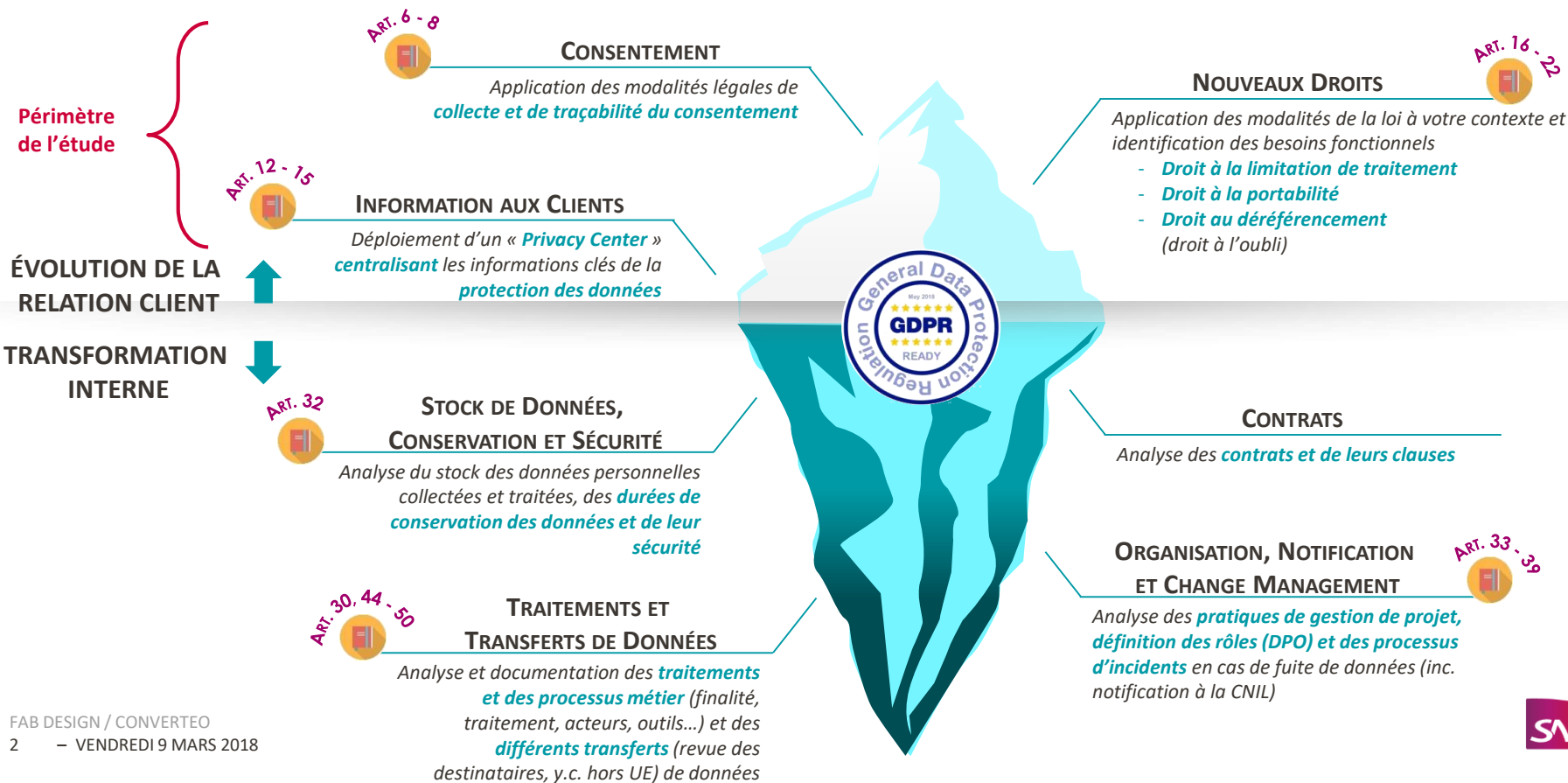


PRINCIPES RGPD

AUDIT FRONT OFFICE DES INITIATIVES RGPD DES
PRINCIPAUX SITES SNCF

L'ÉVOLUTION DE LA RELATION CLIENT & LA TRANSFORMATION INTERNE



QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

Données d'état civil ou d'identification

Nom, prénom : Tartempion, Adeline

Numéro client : 123456

Adresse : 15 place de la nation, 75015, Paris

Données bancaires

Type de carte bancaire : American Express

Numéro de carte bancaire : 3749 XXXXXXX XXXXXXO

Données sensibles réglementées

Orientation politique : Adhérente du « partie politique »

Orientation sexuelle : Probablement « orientation »

Informations économiques privées et professionnelles

Salaire : entre 45K€ et 60K€

Impôts : éligible à la défiscalisation

Données de connexion

Dernière adresse IP : 192.168.1.1

Derniers sites consultés : Le Monde, Facebook

Données de géolocalisation

Géolocalisé à : Starbucks Opéra

Données de vie personnelle

Statut marital : Probablement mariée

Date de naissance : 05 mai 1983

Donnée de vie professionnelle

Profession : Cadre dans la banque

Etudes : Diplômée à la FAC



CADRE DE L'ENQUÊTE

OBJECTIF

Dresser un **panorama de la conformité RGPD** des sites internet SNCF et étudier les **pratiques « front office » de gestion des données personnelles**

DATE

Novembre / Décembre 2017

ÉCHANTILLON

1. Analyse des principes RGPD > 4 sites pilotes SNCF



sncf.com



tgvl-pro.mobi



ouigo.com

MON COMPTE SNCF

moncompte.sncf.com

2. Analyse technique des données et cookies Analytics > 12 sites SNCF supplémentaires



transilien.com



gares-sncf.com



ouicar.fr



ouicar.fr



thalys.com



ter.sncf.com/hauts-de-France
sncf.com/fr/trains/ter



juniorcie.voyages-sncf.com



ouibus.com



sncf.com/fr/trains/intercites



idvroom.com



idcab.sncf.com

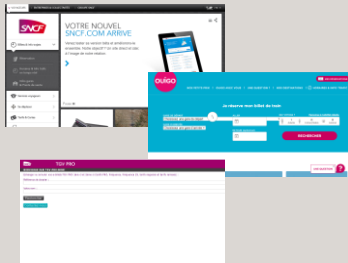
Cette analyse a été menée sans prendre contact avec les annonceurs/marques du panel, certains axes de la conformité RGPD ont pu ne pas être identifiés par notre approche « client-mystère »

MÉTHODOLOGIE DES AUDITS FLASH SUR LA CONFORMITÉ RGPD

MÉTHODOLOGIE

13 critères audités

Visite du site et vérification du niveau de conformité sur le volet consentements, nouveaux droits des utilisateurs, et les traitements réalisés sur le front office du site (à savoir la collecte, le stockage, etc..)



DÉCOMPOSITION DES CRITÈRES TESTÉS

Piliers	Critères	Détail
 CONSENTEMENTS	Personnalisation et Recommandation produit	Le site demande le consentement explicite pour faire de la personnalisation et recommandation produit
	Scoring et Probabilités	Le site demande le consentement explicite pour faire des calculs de scoring et de probabilité
	Commercial et Publicitaire	Le site demande le consentement explicite pour faire de la prospection commerciale et du ciblage publicitaire
	Mise à jour	Le site donne la possibilité à ses clients de mettre à jour leur consentement pour les traitements
 NOUVEAUX DROITS	Responsabilité légale	Le site demande le consentement du responsable légal pour les clients de moins de 16 ans
	Droit de rectification	Le site donne la possibilité de rectifier ses données personnelles une fois loggé dans son espace client
	Droit de limitation des traitements	Le site permet la limitation de traitements liés à la collecte des données
	Droit à l'opposition	Le site permet de s'opposer à un traitement de données personnelles, y compris à des fins de profilage et de prospection
	Droit à la portabilité de la donnée	Le site offre un service de restitution des données personnelles
 TRAITEMENTS STOCKAGE ET CONSERVATION	Droit à l'oubli	Le site offre un service permettant de faire une demande pour faire exercer son droit à l'oubli
	Collecte d'information utilisateur sensible	Le site ne collecte pas de données sensibles des prospects et des clients
	Durée de vie du cookie GA	Le site respecte la durée de vie recommandée par la CNIL des cookies posés par la solution Google Analytics
	Collecte des données personnelles en clair	Le site ne collecte aucune donnée personnelle visible dans le DataLayer

GDPR > 4 SITES PILOTES

E-PRIVACY >
11 AUTRES SITES




LES RECOMMANDATIONS GROUPE NE SONT PAS ENCORE IMPLÉMENTÉES SUR LES SITES ÉTUDIÉS

16 SITES ANALYSÉS

PREMIERS RÉSULTATS

SNCF.com
TGV PRO
Ouigo
Mon compte
Thalys
Ouicar
Ouibus
idCab
idVroom
idPass
Junior&Cie
Gares&Connexions
TER Site national
TER Sites régionaux
Intercité
Transilien



Piliers	Critères	Niveau de conformité
 <p>CONSETEMENTS</p>	Personnalisation et Recommandation produit	0/4 conformes
	Scoring et Probabilités	0/4 conformes
	Commercial et Publicitaire	0/4 conformes
	Mise à jour	0/4 conformes
	Responsabilité légale	0/4 conformes
 <p>NOUVEAUX DROITS</p>	Droit de rectification	2/4 conformes : Ouigo & Mon compte
	Droit de limitation des traitements	0/4 conformes
	Droit à l'opposition	2/4 conformes : Ouigo & Mon compte
	Droit à la portabilité de la donnée	0/4 conformes
	Droit à l'oubli	1/4 conformes : sncf.com
 <p>TRAITEMENTS STOCKAGE ET CONSERVATION</p>	Collecte d'information utilisateur sensible (en clair dans le Data Layer)	5/16 non conformes : TER (sites régionaux, Thalys, Ouicar, Ouibus, Ouigo)
	Durée de vie du cookie GA (13 mois au lieu de 24 mois)	16/16 non conformes
	Collecte des données personnelles en clair	5/16 non conformes : TER (sites régionaux, Thalys, Ouicar, Ouibus, Ouigo)

ACTIONS EN COURS ET À VENIR

Montée en compétence globale sur les sujets GDPR

Sensibilisation des acteurs digitaux de la SNCF aux problématiques de protection des données personnelles :

- Formation avancée de la Fab Design
- Demi journée de sensibilisation pour les acteur digitaux du groupe
- Focus GDPR systématiques aux étapes clés du projet

Mise en place de bonnes pratique et d'un socle data GDPR compliant

- Rédaction de plan de marquage GDPR compliant
- Audit GDPR des sites web pilotes
- Mise en place de Guidelines
- Cartographie des flux de données inter entités

MERCI DE VOTRE ATTENTION

JORDAN CHARLET – DIGITAL DESIGN & ECOSYSTÈME CLIENT - SNCF

Email : jordan.charlet@sncf.fr

Tel : [+33 \(0\)6 09 05 20 87](tel:+33(0)609052087)

CONSULTANTS EXTERNES :

ALEXANDRE CHIRAKHI – CONSULTANT DIGITAL & DATA - CONVERTEO

Email : ac@converteo.com

Tel : [+33 \(0\)6 84123053](tel:+33(0)684123053)

CHARLOTTE POULAIN – CONSULTANT SENIOR DIGITAL & DATA - CONVERTEO

Email : cp@converteo.com

Tel : [+33 \(0\)6 84 16 06 568](tel:+33(0)6841606568)