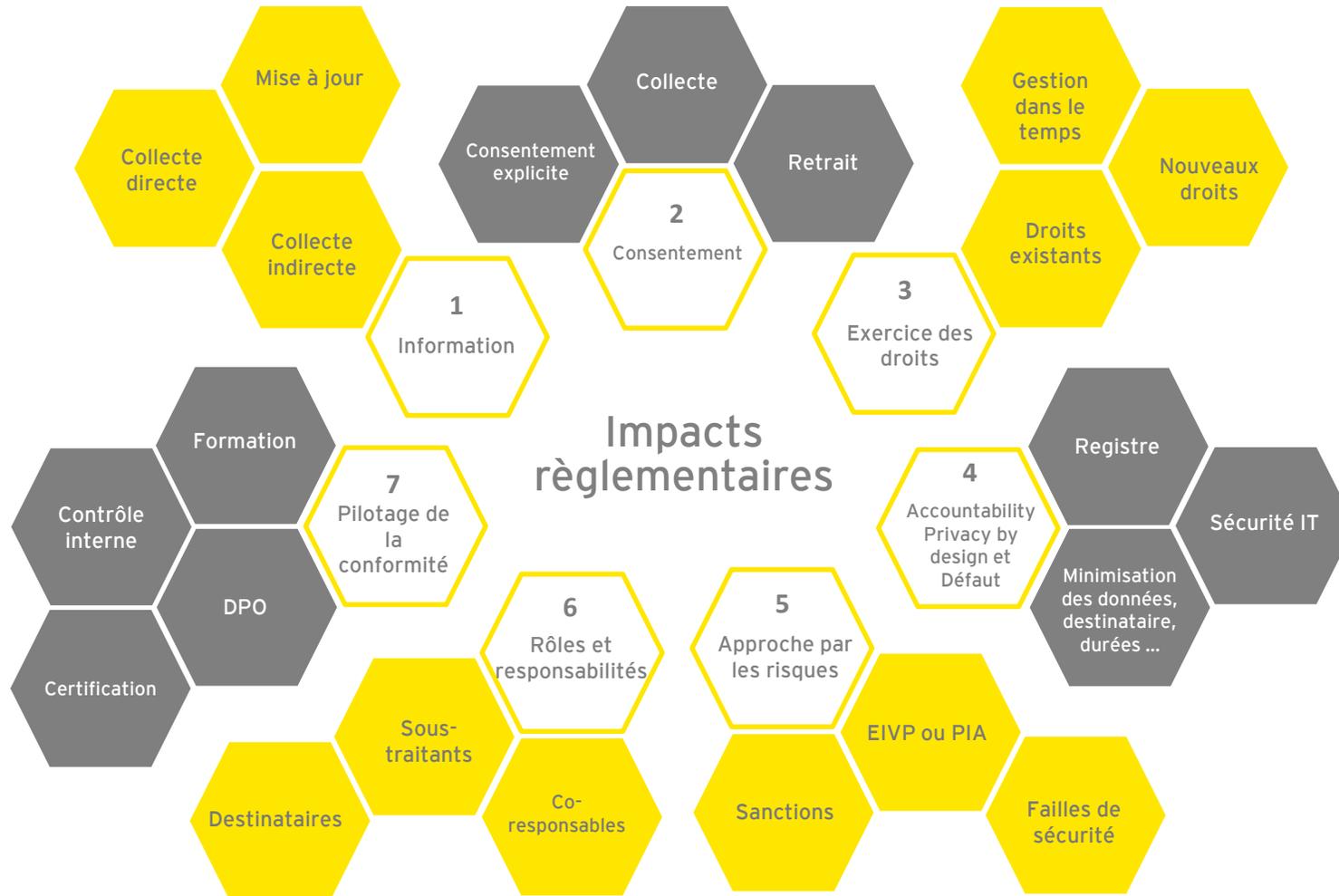
03

Objectifs principaux

- Rendre aux personnes la maîtrise de leurs données
- Responsabiliser les acteurs
- Améliorer le respect des règles avec des sanctions dissuasives

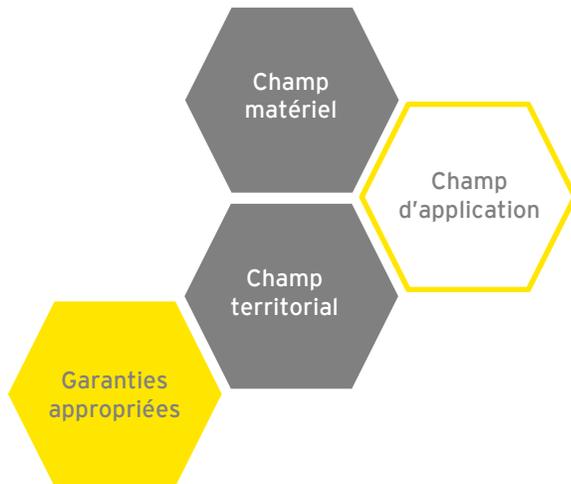
RGPD

De nombreux enjeux réglementaires et challenges à relever



10 Challenges à relever

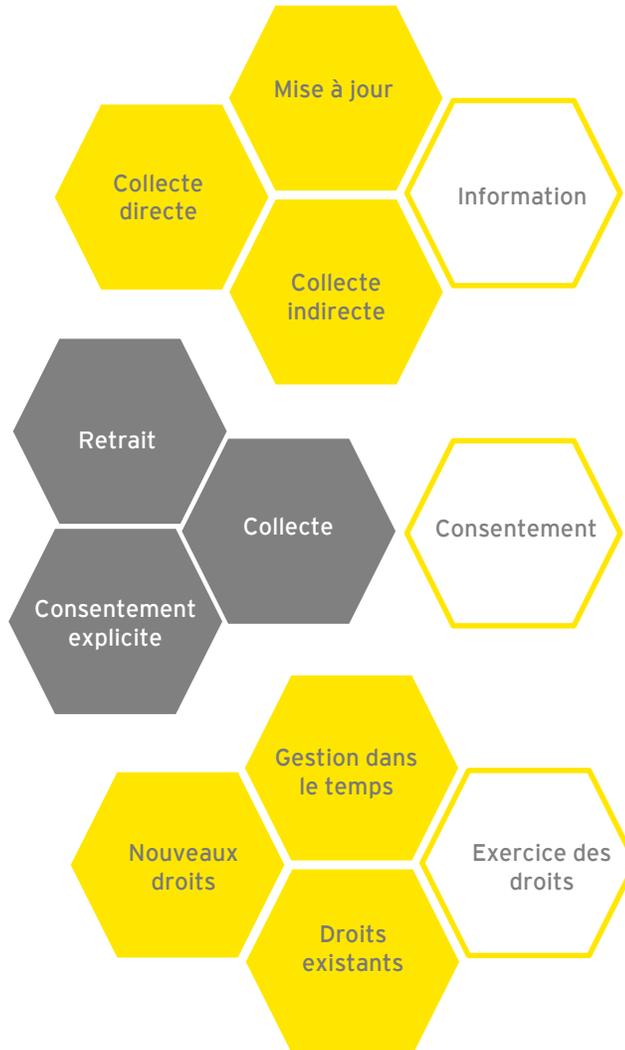
- ▶ **Sujet transversal** impliquant des échanges avec tous les métiers/fonctions du Groupe
- ▶ Forte **multidisciplinarité** des acteurs et des impacts sur toute la chaîne de valeurs
- ▶ Dimension **internationale**
- ▶ **Calendrier** contraint
- ▶ Sujets à **prioriser**
- ▶ Texte en partie basé sur des **principes sujets à interprétation**
- ▶ **Approche commerciale** à imaginer et promouvoir (enjeux d'image et de confiance)
- ▶ **Responsabilisation** interne et approche par les risques à intégrer
- ▶ **Enjeux financiers** importants
- ▶ Liens avec des **règlementations connexes** (BCBS239, DSP2, MIFID ...)



1

Champ d'application territorial / Transferts de données hors UE

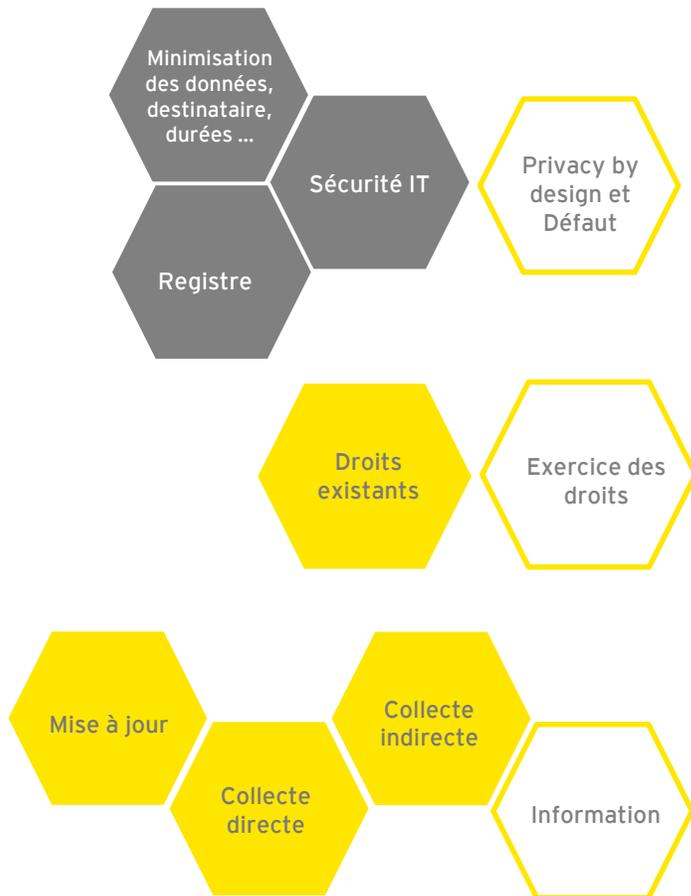
- ▶ Application aux responsables et sous-traitants dans l'Union européenne, y compris si le traitement ne s'y déroule pas
- ▶ Exigences du RGPD également applicables à des entités en dehors de l'Union qui :
 - ▶ Proposent des biens ou des services à des personnes dans l'UE (avec ou sans paiement)
 - ▶ Profilent les comportements de personnes localisées dans l'UE
- ▶ Nécessité de traduire concrètement ces situations avec des critères adaptés à la structure pour identifier :
 - ▶ Les entités hors UE soumises au RGPD
 - ▶ Le niveau d'applicabilité du RGPD et les moyens adaptés à sa mise en œuvre à l'étranger
- ▶ Le RGPD prévoit ou consacre de nouveaux outils de transfert. Le choix de la garantie à prévoir dépend de la situation actuelle, ainsi que du temps et des ressources disponibles



2

Information, consentement et droits des personnes

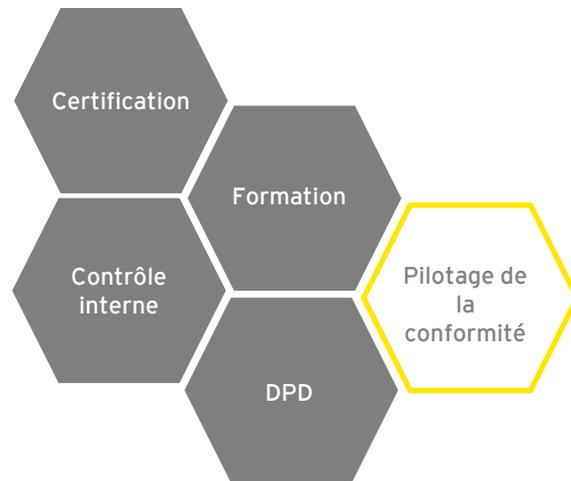
- ▶ Trois sujets majeurs (« *Must have* ») :
 - ▶ Délivrer une information **accessible, renforcée et tenue à jour**
 - ▶ Recueillir et gérer des consentements éclairés parfois **explicites**
 - ▶ Respecter **tous** les droits des personnes
- ▶ Des sujets phares car :
 - ▶ Les clients sont susceptibles d'activer leurs droits dès le 25 mai 2018 sous le contrôle du régulateur et du juge (action collective, préjudice immatériel ...)
 - ▶ La réputation du Groupe est en jeu
- ▶ Les développements IT doivent être suffisamment anticipés en raison de leur complexité et de leurs coûts
- ▶ Des solutions *tactiques* peuvent être imaginées et déployées pour respecter le calendrier en s'affranchissant de contraintes techniques longues à surmonter
- ▶ La gestion des droits des clients doit faire partie de la stratégie digitale pour conserver un parcours client dynamique et efficace (« *Nice to have* »)



3

Durée de conservation / Archivage / Anonymisation

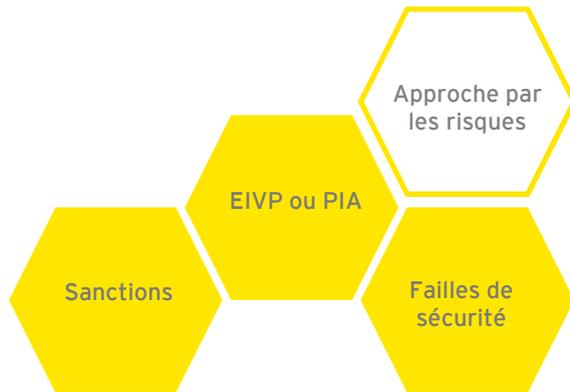
- ▶ L'obligation de supprimer des données lorsqu'elles ne sont plus utiles n'est pas nouvelle mais les sanctions sont aggravées (enjeu de contrôle et de surveillance des durées de conservation en base active et en archivage)
- ▶ La définition d'un référentiel de durée de conservation est un **défi majeur** qui :
 - ▶ demande du temps pour être mené à bien dans le délai imparti
 - ▶ nécessite de solliciter de multiples acteurs pour identifier des obligations issues de sources légales, réglementaires, conventionnelles ou internes
- ▶ Pour la CNIL un **archivage** doit être :
 - ▶ **justifié**
 - ▶ **sélectif**
 - ▶ et **limité** dans le temps
- ▶ Les développements IT nécessaires pour effacer ou anonymiser des données dans des systèmes anciens et imbriqués peuvent être très lourds et coûteux
- ▶ Un système de purge et/ou d'anonymisation automatique est un mécanisme à étudier (« *Nice to have* ») en ce qu'il simplifie, accélère et rationalise l'activité des opérationnels, mais il implique du temps et des ressources



4

Délégué à la Protection des Données (DPD)

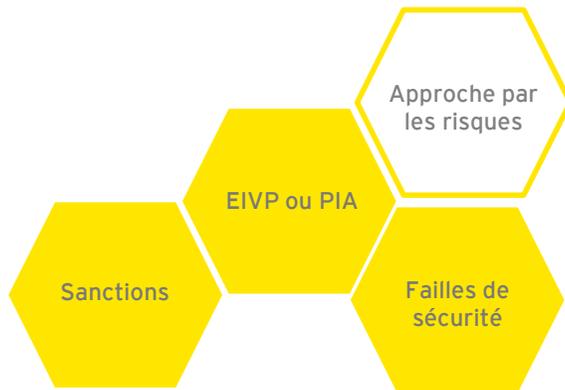
- ▶ Un nouvel acteur clef au service de la conformité qui devra :
 - ▶ Etre compétent, indépendant et doté de ressources suffisantes
 - ▶ Informer et dispenser des conseils
 - ▶ Contrôler le respect du RGPD
 - ▶ Coopérer avec les autorités de contrôle et faire office de point de contact
- ▶ Une désignation facultative dans le secteur privé, sauf pour les traitements :
 - ▶ Exigeant un suivi régulier et systématique à grande échelle de personnes
 - ▶ De données sensibles à grande échelle (biométrie, génétique, condamnations pénales et infractions, santé ...)
- ▶ Un travail d'interprétation nécessaire pour identifier des critères adaptés au Groupe
- ▶ Des marges de manœuvre données par le texte :
 - ▶ DPD Mutualisé pour plusieurs entités
 - ▶ DPD Groupe assisté d'un réseau interne
 - ▶ DPD pour les entités/fonctions/lignes de métier avec ou sans structure centrale
 - ▶ DPD externalisé
- ▶ Un nouvel acteur de la « filière data » qui devra collaborer avec les acteurs en place (Chief Data Officer, Compliance officer ...) notamment pour dégager des synergies



5

Etudes d'impacts sur la vie privée (EIVP ou PIA)

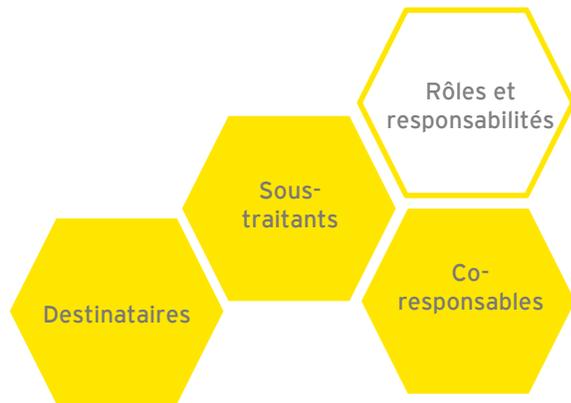
- ▶ Innovation du RGPD qui renforce la démarche d'approche par les risques
- ▶ En cas de risque élevé pour les droits et libertés des personnes, une EIVP doit être réalisée avant la mise en œuvre du traitement pour limiter les risques
- ▶ Trois cas obligatoires :
 - ▶ Evaluation systématique et approfondie d'aspects personnels produisant des effets juridiques ou affectant les personnes, y compris le profilage
 - ▶ Traitement à grande échelle de données sensibles
 - ▶ Surveillance systématique et à grande échelle d'une zone accessible au public
- ▶ Un travail d'interprétation nécessaire pour identifier les cas obligatoires et facultatifs
- ▶ Des listes établies par les autorités (à venir)
- ▶ Le DPD doit conseiller sur les EIVP et en vérifier l'exécution
- ▶ Le sous-traitant doit aider son donneur d'ordre et les personnes concernées ou leurs représentants peuvent être sollicités
- ▶ Existence d'une procédure de consultation des autorités de protection des données (risque résiduel élevé)
- ▶ La méthode doit être conçue en interne (méthode proposée par les autorités)



6

Notification des failles de sécurité

- ▶ Autre innovation du RGPD qui renforce la démarche d'approche par les risques
- ▶ Une obligation de notifier les pertes de données qui concerne à la fois les sous-traitants et les responsables de traitement
- ▶ Des délais de notification particulièrement courts (72h) qui imposent de définir en amont un plan de réponse permettant de couvrir toutes les hypothèses et impliquant tous les services et toutes les fonctions (IT, Legal, Compliance, Risk, communication, ...)
- ▶ Des sanctions lourdes
- ▶ Appliqués aux données personnelles, les processus d'identification des failles, les plans de remédiation et les mécanismes de notification doivent être créés à partir d'un existant souvent faible sinon absent
- ▶ Les structures soumises à des obligations de notification similaires à l'étranger (USA, Asie ...) ou auprès d'autres régulateurs français et européens (Agence nationale de sécurité des systèmes d'information, Banque centrale européenne ...) peuvent capitaliser sur les processus en place



7

Relations avec les sous-traitants

- ▶ Le sous-traitant est l'organisme ou la personne qui traite des données pour le compte d'un tiers sur la base des instructions de ce dernier
 - ▶ Les éventuels « *sous-traitants* » qui définissent eux-mêmes les finalités et les moyens d'un traitement sont qualifiés par le texte comme des responsables de traitement
- Un point très important dans les groupes de sociétés qui impose de clairement définir et de documenter les rôles de chacune des entités
- ▶ Le RGPD prévoit de nouvelles règles régissant les relations entre responsables de traitements et sous-traitants :
 - ▶ Avant la prestation, c'est-à-dire lors du processus de sélection (choisir un organisme présentant des garanties suffisantes pour la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles adaptées)
 - ▶ Lors de la phase de contractualisation en imposant que le contrat porte sur des éléments obligatoires (objet, durée, nature et finalités du traitement, données, obligations et droits du responsable, chaînes de sous-traitants, mesures de sécurité ...)
 - ▶ Pendant et à l'issue du contrat (sort des données, audit)

RGPD

Retour d'expérience et
défis à venir

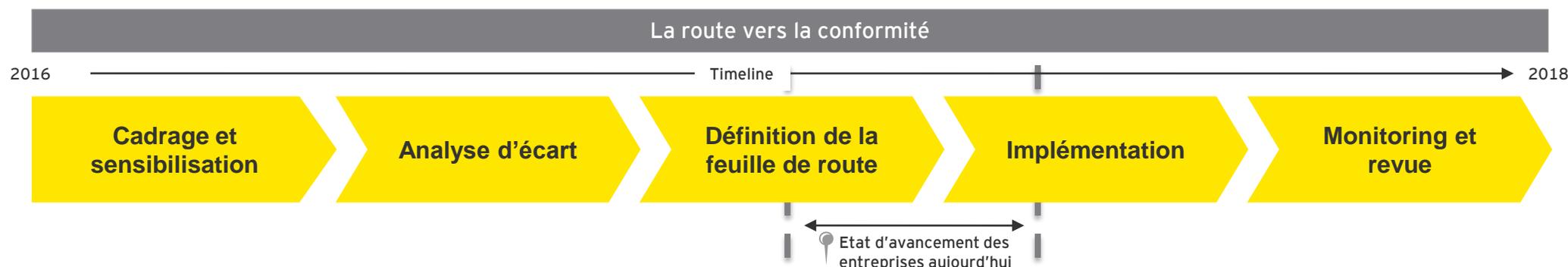
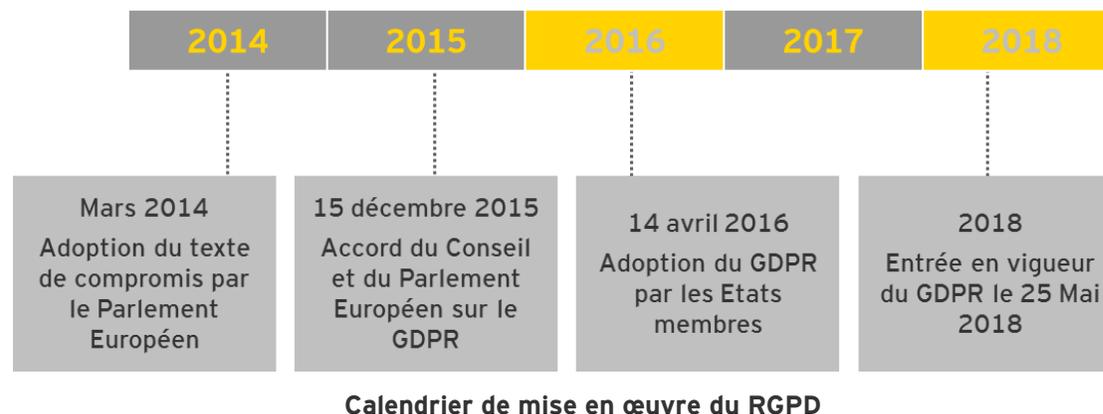


The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

Conformité au RGPD

Un chemin tracé et un rythme soutenu, qui va au-delà de mai 2018

- ▶ Depuis l'adoption du texte en **avril 2016**, les entreprises se sont mobilisées au vu des impacts légaux et financiers
- ▶ Des programmes de conformité au RGPD, de tailles différentes et de rythmes différents ont vu le jour chez les établissements financiers depuis 2016
- ▶ Dans le cadre d'une approche standard de projet de conformité réglementaire, la majorité des établissements financiers sont aujourd'hui en cours de finalisation de la feuille de route ou en tout début de son implémentation



Conformité au RGPD

Un programme avec des challenges et des opportunités

Cadrage et sensibilisation

- ▶ La définition du périmètre fonctionnel et territorial du RGPD est une phase fondamentale pour la réussite du projet
- ▶ La mise en conformité doit suivre une approche par les risques, pour permettre avant tout une sécurisation de l'entreprise, au niveau protection des données et au niveau conformité

Analyse d'écart

- ▶ La mise en conformité passe par un état des lieux et une analyse des écarts de l'existant sur de multiples axes qui composent les activités de l'entreprise et plus particulièrement les traitements de données personnelles
- ▶ La pluridisciplinarité du sujet, impose une implication forte de l'ensemble des métiers de l'entreprise (juristes, IT et métiers)

Définition de la feuille de route

- ▶ La feuille de route, est l'occasion de positionner la donnée personnelle au centre de la stratégie d'entreprise et de transformer la contrainte réglementaire en une opportunité de business.

Implémentation

- ▶ La feuille de route, doit prendre en compte les diverses contraintes opérationnelles de l'entreprise (délais de développement, processus de changement, ...) et intégrer les initiatives et les projets en cours impactant les données personnelles

Monitoring et revue

- ▶ Le principe d' « Accountability » est un sujet clé du RGPD, la phase projet de mise en conformité fait partie de ce principe et il convient de prendre les mesures nécessaires pour pouvoir démontrer les réalisations en cas de contrôle de l'autorité, par exemple

Main obstacles to the privacy operation's contribution and value to the organization:



50%

Lack of skilled resources



47%

Budget constraints



44%

Volume of regulatory expectations

Résultat du EY Data Protection and Privacy Benchmark
Octobre 2016

Retour d'expérience #1

Analyse d'écart et feuille de route

Contexte et objectifs du projet

- Evaluation des écarts entre les mesures de protection des données personnelles existantes et les exigences du règlement européen
 - Le périmètre de l'analyse couvre la totalité du périmètre fonctionnel de l'entreprise avec un en lien des données personnelles des clients au sein de l'entreprise (Hors données RH).
 - Des ateliers afin de dresser un état des lieux précis et complet de la situation de la banque
 - Validation de l'état des lieux dressés par le biais d'ateliers par les parties prenantes
 - Analyse des mesures organisationnelles, politiques et techniques existantes et évaluation de la maturité de l'entreprise envers RGPD
- Définition d'une feuille de route
 - Consolidation et priorisation des projets au sein d'une feuille de route centrale
 - Création d'une feuille de route haut niveau à destination de toutes les entités européennes
 - Déclinaison de la roadmap haut niveau au contexte français
 - Priorisation des actions suivant une approche par les risques, de temps et de capacité de l'entreprise



Illustrations

GDPR organization and governance

Synthèse de l'analyse d'écarts

Description: Les États membres ont été invités à mettre en œuvre des mesures adéquates à l'égard du règlement. Ce cadre de travail vise à évaluer l'état de conformité de l'entreprise avec le règlement et le planifier les actions nécessaires à l'atteinte de cet objectif.

Organisation et gouvernance: Data Protection Officer, Politiques de protection des données, Contrôleurs et audits, Registre de traitements, Fournitures et sensibilisations, Tiers et sous-traitants, Transferts transfrontaliers, Relations avec le régulateur.

Droit des personnes: Droit d'opposition au démarchage commercial, Droit d'effacement, Droit de rectification, Droit d'accès, Droit de limitation des traitements, Droit de portabilité.

Niveau 1 - Aupres des exigences du règlement

Travaux de définition de la roadmap

Principaux challenges

1 Valider le périmètre fonctionnel de l'analyse RGPD au regard des activités, très variées de l'entreprise afin de couvrir l'ensemble des traitements réalisés

2 Inventorier les différentes initiatives RGPD portées par les entités dans les différents pays

3 Priorisation des projets au sein de la feuille de route en prenant en compte les contraintes et les remontées des entités

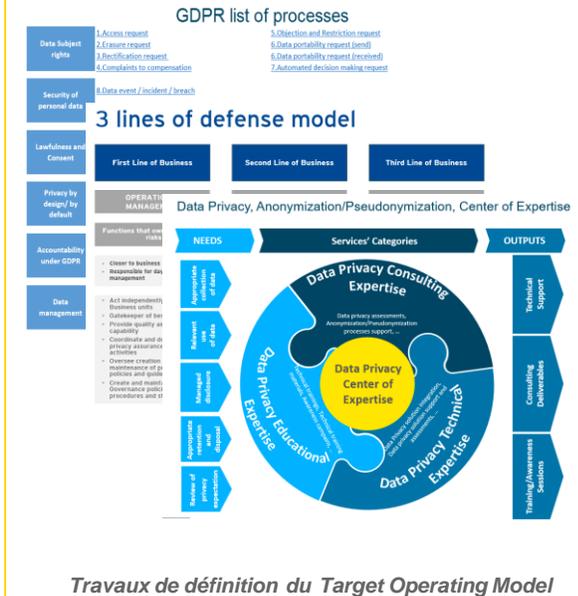
Retour d'expérience #2

Implémentation du RGPD: Target Operating Model

Contexte et objectifs du projet

- ▶ Définition du modèle opérationnel (**TOM - Target Operating Model**), de l'organisation et la gouvernance de la Privacy.
 - ▶ Le périmètre d'intervention couvre la définition d'un Target Operating Model au niveau Groupe, applicable à l'ensemble des entités, sous forme de lignes directrices facilitant la mise en place des processus, de l'organisation et de la gouvernance relative à la Privacy
- ▶ Définition des processus de haut niveau, afin de revoir les processus déjà existants ou d'ajouter des processus opérationnels impactant la confidentialité des données.
- ▶ Définition des rôles et responsabilités pour les fonctions essentielles (CDO, DPO, CISO,...) et les nouvelles fonctions avec rédaction des descriptions de poste des fonctions essentielles et cadrage des compétences requises.
- ▶ Définition d'un modèle de gouvernance intégrant les notions des Lignes de défense et de contrôles réalisés par le DPO
- ▶ Conception de l'équipe "Operational Data Privacy", au sein de l'équipe actuelle du Groupe afin de soutenir les entités dans leurs démarches d'implémentation du RGPD et en BAU avec proposition d'une offre de services autour d'un centre d'expertise

Illustrations



Principaux challenges

1 Etablir la liste des processus métier subissant un impact lié au RGPD

2 Positionner un rôle autour de la data privacy et établir une gouvernance dans un environnement centré sur la data

3 Définir un catalogue de services opérationnels autour de la protection des données (anonymisation, pseudonymisation, ...) en prenant en compte les exigences du règlement d'une part et les attentes des entités de l'autre

multiples expériences à travers l'Europe

Capitalisation des leçons apprises

Royaume-Uni

- Banque majeure : évaluation RGPD
- Banque importante : support à la protection de la vie privée

France

- Compagnie d'assurance majeure : Modèle Opérationnel Cible et recommandations RGPD
- Banque coopérative de crédit majeure : évaluation de l'anonymisation par rapport aux exigences du RGPD
- Banque de détail majeure : Analyse des écarts RGPD & définition d'une feuille de route



Pays-Bas

- Banque de détail majeure : tenue des registres (incl. la conservation des données)
- Compagnie d'assurance et Banque majeures : évaluation RGPD

Belgique

- Banque majeure : projet RGPD depuis 2014

Suisse

- Compagnie d'assurance majeure : évaluation RGPD

Italie

- Compagnie d'assurance majeure : évaluation RGPD

Et plus en Pologne, Norvège, Allemagne, etc.

Retour d'expérience des missions réalisées sur la protection des données et la protection de la vie privée (incluant RGPD)

Organisation

- ▶ La protection des données personnelles n'est plus seulement un sujet juridique mais est devenue une question pluridisciplinaire. Un nouveau modèle collaboratif est nécessaire pour prendre en compte les multiples dimensions de la vie privée au sein de l'organisation (DPO, CDP, RISK, CISO, ...)

Consent

- ▶ Le consentement est un réel challenge aujourd'hui au sein des organisations, que ce soit sur le plan organisationnel ou sur le plan technique. Il sera donc, plus simple, de se baser sur un fondement légal d'un traitement au lieu de collecter un consentement.

PIA

- ▶ La PIA doit être effectuée pour les flux de données de l'organisation en adoptant une approche basée sur le risque pour se concentrer sur les flux ayant un niveau de risque élevé. Une approche ciblée permet de prioriser les actions et identifier celles qui peuvent être réalisées en central afin de faciliter l'intégration à l'ensemble de la gouvernance organisationnelle des données.

Flux de données

- ▶ De nombreuses organisations ne maîtrisent pas leurs flux de données et ont lancé des initiatives ambitieuses de cartographie de flux de données. Les exercices de cartographie de flux de données sont souvent exécutés de manière trop détaillée consommant ainsi beaucoup de ressources alors qu'une portée plus limitée est suffisante

Droit à l'oubli

- ▶ La majorité des applications ne prennent pas en compte les principaux changements apportés par le RGPD autour du droit à l'oubli, de la portabilité des données et de la rétention des données. D'autant plus, dans un contexte de large distribution des données dans les différentes bases de données, des sauvegardes, etc.

Big Data

- ▶ Le Big Data est un sujet phare au sein des organisations et il peut en découler des problèmes liés à la protection de la vie privée. La plupart de ces défis ne sont pas nouveaux et ont déjà des réponses telles que la pseudonymisation ou l'anonymisation des données permettant d'assurer la préservation de la vie privée.

Le RGPD à 8 mois de son entrée en application ...

... les défis à venir

Comment opérationnaliser le RGPD ?

La phase d'implémentation doit s'accélérer, au regard de la date d'entrée en vigueur du RGPD. Passer de la feuille de route à la mise en œuvre opérationnelle, implique une refonte des systèmes, des applications, de l'organisation et des processus métiers.

Il convient de considérer au maximum les « quick wins » possibles et accompagner l'implémentation par un outillage des processus.

Mise en œuvre du RGPD



Où positionner le DPO ?

La question de l'organisation et de la gouvernance dans le RGPD tourne principalement autour du Data Privacy Officer (DPO) qui a un rôle d'information et de conseil, de contrôle et de coopération avec l'autorité locale. Son positionnement au sein de l'organisation est clé afin qu'il puisse jouer pleinement son rôle. Aujourd'hui, plusieurs choix de positionnement au sein des entreprises (fonction risque, fonction conformité, fonction data)

Organisation et gouvernance



Que prioriser lors de l'implémentation du RGPD ?

La mise en œuvre de la feuille de route RGPD doit être priorisée selon une approche par les risques afin de mettre à l'abri l'entreprise contre les différents risques autour de la donnée ainsi que le risque de non-conformité. Il convient de considérer en priorité les sujets ou les traitements visibles par les clients et l'autorité ainsi que d'éventuels points d'attention ou plaintes remontées par l'autorité.

Approche par les risques



RGPD

Panorama des outils



The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

Notre vision du marché des outils autour de RGPD

Executive Summary

- 1** Aucune solution « packagée » RGPD n'existe actuellement sur le marché, même si des initiatives sont en cours d'élaboration pour proposer des plateformes intégrées accessibles en mode installé ou en mode SaaS
- 2** L'offre logicielle reste néanmoins abondante sur les nombreux thèmes couverts par RGPD, avec des fournisseurs de différentes natures, tailles et origines
- 3** Les offres les plus abouties - ie les plus « couvrantes » - proviennent le plus souvent de suites recomposées à partir de solutions déjà existantes et restent, de ce fait, l'apanage des Big Players

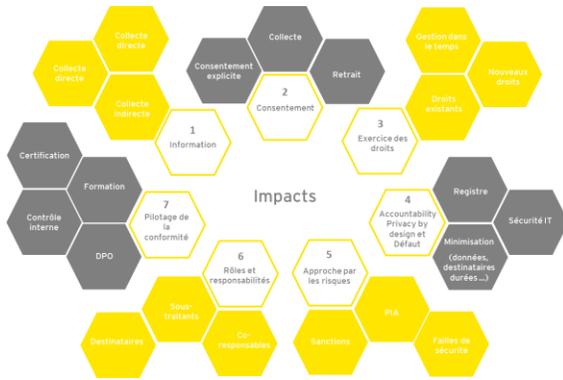
Notre point de vue

- ▶ **L'outillage est nécessaire** pour absorber les impacts métiers et organisationnels de RGPD ; un chantier doit lui être consacré dans les projets de conformité
- ▶ **Un outillage paraît indispensable sur certains domaines fonctionnels**, au-delà des solutions tactiques qui pourront être envisagées pour mai 2018
- ▶ L'offre devrait continuer de s'élargir dans les mois ou années à venir ; une **veille technologique continue** est nécessaire (coordination DPO-CDO-CIO)

Notre vision du marché des outils autour de RGPD

Les outils sont nécessaires pour couvrir les différents besoins de la réglementation

Impacts RGPD



78%

déclarent être en mesure de localiser les données personnelles dans les systèmes.
En revanche, les difficultés apparaissent sur les données non structurées



Voice of Customer

75%

des entreprises n'ont pas décrit leurs activités en matière de protection des données

53%

prévoient de passer plus de temps en 2017-2018 sur la sécurisation des données personnelles



Principales fonctionnalités attendues

Data Analytics



- Inventaire & scan (structurées et non structurées)
- Linéage technique & fonctionnel et cartographie des données
- Data Vizualisation

Gouvernance du DPO



- Centralisation et partage documentaire
- GRC et suivi des activités
- Alertes et notifications
- Suivi des formations
- Mise à jour des rôles et responsabilités

Registre des traitements



- Fonctionnalités d'administration d'un d'un référentiel
- Workflow
- Traçabilité et auditabilité
- Intégration avec le SI (API)

Consentement



- Gestion des cookies
- Gestion des droits d'accès individuels
- Utilisation d'un certificat ou équivalent
- Ergonomie de l'interface
- Intégration avec le SI (API)
- Traçabilité et auditabilité

Privacy et Sécurité



- Privacy by Default
- Gestion des PIAs
- Web scanning
- Gestion des incidents
- Gestion des accès aux données
- Pseudonymisation / Anonymisation / cryptage / suppression en masse

Approche possible

- Envisager la mutualisation des outils du CDO

- Envisager le lien avec les outils RH

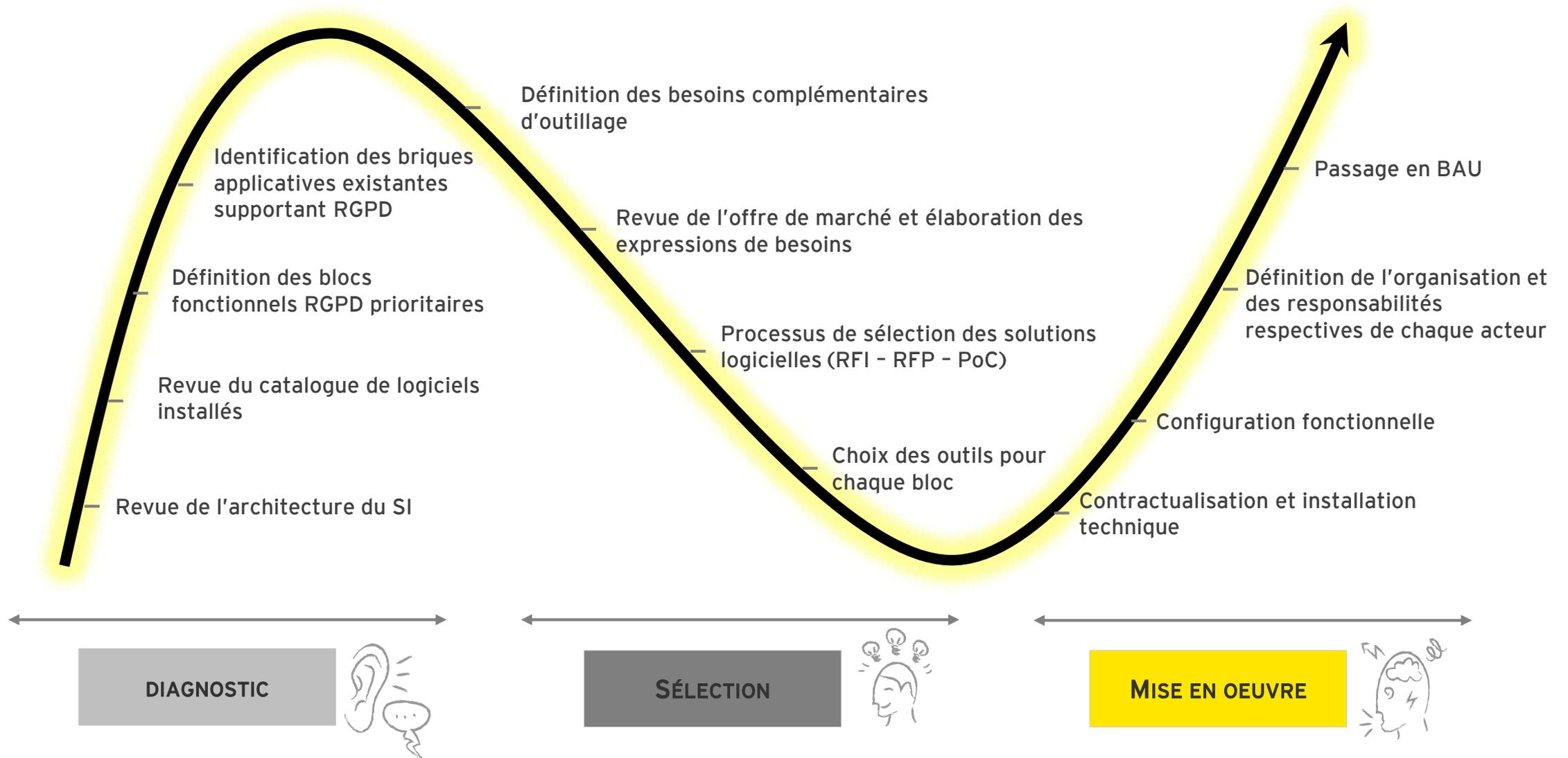
- Étudier la mutualisation des outils Conformité

- Privilégier une architecture centralisée
- Étudier le recours à la Blockchain et RPA

- Envisager la mutualisation des outils du CIO

Notre vision du marché des outils autour de RGPD

Les principales étapes de mise en œuvre



Notre vision du marché des outils autour de RGPD

Un exemple d'outil développé par EY: Personal Data Discovery

EY Personal Data Discovery est une solution d'inventaire et de cartographie des données personnelles non structurées

Solution technologique

- ▶ Outil IBM StoredIQ
- ▶ Facile d'utilisation
- ▶ Préserve l'intégrité des données

Paramétrage EY

- Pré-défini & évolutif en fonction des besoins de chaque organisation
- ▶ Prend en considération les catégories de données personnelles définies par la CNIL

- ✓ Indexation "full text"
- ✓ +75 connecteurs intégrés
- ✓ +450 types de fichiers lisibles

- ✓ Identification
- ✓ Vie personnelle
- ✓ Vie professionnelle
- ✓ Santé
- ✓ Info d'ordre économique et financier
- ✓ Opinion/ Difficultés sociales
- ✓ Biométrie/ Génétique/ connexion/ localisation
- ✓ Banque/ Assurance

Démonstration de l'outil sur un périmètre restreint

Scénario : Je ne sais pas ce qui est stocké sur mon serveur de fichiers partagés.

Mécanisme :

- 1- J'indexe
- 2- Je filtre
- 3- Je visualise
- 4- Je remédie

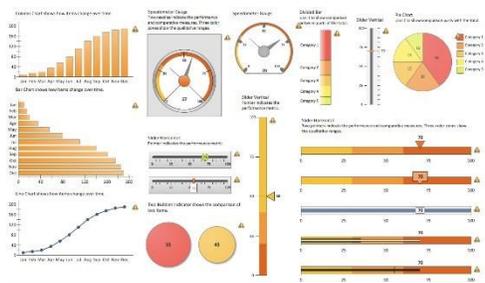
Partie 4

Les techniques Analytics, les
nouvelles habitudes de Data
consumer, l'Open Data



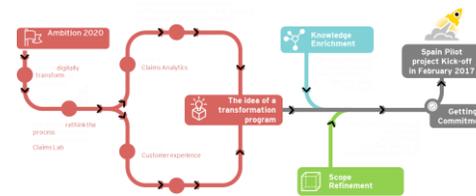
The better the question.
The better the answer.
The better the world works.

Des techniques Analytics pour votre projet RGPD



Pilotage

Text Mining



Process Mapping

Point de vue EY :
RGPD crée de nouvelles opportunités d'améliorer la Relation Client, d'enrichir l'offre de services tout en démontrant une maîtrise accrue de la gestion des données personnelles qui concoure à améliorer l'image et la réputation des entreprises



Data Viz



Préférence canal



Sécurité IT

De nouvelles habitudes pour les Data consumers

L'Anonymisation ou De- Identification des données:

Supprimer toutes liaisons entre les données et les personnes physiques identifiées ou identifiables.

Les données obtenues ne sont plus assujetties aux règles sur la protection des données



MODELISATION
PROJET DATA SCIENCE



BI & SELF
REPORTING



ANALYSE DES DONNEES
ETUDES

Anonymisation

- Suppression totale des champs
- Remise à blanc, masquage, troncature partielle ou substitution
- **IRRÉVERSIBLE**



De nouvelles habitudes pour les Data consumers

Pseudonymisation des données:

détacher certains aspects des données liées aux personnes physiques identifiées ou identifiables. Le pseudo attribué est unique et reste lié à chaque personne.

Les données obtenues sont assujetties aux règles sur la protections des données.



PARCOURS CLIENTS
OFFRE
PERSONNALISEE



CIBLAGE CRM
CLIENTS /
PROSPECTS



RETARGETING
(Mobile, Web)
SOCIAL MEDIA

Pseudonymisation



- Un pseudo unique de remplacement (tableau de correspondance)
- Algorithme de Hachage
- Chiffrement
- **RÉVERSIBLE**

L'Open Data, une tendance forte



L'ouverture des données est basée sur 4 critères



More liquid



Completely closed

Niveau d'accès	Accès public	Accès aux données réservés à un groupe d'individus ou organisations
Machine readability	Disponibles sur des formats récupérables et utilisables pour un traitement de masse	Données sur des formats spécifiques et peu utilisables pour un traitement de masse
Coût	Gratuité totale	Nécessite le paiement de frais importants
Droits	Réutilisation et redistribution illimitée	Ré-utilisation, publication et distribution sont interdites

Pour quelle utilisation ?

- ▶ Améliorer la satisfaction client (prise en compte des besoins exprimés dans les commentaires)
- ▶ Améliorer la connaissance client, les ciblage et la performance des actions commerciales
- ▶ Améliorer l'efficacité opérationnelle (traitement des large volumes, détection de fraude)
- ▶ Valider le potentiel de marché d'un offre; Etudier la concurrence



Contacts EY



Valérie Pozzo di Borgo
Avocat, Directrice associée, FSO Legal

Tel : +33 (0)1 55 61 11 79
E-mail: valerie.pozzo.di.borgo@ey-avocats.com



Cedric Pommot
Directeur Associé, FSO Advisory

Tel : + 33 (0)1 46 93 60 18
E-mail : cedric.pommot@fr.ey.com



Jérôme Couzigou
Avocat, Manager, FSO Legal

Tel : + 33 (0)1 55 61 14 37
E-mail : jerome.couzigou@ey-avocats.com



Tiana Ramanakasina
Senior Manager, FSO Advisory

Tel : + 33 (0)1 46 93 81 91
E-mail : tiana.ramanakasina@fr.ey.com



Imad Abounasr
Senior Manager, FSO Advisory

Tel : + 33 (0)1 46 93 42 24
E-mail : imad.abounasr@fr.ey.com

EY Société d'Avocats

EY Société d'Avocats est un des cabinets leaders de la fiscalité et du droit. De par notre appartenance à un réseau de dimension mondiale, nous mettons notre expertise au service d'une performance durable et responsable. Nous faisons grandir les talents afin qu'ensemble, ils accompagnent les organisations vers une croissance pérenne. C'est ainsi que nous jouons un rôle actif dans la construction d'un monde plus juste et plus équilibré pour nos clients, nos équipes et la société dans son ensemble.

Ernst & Young Société d'Avocats
Inscrit au Barreau des Hauts de Seine
Membre d'Ernst & Young Global Limited

EY désigne l'organisation mondiale et peut faire référence à l'un ou plusieurs des membres d'Ernst & Young Global Limited, dont chacun est une entité juridique distincte. Ernst & Young Global Limited, société britannique à responsabilité limitée par garantie, ne fournit pas de prestations aux clients. Retrouvez plus d'informations sur notre organisation sur www.ey.com.

© 2017 Ernst & Young Société d'Avocats.
Tous droits réservés.

Merci de considérer l'empreinte sur l'environnement avant d'imprimer ce document.

Cette publication a valeur d'information générale et ne saurait se substituer à un conseil professionnel en matière comptable, fiscale ou autre. Pour toute question spécifique, vous devez vous adresser à vos conseillers.

ey-avocats.com