



# MIEUX GÉRER LES FRÉQUENTATIONS TOURISTIQUES GRACE AUX TECHNOLOGIES INNOVANTES – « Retour sur l'expérimentation Herit Data au Pont du Gard »



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund

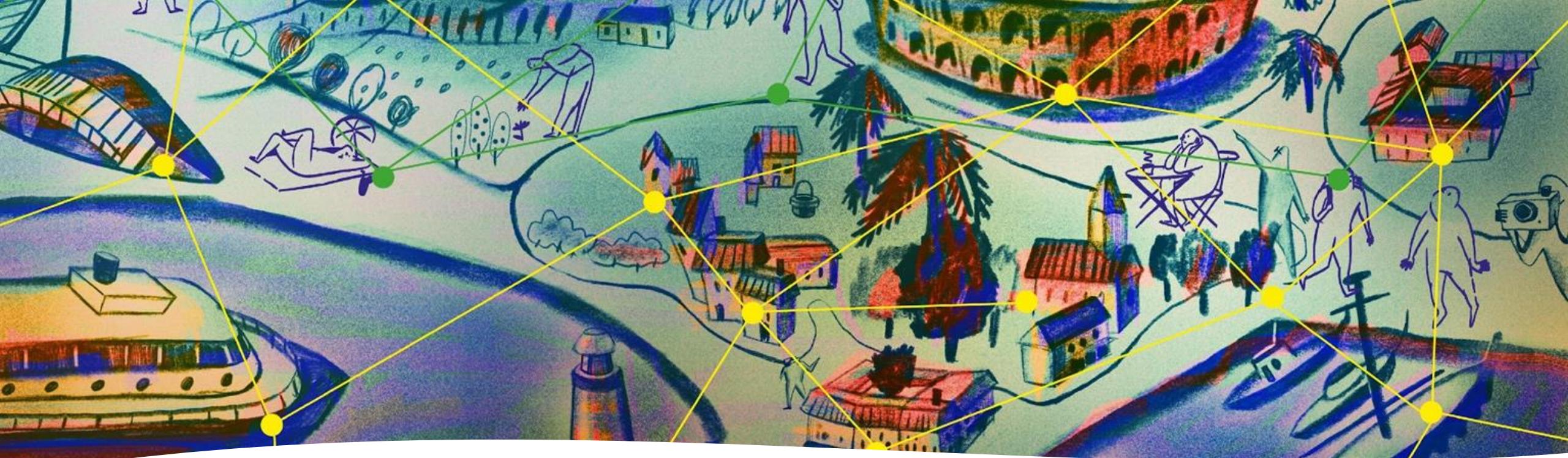


# Déroulé du Séminaire Herit-Data et des échanges

---

14h00 – 14h15	<b>Sur fréquentation touristique &amp; management des destinations</b> Magali Ferrand, Directrice déléguée Tourisme et du Thermalisme, Région Occitanie
14h15 – 14h30	<b>Retour d'expérience : Le pont de Mostar, site pilote Herit-Data en Bosnie Herzegovine</b> Igor Kuvac, Center for Spatial Research, Bosnie-Herzegovina
14h30 – 15h30	<b>Le projet Herit-Data au Pont du Gard : Rencontre avec l'équipe projet</b> <ul style="list-style-type: none"><li><b>Les enjeux du projet pour le site</b> Rachel Peltier-Muscatelli, Directrice du pôle Patrimoine mondial et labels EPCC Pont du Gard</li><li><b>Les enjeux de satisfaction client et d'observation des publics</b> Magali Mathieu, chef de projet observatoire et analyse EPCC Pont du Gard</li><li><b>Les enjeux de sécurité et le matériel mis en place</b> Nabil AIT-MEZIANE, directeur du service Sécurité EPCC Pont du Gard Philippe PHEULPIN, conducteur d'opération Ipérion Imad ARAFAH, ingénieur commercial Eiffage Julien LUIS, technicien Eiffage-Ipérion</li></ul>
15h30 – 16h00	<b>RGPD et éthique du projet : les 5 questions à se poser</b> Jean François Mangin, Délégué à la protection des données, Région Occitanie
16h00	<b>Conclusion et clôture du séminaire et de l'éductour</b>  Séminaire animé par Angelika Sauermost, Directrice Pole Qualité Entreprises, Comité Régional du Tourisme Occitanie





# SURFREQUENTATION TOURISTIQUE ET MANAGEMENT DES DESTINATIONS

Magali Ferrand, Directrice déléguée Tourisme et du Thermalisme, Région Occitanie



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund



# Le processus d'overtourism dans les centres villes anciens et les sites patrimoniaux



# Présentation simplifiée des typologies d'indicateurs

Capacité de charge des équipements et des sites par ex :

- Niveau de saturation des sites , des hébergements
- Taux de couverture des couts de maintenance des sites

Flux touristiques dans le centre ville par ex :

- Analyse du transit voiture, bus
- Politique de gestion foncière

Perception de la zone touristique par les habitants et des touristes

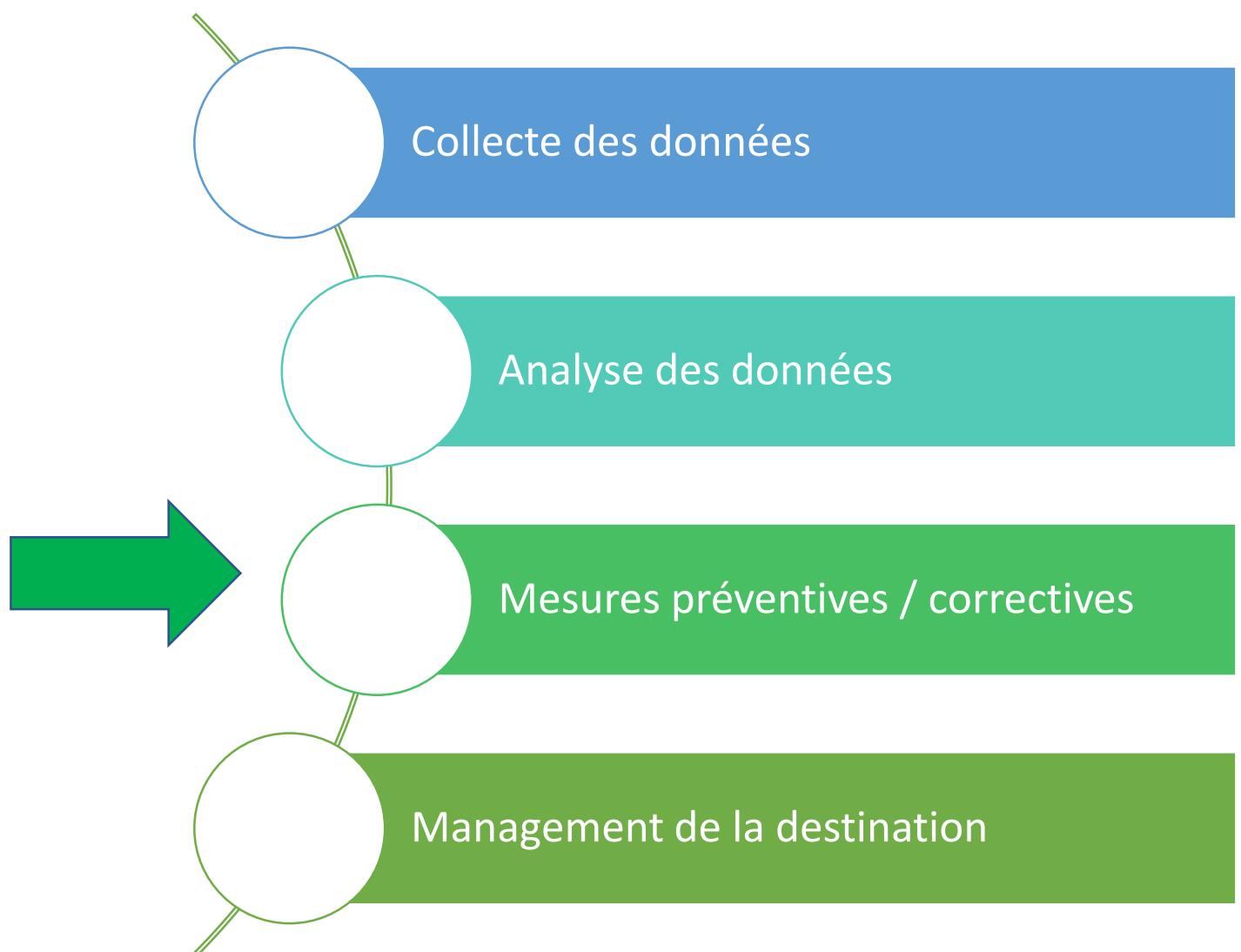
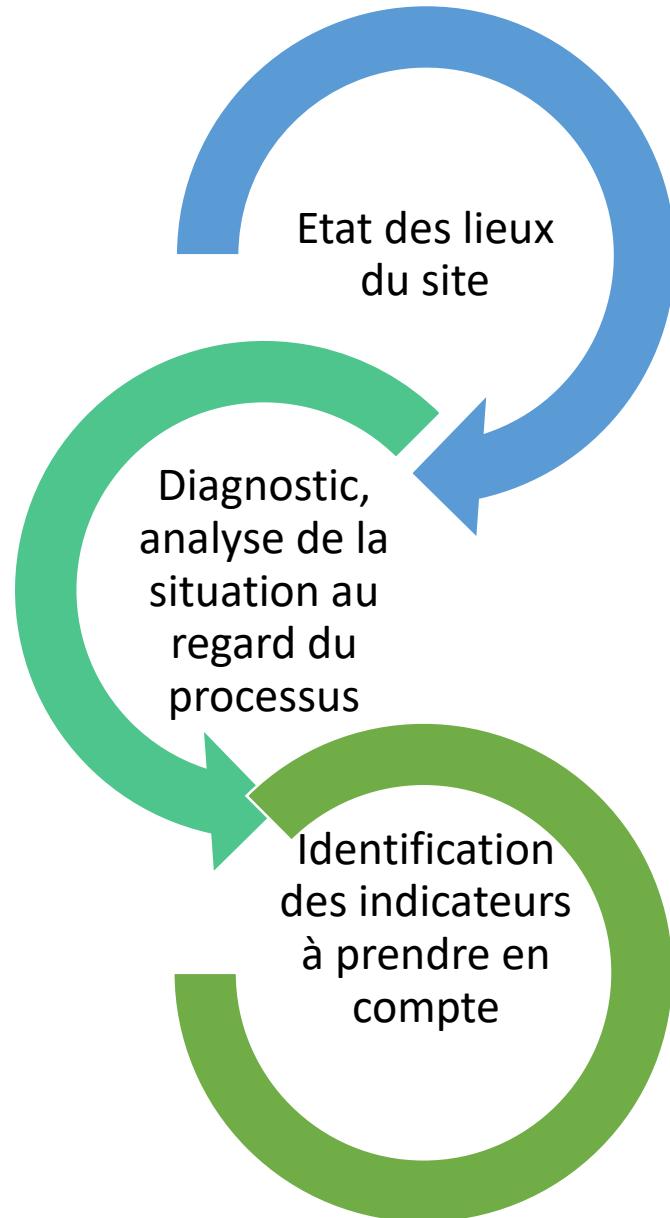
- Analyse des avis clients en temps réel sur les réseaux sociaux (fréquentation, hygiène propreté, sécurité)
- Enquêtes
- Enquêtes clients

Capacité et qualité de l'accès aux services par ex :

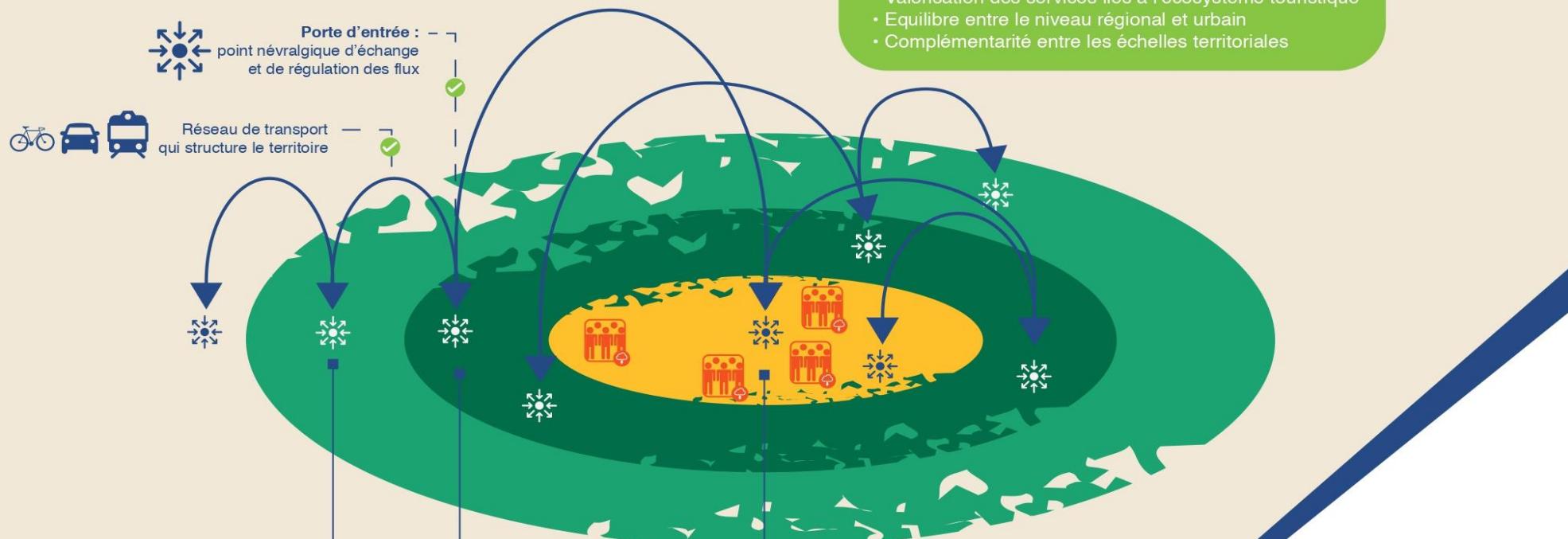
- Nb de places de parking
- Pollution de l'air
- Pollution sonore

Qualité de vie des résidents par ex :

- Prix de vente et location au m<sup>2</sup>
- Analyse de l'offre commerciale
- Flux de population



# Vers un modèle régional de structuration des destinations touristiques en archipel de sites et d'expériences



Source : Facing the overtourism challenge in cultural and natural heritage sites using open/big data, May 2019  
Turisme Comunitat Valenciana Generalitat Valenciana

Interreg  
Mediterranean  
EUROPEAN UNION  
HERIT-DATA

Project cofinancé par le Fonds  
européen de développement régional



# Business Model du tourisme SMART

## VISION

A terme, le tourisme dans le bassin méditerranéen offrira des produits et services plus compétitifs et à haute valeur ajoutée, tout au long de l'année, pour tous les visiteurs. Il se souciera à la fois des besoins économiques, sociaux et culturels des populations, tout en ayant un usage raisonnable des ressources.

## OBJECTIFS SPÉCIFIQUES



Tourisme durable



Tourisme inclusif  
plus proche  
des citoyens



Tourisme compétitif  
et compétent  
toute l'année



Tourisme qui  
intègre la technologie  
et encourage l'innovation



Réseaux d'échanges  
sur le tourisme  
« Smart »



Plateformes  
collaboratives



Processus  
réglementaires  
et stratégiques



Stratégie  
de communication

## MESURES ET ACTIONS SPÉCIFIQUES

Source : *Facing the overtourism challenge in cultural and natural heritage sites using open big data*, May 2019  
Tarragona Consorci Valenciana, Generalitat Valenciana



Projet cofinancé par le Fonds  
européen de développement régional





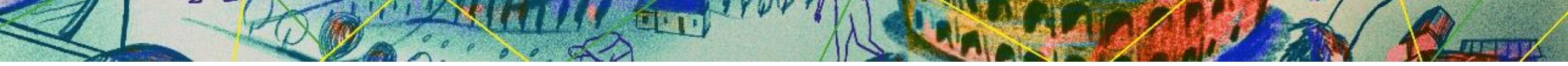
## RETOUR D'EXPERIENCE : PONT DE MOSTAR , Bosnie Herzégovine

Igor KUVAC



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund





## Pont de MOSTAR

---

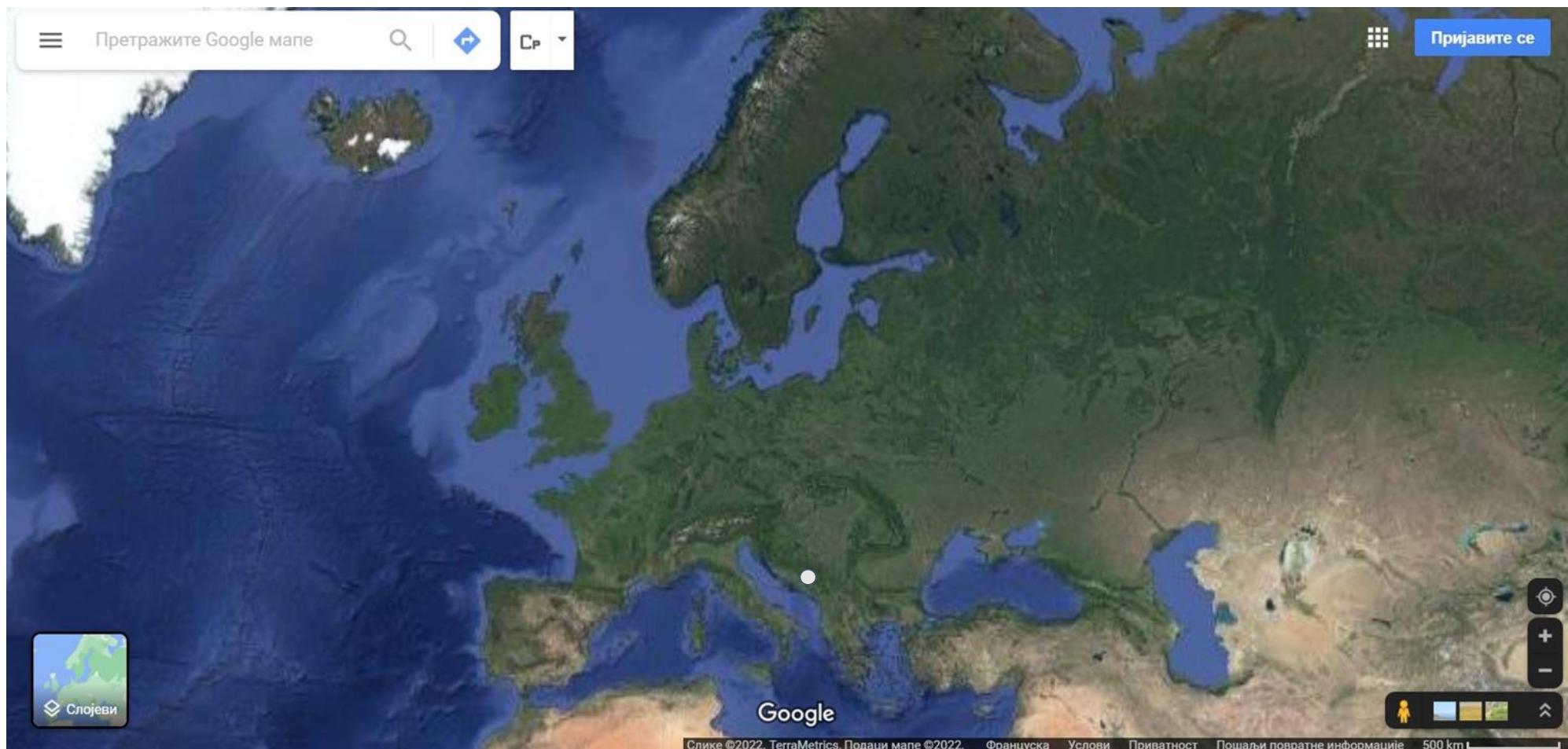
**Vidéo MOSTAR:**

<https://www.youtube.com/watch?v=mDGbLhov0bA>

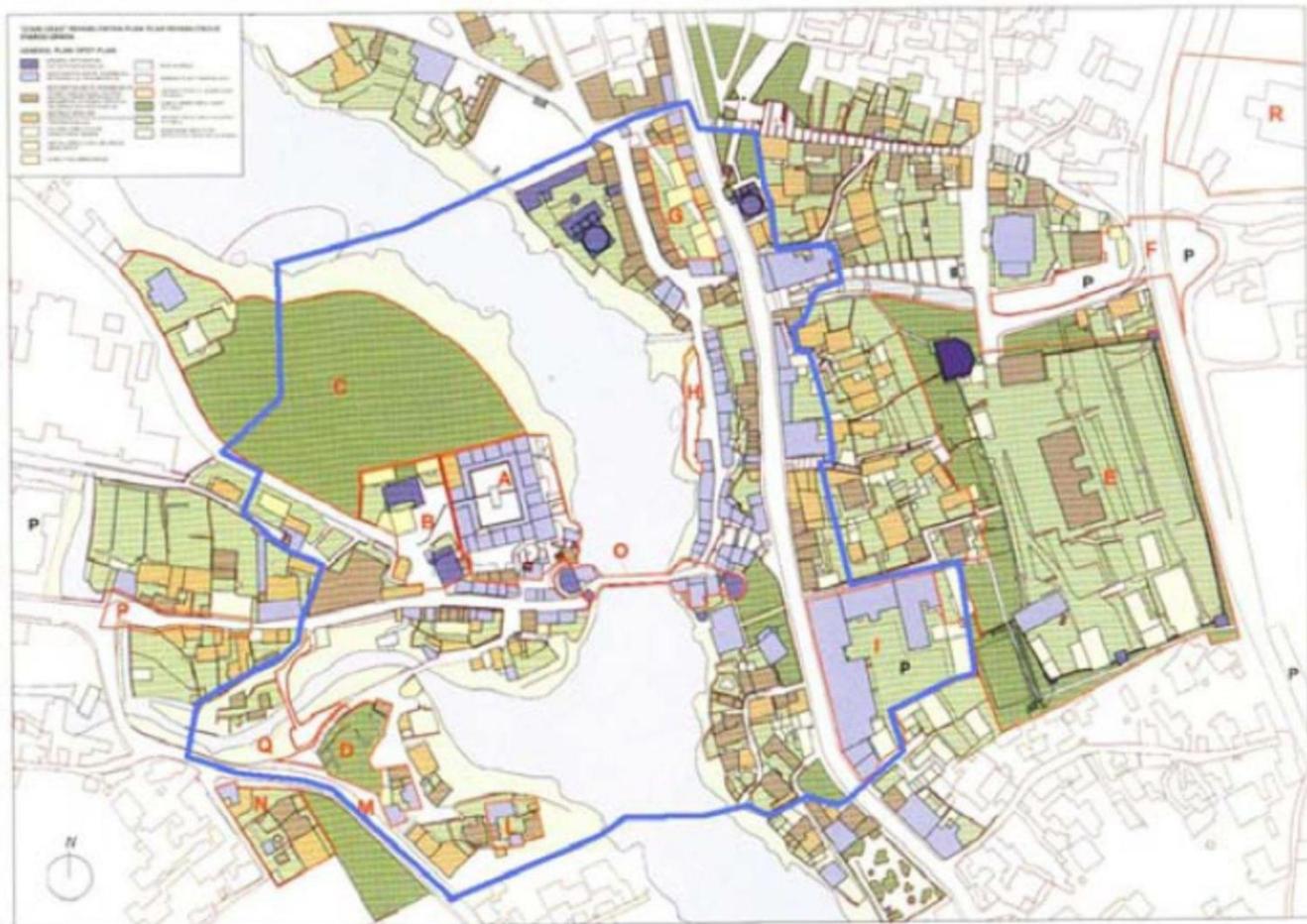


Project co-financed by the European  
Regional Development Fund

# MOSTAR: Pilot site



# MOSTAR: PILOT SITE AREA



- The pilot area is the Old Bridge area in the Old Town of Mostar.
- The area of the Old Bridge covers 7.60 ha, with a buffer zone of 48 ha and contains elements for transmitting its exceptional universal value.
- The historic city of Mostar, which stretches along the deep valley of the Neretva River, developed in the 15th and 16th centuries as an Ottoman border town and during the Austro-Hungarian period in the 19th and 20th centuries.

Border of the area proposed for inscription on the map from the “Urban Heritage map of Mostar and rehabilitation of Stari Grad”, UNESCO 1997

# MOSTAR: Iconic image of the city



In the middle of the 16th century, the Herzegovinian Qadi Zaim Mehmed received an imperial order to build a new stone bridge on the site of a dilapidated, wooden bridge in the small town of Mostar.

# MOSTAR: Iconic image of the city

---



# MOSTAR: Iconic image of the city

---

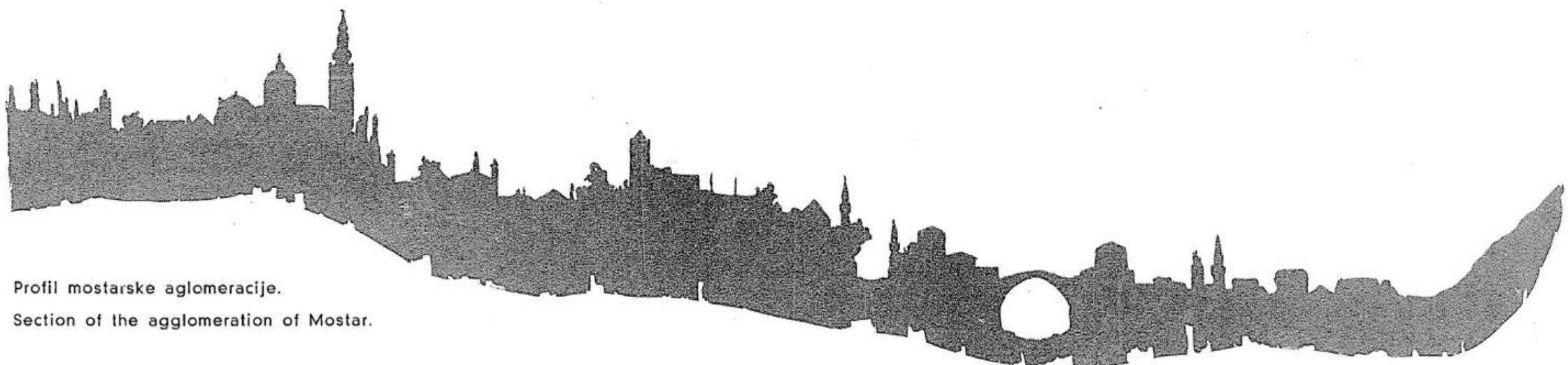


Mostar Old bridge on the postcards  
from Yugoslavian period 1945-  
1992.

# MOSTAR: Research

---

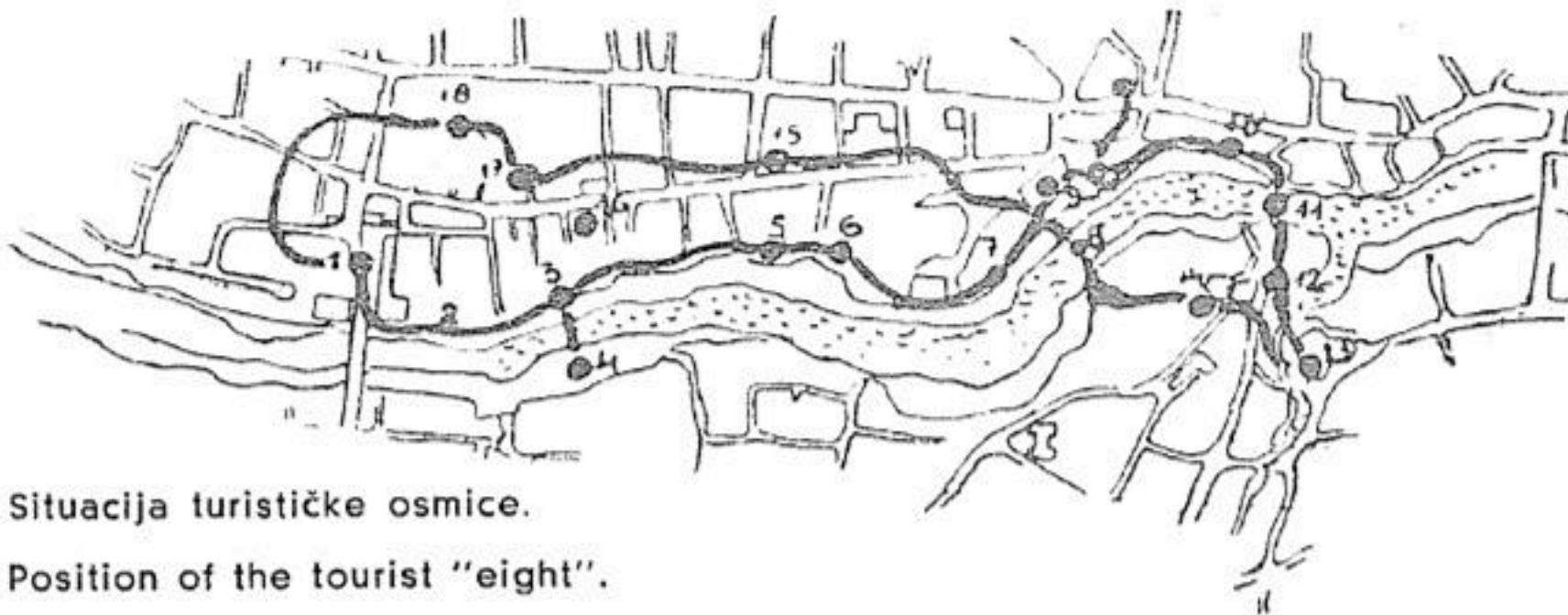
## Section of the agglomeration of Mostar



Profil mostarske aglomeracije.

Section of the agglomeration of Mostar.

# MOSTAR: Research



Situacija turističke osmice.

Position of the tourist "eight".

## Position of the tourist "eight" THE TOURIST »EIGHT«

### Legend :

1. Republic Square
2. Neretva's bank with walking paths
3. Big Stone Amphitheatre
4. Swimming-pool
5. Pioneer Amphitheatre
6. Bishtchewic's balcony
7. Mejdan
8. Newly projected suspended bridge
9. Town market
10. Complex Kujundziluk with rocks
11. Old Bridge with Towers
12. Priechka Charshiya
13. Yusovina
14. Mill, Tabhana and Hamam

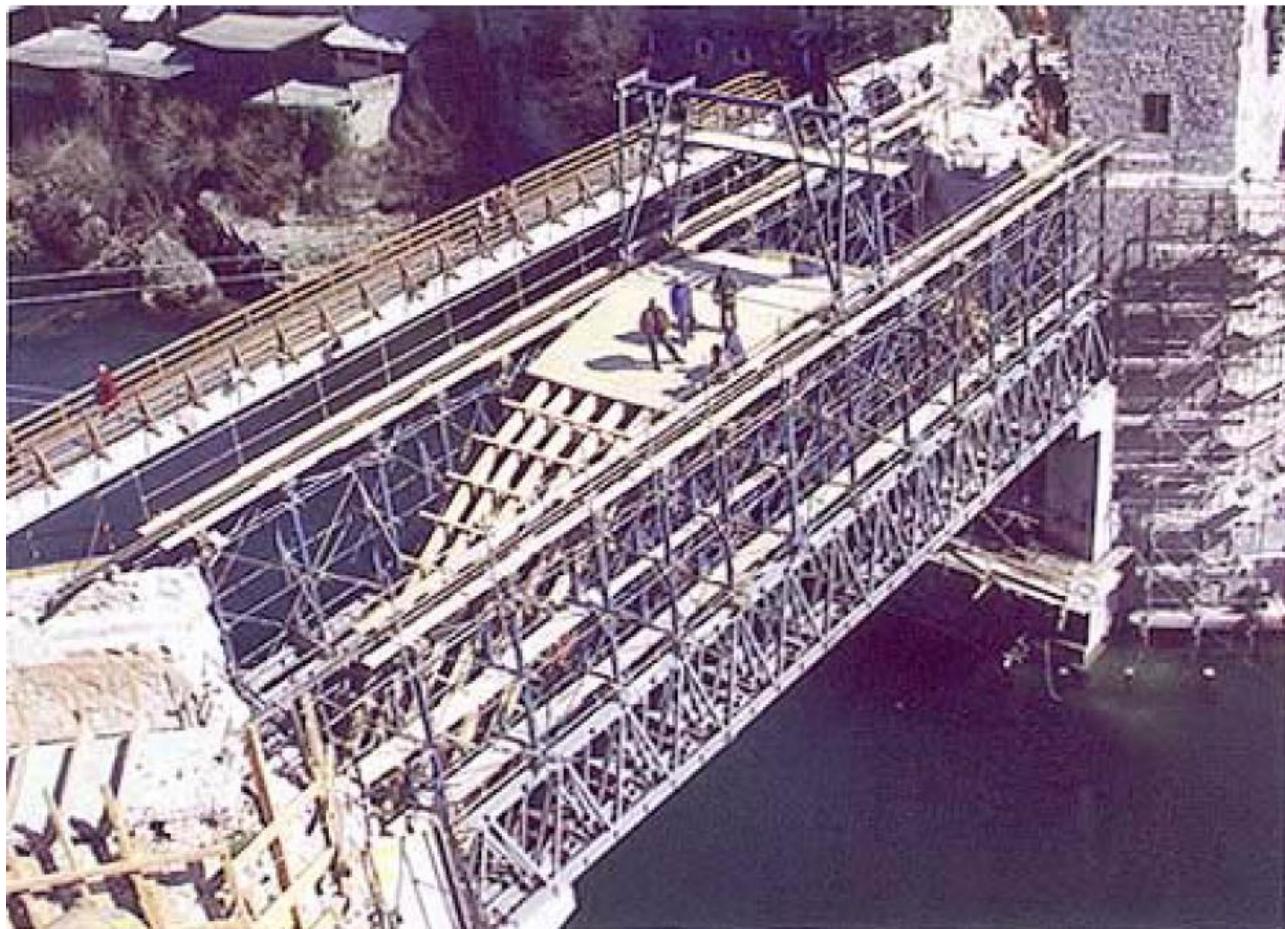
# MOSTAR: Demolition

---



# MOSTAR: Old bridge reconstruction

---



Pogled na skelu uoči početka građenja  
CENTAR  
ZA  
PROSTOR

HERIT-DATA PONT DU-GARD, 21. 3. 2022.

Nadilo, B. Ponovna izgradnja starog  
mosta u Mostaru. GRAĐEVINAR 55  
(2003) 7

Interreg  
Mediterranean  
HERIT-DATA

Project co-financed by the European  
Regional Development Fund

# MOSTAR: Today

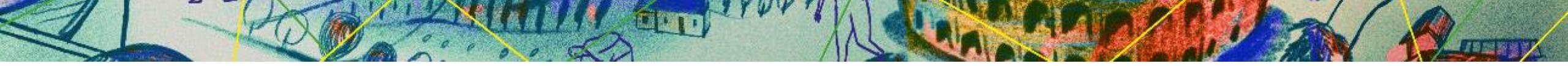
---



# MOSTAR: BUILDING HERIT-DATA COMMUNITY



**Mostar study visit, 25. 3. 2019.  
during  
4th Project Steering Committee  
Dubrovnik, 26 March 2019**



## RETOUR SUR L'EXPERIMENTATION HERIT DATA EN OCCITANIE

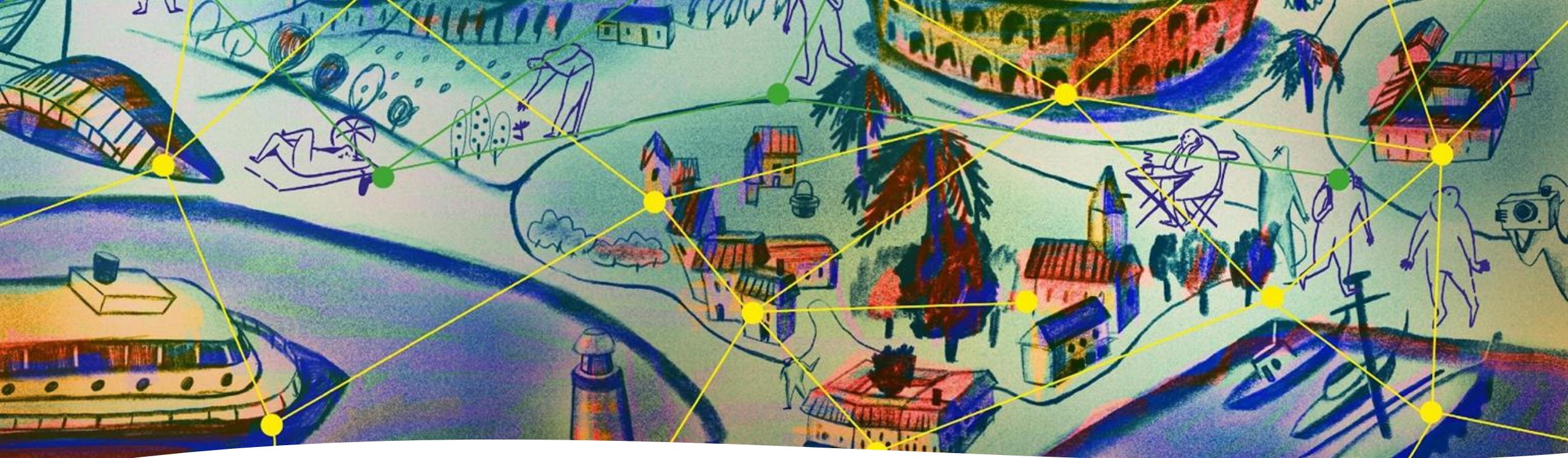
---

### Le projet Herit DATA au Pont du Gard : Rencontre avec l'équipe projet

- Les enjeux du projet pour le site
- Les enjeux de satisfaction client et d'observation des publics
- Les enjeux de sécurité et le matériel mis en place



Project co-financed by the European Regional Development Fund



## LES ENJEUX DU PROJET POUR LE SITE

Rachel PELTIER MUSCATELLI,  
Directrice du pôle Patrimoine mondial et labels



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund



# LES ENJEUX DU PROJET POUR LE SITE



**1985** Inscription sur la Liste du Patrimoine Mondial

**2004** Label Grand Site de France

**2018** Label Grand Site Occitanie

- **GESTION DE PATRIMOINES CULTUREL ET NATUREL**
- **CONCILIER PRÉSERVATION / VALORISATION / VIE DU SITE**



Project co-financed by the European Regional Development Fund

## LES ENJEUX DU PROJET POUR LE SITE

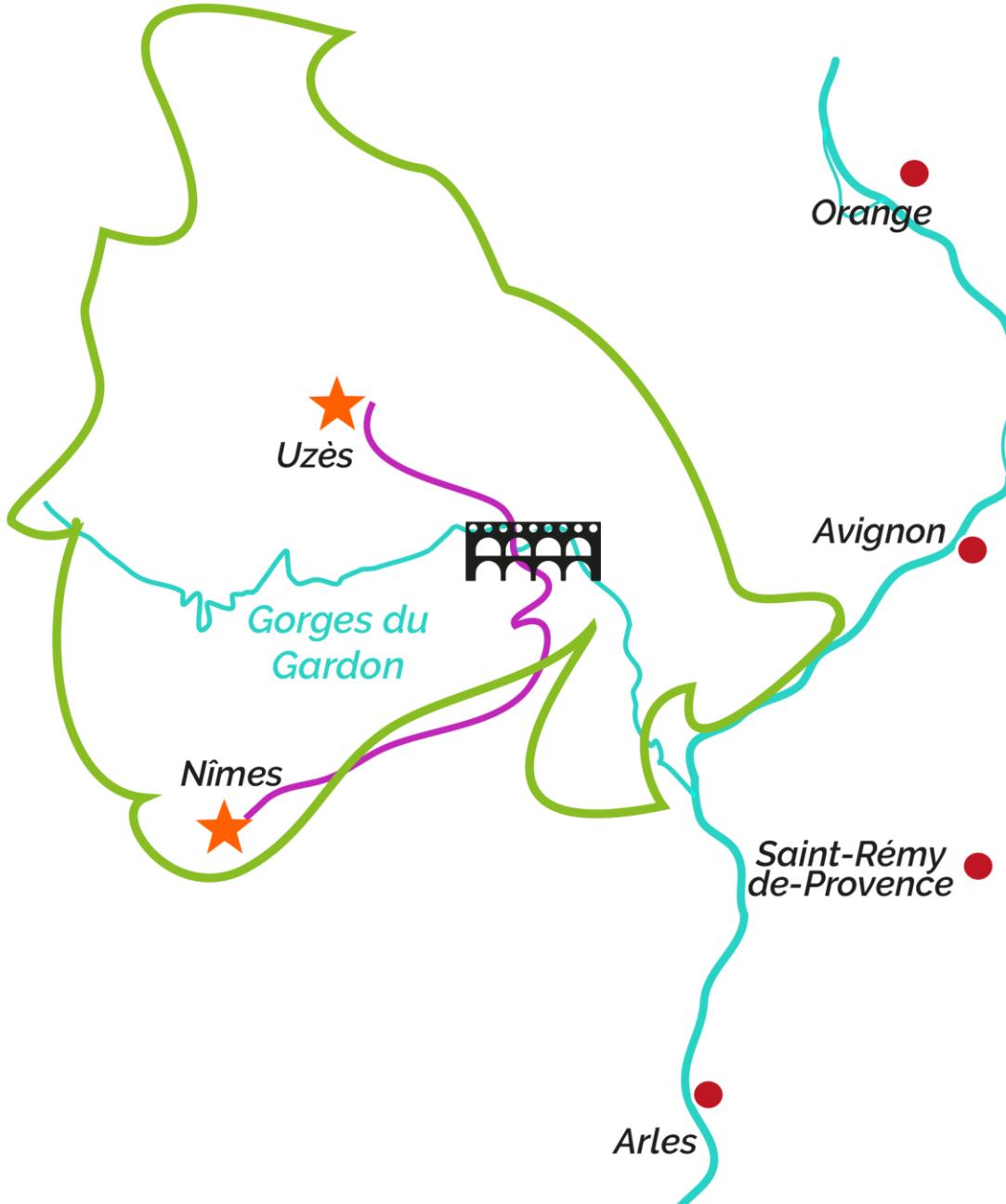
Moyenne visiteur/an : 850.000 à 1 million



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund



## LES ENJEUX DU PROJET



### Vidéo Pont du Gard:

<https://www.youtube.com/watch?v=EMGQ3vjT54g>

#### GSO Nîmes Pont du Gard Uzès

Patrimoine mondial : Pont du Gard

Les gorges du Gardon

Uzès : ville d'art et d'histoire

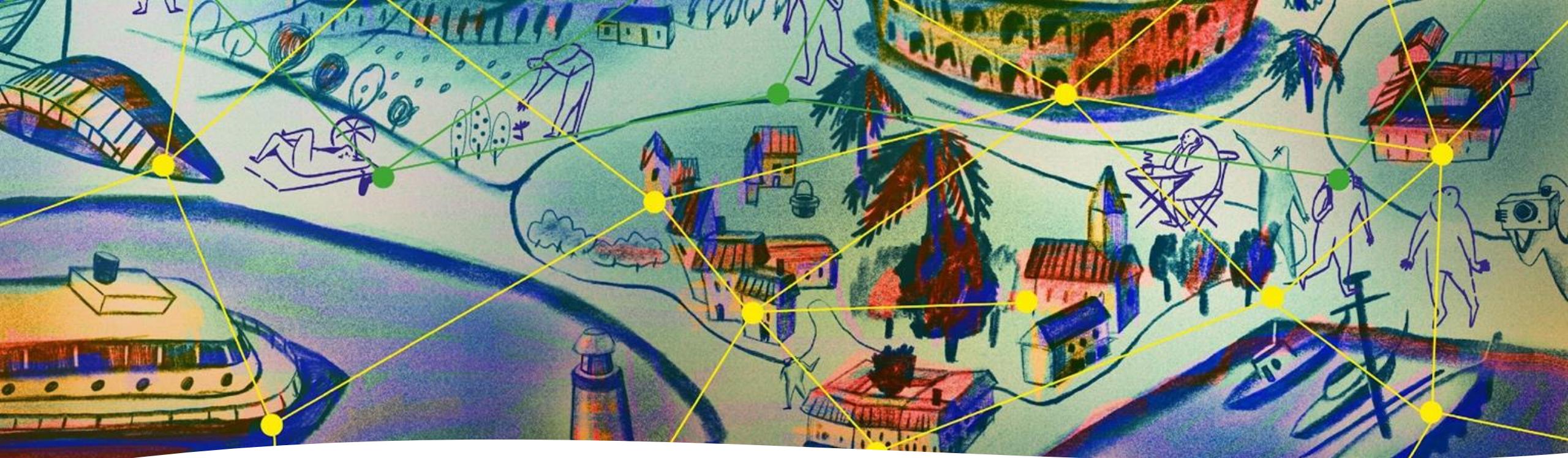
Le parcours de l'aqueduc de Nîmes

Nîmes : candidate à l'inscription au patrimoine mondial



Project co-financed by the European Regional Development Fund





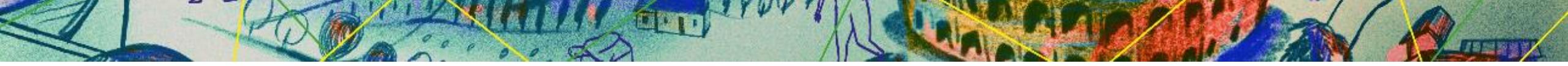
## LES ENJEUX DE SATISFACTION ET D'OBSERVATION DES PUBLICS

Magali MATHIEU, chef de projet observatoire et analyse



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund





## Objectif pour l'observation des publics

---

**Les enjeux se sont définis autour de 3 axes :**

- Monitorer le flux de touristes dans le site pour mieux appréhender où ils se rendent, les réorienter sur le site, en amont de leur visite ou sur site, anticiper la gestion du flux par des choix stratégiques
- Observer la satisfaction des visiteurs pour en tenir compte dans l'ajustement des prestations et services
- Orienter les visiteurs sur le site en fonction des espaces momentanément surfréquentés

**Objectif : transformer la visite du site en une expérience visiteur incontournable**



Project co-financed by the European Regional Development Fund

### Captation des flux des visiteurs

[Snap4City](#)

- Eco-compteurs : *réutilisation de 6 éco-compteurs déjà installés sur site auxquels ont été ajoutés 2 nouveaux compteurs piétons expérimentaux permettant la remonté d'information toutes les 15mn, contrairement à ceux en place qui récupèrent les données toutes les 24h*
- Caméras de comptages : *installation du dispositif avec un logiciel de comptage (présenté avec les enjeux de sécurité)*
- Webcam : *observer en temps quasi-réel la fréquentation du pont. Une liaison sur la web-app et le site web sera également intégrée (en cours)*
- Données de billetterie : *les données de billetterie permettent l'observation de l'affluence en caisse sur site et la prévision de l'affluence avec la billetterie en ligne. Cette information contribue à l'évaluation de la fréquentation des visiteurs*



### Observer la satisfaction des visiteurs

- L'évaluation de la satisfaction client autour d'une enquête client permanente et de l'observation des avis sur les réseaux :
  - Une enquête disponible sur la web-app et le site web
  - L'observation des avis au travers du label qualité tourisme Occitanie, le site dispose du GEIX transmis par les équipes de la région Occitanie.  
Cet indicateur transmet l'information sur l'e-réputation du site. Ainsi il permet d'ajuster les services et d'apporter aux visiteurs les informations nécessaires au bon déroulement de leur visite



# Gestion des données



Project co-financed by the European Regional Development Fund

# Gestion des données

Paramètres qui influencent le calcul de l'indicateur composite

## GUEST EXPERIENCE INDEX (GEI)



### La notation générale de l'établissement sur échelle

étoiles, notes sur 5, notes sur 10 ...) est centrée / réduite et convertie sur une échelle unique par l'algorithme

### Le classement issu de l'analyse sémantique de sentiment

ce qui est dit dans l'avis, positif, négatif ou neutre.

### L'intégrité des sites

les conditions de dépôt d'un avis ne sont pas les mêmes d'un site à l'autre (preuve d'achat exigée pour certains sites, pour d'autres ça n'est pas le cas). Ainsi, un poids plus fort est accordé aux avis déposés sur des sites dont l'intégrité est la plus élevée.

### L'ancienneté des commentaires

l'algorithme accorde un poids plus important aux avis laissés les plus récemment. La qualité de service peut évoluer, la e-réputation aussi !

### La confiance dans l'émetteur de l'avis

plus l'internaute a posté d'avis sur le site, plus ses notations ont de l'importance / de crédit aux yeux des internautes qui consultent ... et donc plus ils doivent avoir d'importance Vs des profils ayant déposé un avis unique sur un établissement.



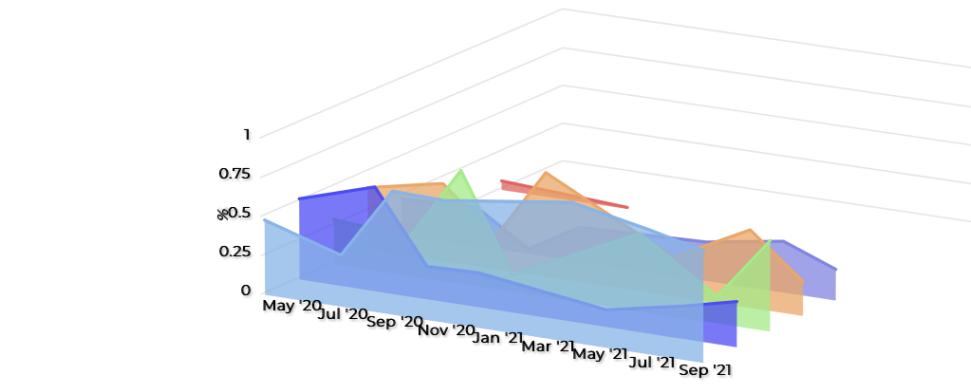


# Herit-Data - Pont du Gard Consumer Satisfaction

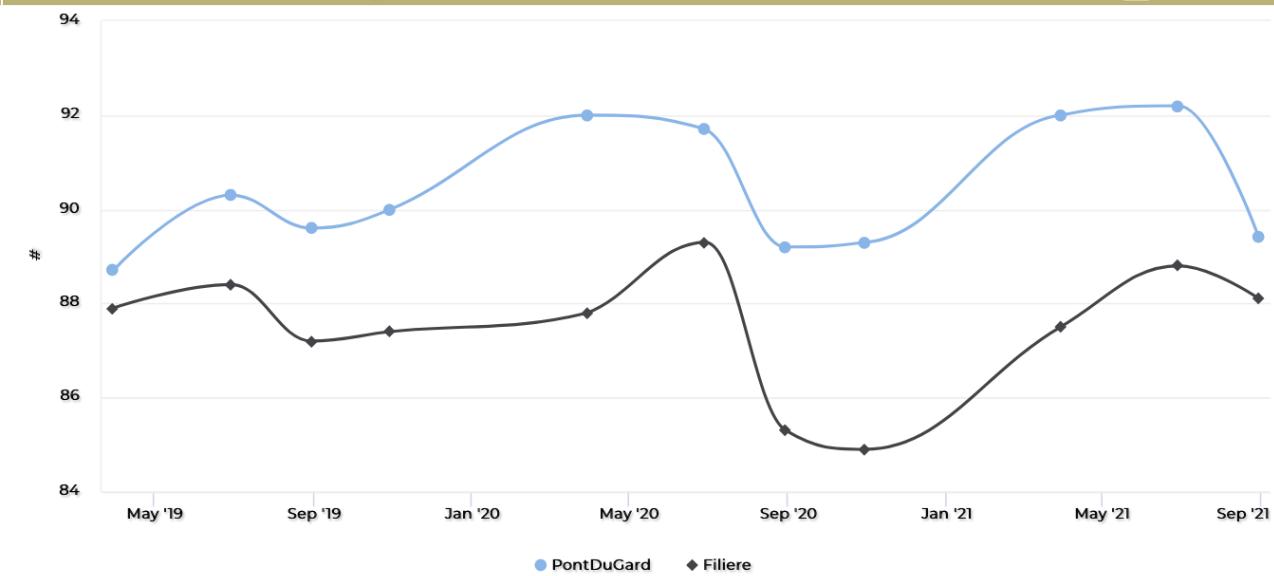
Sun 20 Mar

% >

Toggle Time Slice Toggle Stream Graph



● Clients - France - people\_percentage - %  
● Clients - Etranger - people\_percentage - %  
● Clients - Couples - people\_percentage - %  
● Clients - Business - people\_percentage - %  
● Clients - Amis - people\_percentage - %  
● Clients - Solo - people\_percentage - %  
● Clients - Familles - people\_percentage - %  
● Clients - Seniors - people\_percentage - %

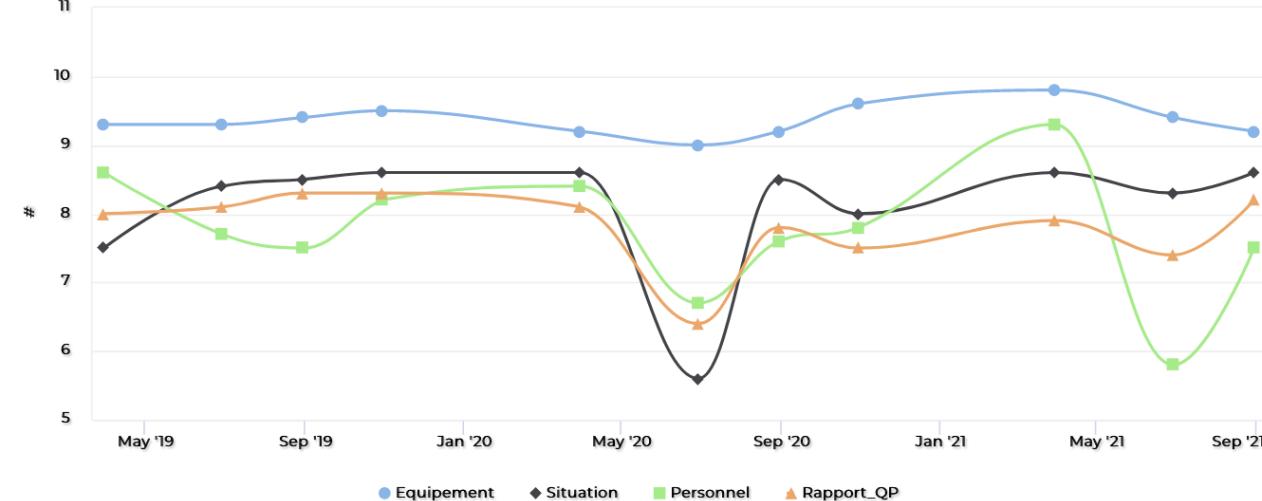


● PontDuGard ● Filiere

Sous Dimension

Highcharts.com

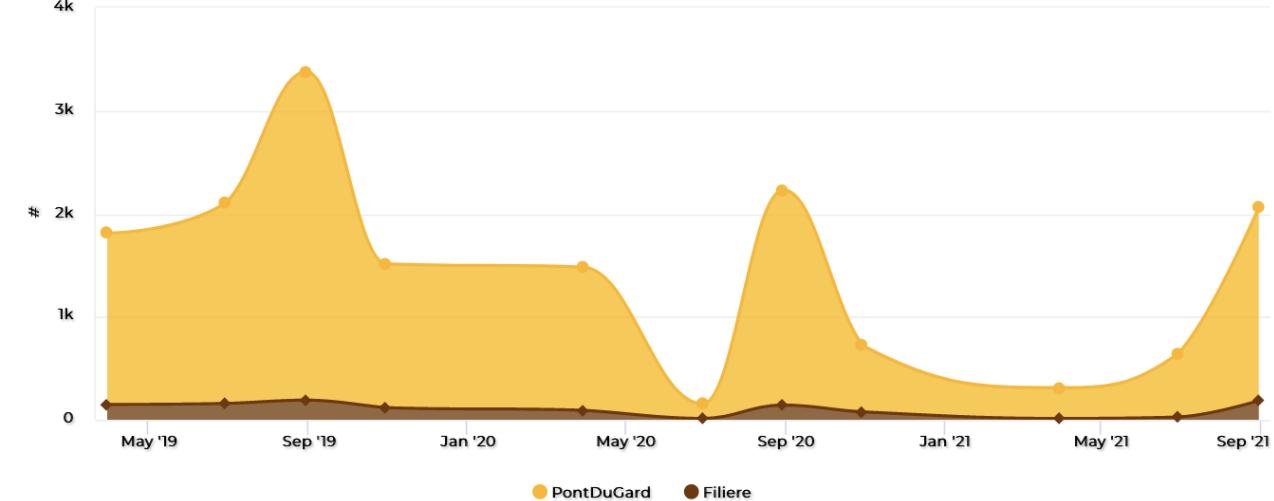
[3m] ⏪



● Equipment ● Situation ● Personnel ● Rapport\_QP

Nombre d'avis du Pont du Gard et de sa filière

[3m] ⏪



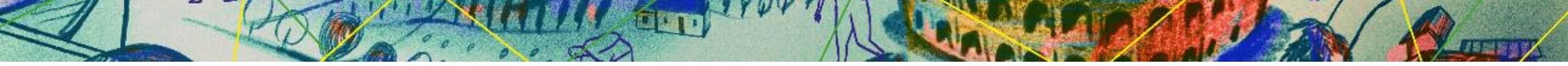
● PontDuGard ● Filiere

### Orienter les visiteurs sur le site

- La web-app a été conçue autour de parcours de visite sur le site en fonction du type de visiteur (solo, couples, familles, amis...)
- Croiser les parcours effectués par les visiteurs au travers de l'enquête disponible sur la web-app.
- Avantage pour le visiteur :
  - Pas de téléchargement
  - Préparation de la visite en amont avec la sélection des POI
  - Carte d'orientation sur le site
  - Découverte des différents services et visites possibles...

[pontdugardtour.fr](http://pontdugardtour.fr)





## Le dashboard

---

Un outil au service de la donnée

# Snap4City



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund



## LES ENJEUX DE SECURITE ET LE MATERIEL MIS EN PLACE

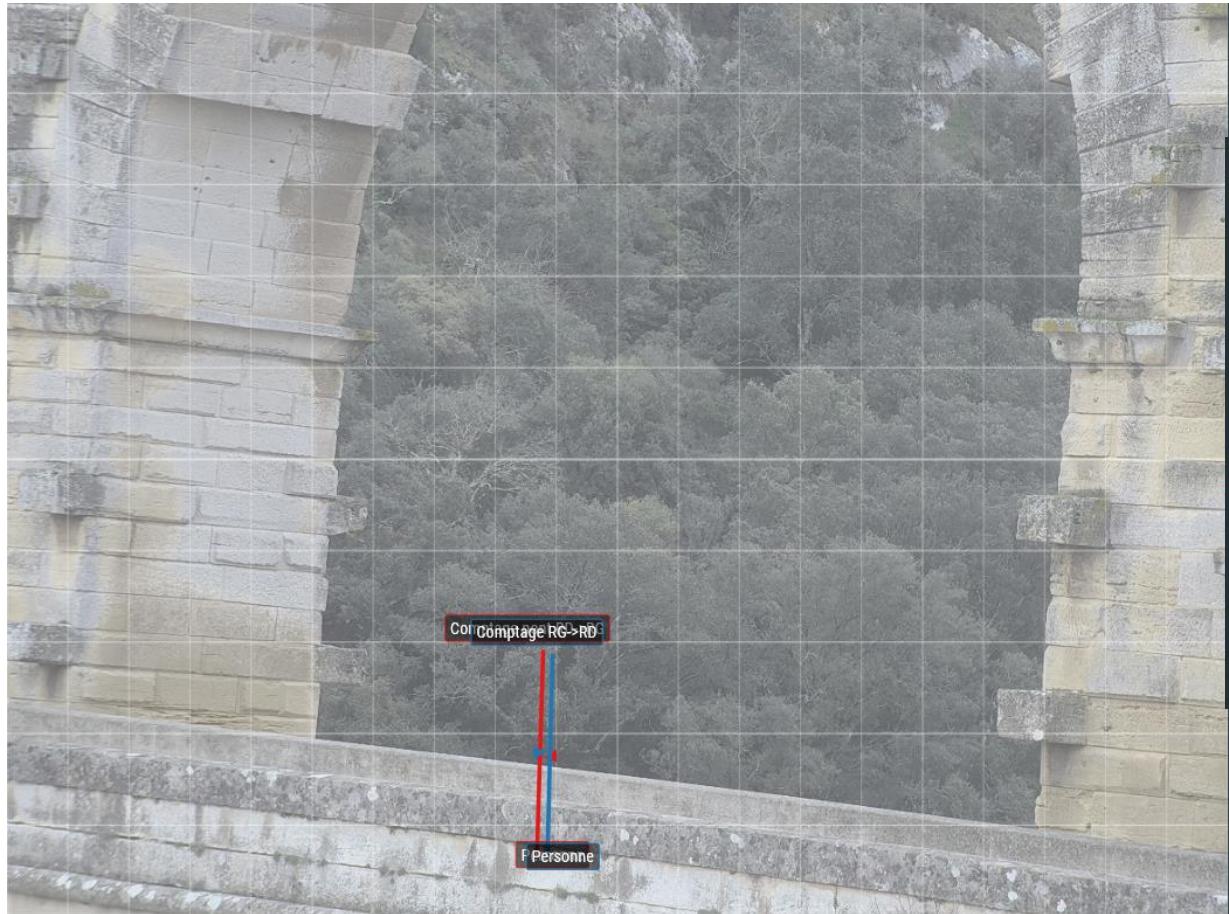
Nabil AIT-MEZIANE, directeur du service Sécurité

Philippe PHEULPIN, conducteur d'opération Ipérion

Imad ARAFAH, ingénieur commercial Eiffage

Julien LUIS, technicien Eiffage-Ipérion

# Comptage du pont du Gard



# Comptage pont du Gard

## Heure

date	type	value
8h	Comptage pont RD->RG	1
8h	Comptage RG->RD	3
9h	Comptage pont RD->RG	32
9h	Comptage RG->RD	26
10h	Comptage pont RD->RG	96
10h	Comptage RG->RD	124
11h	Comptage pont RD->RG	313
11h	Comptage RG->RD	314
12h	Comptage pont RD->RG	527
12h	Comptage RG->RD	507
13h	Comptage pont RD->RG	494
13h	Comptage RG->RD	516
14h	Comptage pont RD->RG	397
14h	Comptage RG->RD	502
15h	Comptage pont RD->RG	497
15h	Comptage RG->RD	542
16h	Comptage pont RD->RG	601
16h	Comptage RG->RD	648
17h	Comptage pont RD->RG	680
17h	Comptage RG->RD	637
18h	Comptage pont RD->RG	351
18h	Comptage RG->RD	435
19h	Comptage pont RD->RG	144
19h	Comptage RG->RD	166

## Jour

date	type	value
Lundi	Comptage pont RD->RG	1146
Lundi	Comptage RG->RD	1300
Mardi	Comptage pont RD->RG	519
Mardi	Comptage RG->RD	516
Mercredi	Comptage pont RD->RG	592
Mercredi	Comptage RG->RD	647
Jeudi	Comptage pont RD->RG	588
Jeudi	Comptage RG->RD	602
Vendredi	Comptage pont RD->RG	426
Vendredi	Comptage RG->RD	440
Samedi	Comptage pont RD->RG	862
Samedi	Comptage RG->RD	915

## Semaine

date	type	value
Semaine 1	Comptage pont RD->RG	1146
Semaine 1	Comptage RG->RD	1300
Semaine 2	Comptage pont RD->RG	2987
Semaine 2	Comptage RG->RD	3120



Project co-financed by the European Regional Development Fund

# Démographie des personnes



Project co-financed by the European Regional Development Fund

# Démographie des personnes

## Age

date	type	value	date	type	value
4h	Adulte		1 11h	Adulte	46
4h	Senior		4 11h	Senior	45
5h	Enfant		4 12h	Enfant	19
5h	Adolescent		2 12h	Adolescent	25
5h	Adulte		9 12h	Adulte	48
5h	Senior		21 12h	Senior	28
6h	Enfant		3 13h	Enfant	25
6h	Adolescent		2 13h	Adolescent	26
6h	Adulte		10 13h	Adulte	51
6h	Senior		28 13h	Senior	34
7h	Enfant		1 14h	Enfant	22
7h	Adolescent		1 14h	Adolescent	37
7h	Adulte		7 14h	Adulte	64
7h	Senior		7 14h	Senior	54
8h	Enfant		2 15h	Enfant	25
8h	Adolescent		15 15h	Adolescent	48
8h	Adulte		12 15h	Adulte	69
8h	Senior		19 15h	Senior	76
9h	Enfant		17 16h	Enfant	21
9h	Adolescent		14 16h	Adolescent	39
9h	Adulte		25 16h	Adulte	53
9h	Senior		27 16h	Senior	56
10h	Enfant		14 17h	Enfant	2
10h	Adolescent		22 17h	Adolescent	8
10h	Adulte		28 17h	Adulte	15
10h	Senior		25 17h	Senior	9
11h	Enfant		22 19h	Adulte	1
11h	Adolescent				24

## Genre

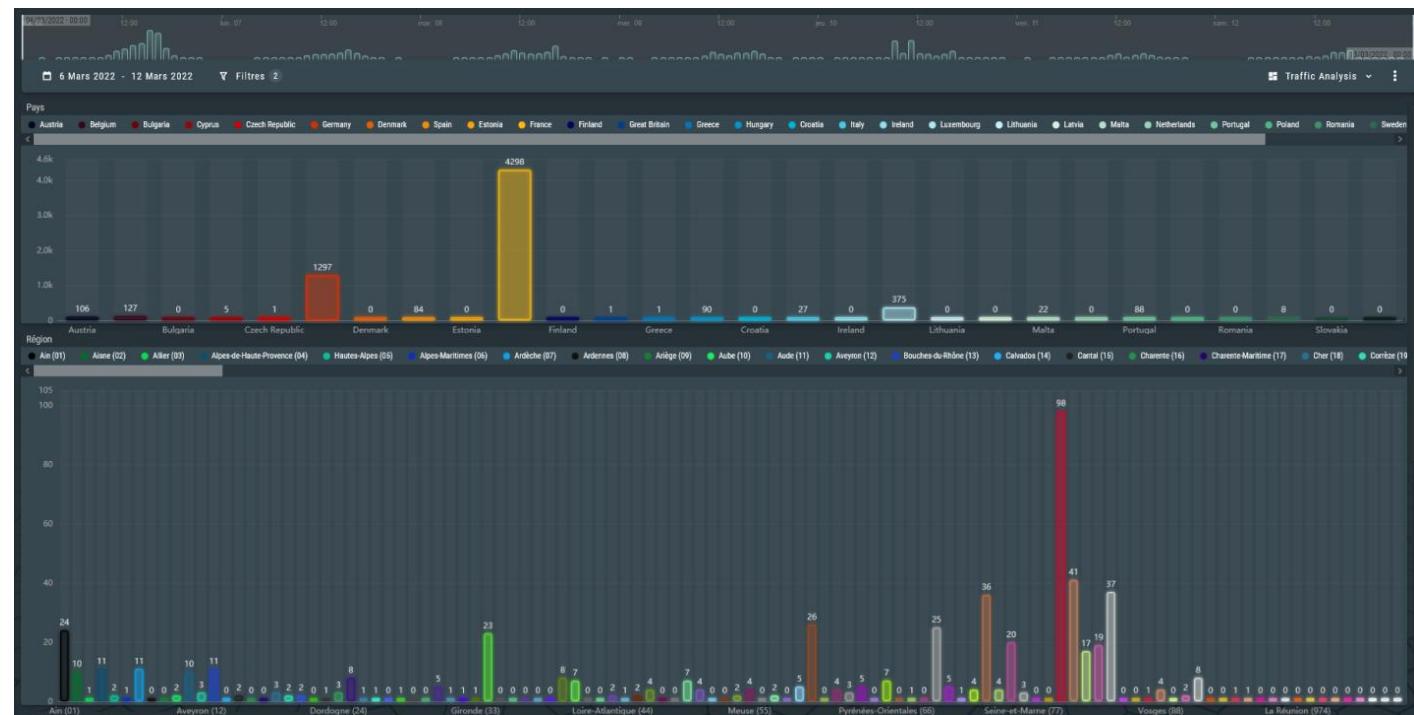
date	type	value
4h	Homme	3
4h	Femme	2
5h	Homme	33
5h	Femme	1
6h	Homme	38
6h	Femme	2
7h	Homme	15
8h	Homme	39
8h	Femme	2
9h	Homme	48
9h	Femme	22
10h	Homme	52
10h	Femme	13
11h	Homme	78
11h	Femme	25
12h	Homme	57
12h	Femme	36
13h	Homme	82
13h	Femme	29
14h	Homme	105
14h	Femme	39
15h	Homme	126
15h	Femme	37
16h	Homme	92
16h	Femme	35
17h	Homme	25
17h	Femme	4
19h	Homme	1

## Chien

date	type	value
6h	Chien	1
7h	Chien	1
8h	Chien	1
9h	Chien	7
10h	Chien	35
11h	Chien	32
12h	Chien	35
13h	Chien	12
14h	Chien	53
15h	Chien	82
16h	Chien	14
17h	Chien	3



## Fréquentation véhicules



# Fréquentation véhicules

Pays

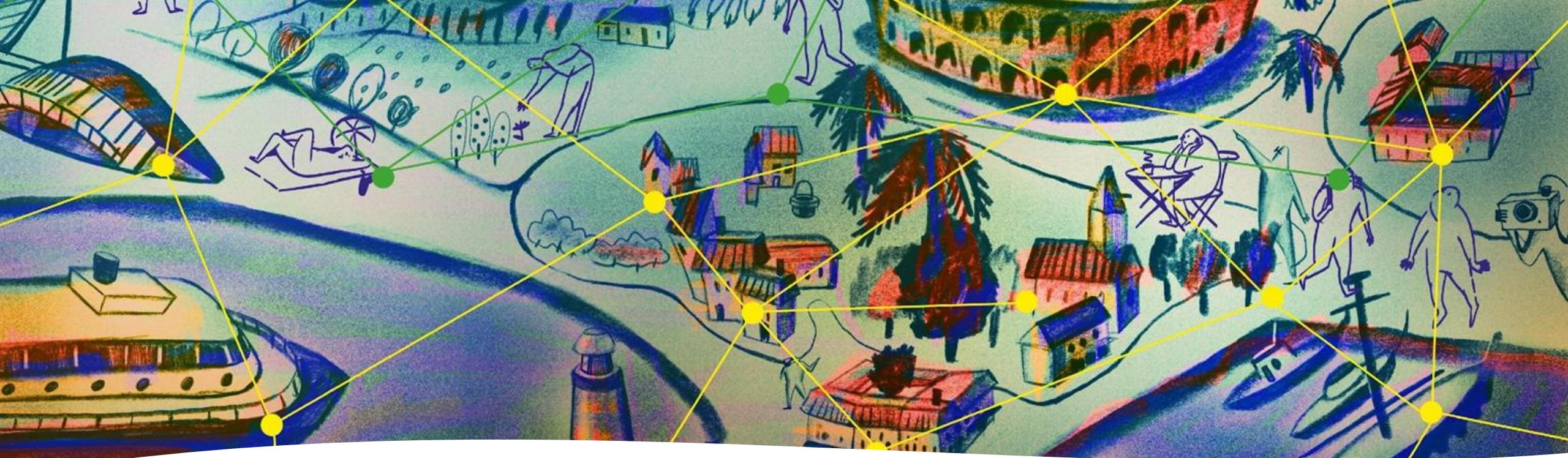
Austria	106
Belgium	127
Bulgaria	0
Cyprus	5
Czech Republ	1
Germany	1297
Denmark	0
Spain	84
Estonia	0
France	4298
Finland	0
Great Britain	1
Greece	1
Hungary	90
Croatia	0
Italy	27
Ireland	0
Luxembourg	375
Lithuania	0
Latvia	0
Malta	22
Netherlands	0
Portugal	88
Poland	0
Romania	0
Sweden	8
Slovakia	0
Slovenia	0

Ain (01)	24	Indre (36)	0	Sarthe (72)	1
Aisne (02)	10	Indre-et-Loire (37)	0	Savoie (73)	4
Allier (03)	1	Isère (38)	0	Haute-Savoie (74)	36
Alpes-de-Haute-Provence (04)	11	Jura (39)	0	Paris (75)	4
Hautes-Alpes (05)	2	Landes (40)	8	Seine-Maritime (76)	20
Alpes-Maritimes (06)	1	Loir-et-Cher (41)	7	Seine-et-Marne (77)	3
Ardèche (07)	11	Loire (42)	0	Yvelines (78)	0
Ardennes (08)	0	Haute-Loire (43)	0	Deux-Sèvres (79)	0
Ariège (09)	0	Loire-Atlantique (44)	2	Somme (80)	98
Aube (10)	2	Loiret (45)	1	Tarn (81)	41
Aude (11)	10	Lot (46)	2	Tarn-et-Garonne (82)	17
Aveyron (12)	3	Lot-et-Garonne (47)	4	Var (83)	19
Bouches-du-Rhône (13)	11	Lozère (48)	0	Vaucluse (84)	37
Calvados (14)	0	Maine-et-Loire (49)	0	Vendée (85)	0
Cantal (15)	2	Manche (50)	7	Vienne (86)	0
Charente (16)	0	Marne (51)	4	Haute-Vienne (87)	1
Charente-Maritime (17)	0	Haute-Marne (52)	0	Vosges (88)	4
Cher (18)	3	Mayenne (53)	0	Yonne (89)	0
Corrèze (19)	2	Meurthe-et-Moselle (54)	2	Territoire de Belfort (90)	2
Côte-d'Or (21)	2	Meuse (55)	4	Essonne (91)	8
Côtes-d'Armor (22)	0	Morbihan (56)	0	Hauts-de-Seine (92)	0
Creuse (23)	1	Moselle (57)	2	Seine-Saint-Denis (93)	0
Dordogne (24)	3	Nièvre (58)	0	Val-de-Marne (94)	1
Doubs (25)	8	Nord (59)	5	Val-d'Oise (95)	1
Drôme (26)	1	Oise (60)	26	Guadeloupe (971)	0
Eure (27)	1	Orne (61)	0	Martinique (972)	0
Eure-et-Loir (28)	0	Pas-de-Calais (62)	4	Guyane (973)	0
Finistère (29)	1	Puy-de-Dôme (63)	3	La Réunion (974)	0
Corse-du-Sud (2A)	0	Pyrénées-Atlantiques (64)	5	Mayotte (976)	0
Haute-Corse (2B)	0	Hautes-Pyrénées (65)	0	Saint-Barthélemy (977)	0
Gard (30)	5	Pyrénées-Orientales (66)	7	Saint-Martin (978)	0
Haute-Garonne (31)	1	Bas-Rhin (67)	0	Terres australes et antarctiques françaises (984)	0
Gers (32)	1	Haut-Rhin (68)	1	Wallis-et-Futuna (986)	0
Gironde (33)	1	Rhône (69)	0	Polynésie française (987)	0
Hérault (34)	23	Haute-Saône (70)	25	Nouvelle-Calédonie (988)	0
Ille-et-Vilaine (35)	0	Saône-et-Loire (71)	5	Île Clipperton (989)	0

Région



Project co-financed by the European Regional Development Fund



## RGPD et l'éthique du projet: les 5 questions à se poser

Jean-François MANGIN, Délégué à la protection des données, Région  
Occitanie



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund





## Le RGPD ... en 5 questions





## Tout pour ... la confiance des :

- **Citoyens,**
- **Utilisateurs,**
- **Visiteurs,**
- ...

1

**Transparence ?**

2

**Minimiser les  
données ?**

5

**Et  
l'éthique ?**



3

**Pourquoi documenter ?**

4

**Partage de responsabilités ?**

# 1 Transparency ?

**CNIL.**

COMMISSION NATIONALE  
INFORMATIQUE & LIBERTÉS



**Les visiteurs**

MAITRISE DE  
LEURS DONNEES

Droit de savoir  
Qui traite quoi  
Et pourquoi

Nouveaux  
Droits

**CONFIANCE**

Cercle  
Vertueux à alimenter !

**TRANSPARENCE**

**Le professionnel**

RESPONSABILITES  
OBLIGATIONS

Mettre en  
œuvre de  
bonnes  
pratiques

Nouvelles  
Responsabilités  
et obligations

**TRANSPARENCE**



## 1 Transparency ?

**Comment ?** En informant la personne concernée par les données :

- **Page d'information**
  - **Concise** : qui traite les données, pourquoi, avec qui, conservées combien de temps, qui puis-je contacter si j'ai une question ?
  - **Accessible** : lors d'une collecte des données, sur toutes les pages du site Web, lors de l'envoi de mail, ...
  - **Compréhensible**.
- Ou **panneau d'information** qui donne accès à ces informations (ou propose un lien)

TRANSPARENCE



## 2 Minimiser les données ?

On ne collecte et conserve que les données :



- + dont on a besoin !
- + Pendant la durée nécessaire

Fin des excuses :



- ✗ On conserve ~~au cas où~~ ?
- ✗ Ca pourrait pt'êt're bien ~~esservir~~ ?
- ✗ On ne ~~sait~~ jamais ?



Synergie avec les enjeux du développement durable et de la sobriété numérique ...

## 2 Minimiser les données ?

**Comment ?** En s'interrogeant et en appliquant de bonnes pratiques :

- Quelles données sont strictement nécessaires ?
- Qui doit pouvoir y accéder ?
- Pendant combien de temps dois-je conserver les données ?
- Etablir des statistiques ou anonymiser les données peut-il répondre à mon besoin ?

### 3 Pourquoi documenter ?

#### Changement de paradigme du RGPD par un basculement :

- d'un régime déclaratif : ancienne « Loi Informatique et Liberté »
- à une **responsabilisation des acteurs** qui doivent démontrer leur conformité à la réglementation auprès de la CNIL.



- nous devons être « *en mesure de prouver que les principes relatifs aux traitements de données à caractère personnel sont respectés* »
- Il faut donc « documenter » tout ce qui contribue à démontrer la conformité :
  - quelles mesures de sécurité techniques et organisationnelles ?
  - Mes sous-traitants ou partenaires s'engagent-ils à respecter le RGPD et a-t-on bien partagé nos responsabilités ?

### 3 Pourquoi documenter ?

## Comment ? En complétant :

- une fiche de registre (et en stockant tous les éléments pertinents)

### Modèle de la CNIL :

Fiche de registre						
ref-ooo						
<b>Description du traitement</b>						
Nom						
N° REF	ref-ooo					
Date de création et Mise à jour						
<b>Acteurs</b>	<b>Nom</b>	<b>Adresse</b>	<b>CP</b>	<b>Ville</b>	<b>Pays</b>	<b>Tél</b>
Responsable du traitement	Pagan Océane	26 boulevard du maréchal Juin	34006	Toulouse	France	05 61 33 59 30
Délégué à la protection des données	MAGNOT Jean-François	201 avenue de la Promenade	34064	Montpellier	France	04 67 22 68 89
Représentant de direction	Citer le responsable "mettre" du traitement					
Responsable(s) opérationnel(s)	Citer le responsable opérationnel du traitement					
Fondement juridique (Activité du traitement)	Consentement	Exécution d'une mission d'intérêt public	Exécution contrat	Intérêts légitimes	Obligation légale	
Identifiant du traitement						
<b>Finalité(s) du traitement effectué</b> Par exemple: Formations, campagnes, l'envoi d'informations, voire des demandes, etc...						
Finalité principale						
Sous-finalité 1						
Sous-finalité 2						
Sous-finalité 3						
<b>Type de traitement</b> De quel type de solution s'agit-il ? (application en ligne, fichiers bureautique, processus)						
Description de la solution						
<b>Mesures de sécurité</b> Par exemple: l'accès par mot de passe, le chiffrement des données confidentielles, un contrôle adéquat d'accès, etc...						
Mesures de sécurité techniques						
Mesures de sécurité organisationnelles						
<b>Catégories de données personnelles</b> Description						
État civil, identité, données d'identification, images						
Vie personnelle (habitudes de vie, sexualité, etc.)						
Informations d'ordre économique et financier						
Informations d'ordre social et professionnel						
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)						
Vie professionnelle (emploi, formation, professionnelle, scolarité, formation, etc.)						
Autres catégories de données (préciser)						
<b>Délai d'effacement</b>						

- Une Analyse d'Impact relatives à la protection des données (AIPD) : atteste et démontre que le traitement est respectueux de la vie privée (à faire seulement pour les traitements présentant « *un risque élevé pour les droits et libertés des personnes* »).

## 4 Partage de responsabilités ?

Il est fréquent qu'il y ait plus d'un acteur impliqué dans un traitement de données : le RGPD exige de **définir en amont les rôles et responsabilités de chacun** d'eux.



Le RGPD est l'occasion de bénéficier d'une **démarche vertueuse** :



- partager une lecture commune du **rôle** de chaque acteur : Responsable de Traitement, sous-traitant, destinataire, ...
- formaliser un **partage de responsabilités**, en vue de définir des règles et obligations et ainsi avoir des relations plus saines

## 4 Partage de responsabilités ?

### Comment ?

En contractualisant ou en formalisant le partage de responsabilités avec nos sous-traitants (éditeur, hébergeur, fournisseur, prestataire partenaire, ...)

- **Prévoir des clauses contractuelles** (définies par l'article 28 du RGPD)
  - *respect strict des finalités de traitement,*
  - *obligation de confidentialité,*
  - *garantir la sécurité des données traitées à un niveau approprié, et documenter toutes les actions prouvant le respect de ses obligations,*
  - *obligation d'assistance, d'alerte et de conseil.*

## 5 Et l'éthique ?



## 5 Et l'éthique ?

- **Contexte des usagers :**
  - manque de confiance et doutes sont dans les esprit lorsqu'ils confient leurs données, ils redoutent d'être contrôlés,
  - ils attendent de la transparence sur l'usage de leurs données et un engagement de sécurisation.
- **Qu'est-ce qu'une éthique** : guider avec des principes de bonnes conduite :
  - Pour que la technologie ne porte pas atteinte à la vie privée,
  - Pour qu'un projet fasse du respect et des droits des citoyens une priorité

D'autant plus important en utilisant **l'Intelligence artificielle** : nécessité qu'elle soit digne de confiance :

- éviter les boîtes noires,
- les biais algorithmiques.

## 5 Et l'éthique ?

### Comment ?

- Afficher et respecter un cadre éthique :
- ✓ Respect de la charte Ekitia

#### LA CHARTE ETHIQUE DES USAGES DES DONNÉES D'EKITIA

Version mise à jour en 03/22



« garantir une utilisation dans le respect de l'humain et de notre planète »

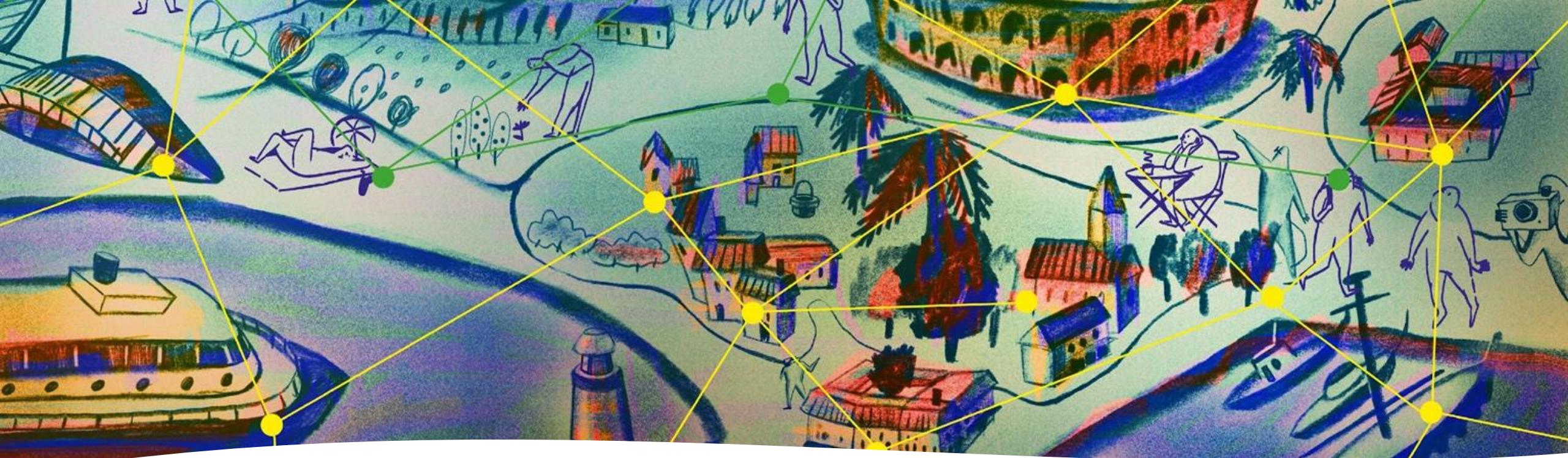
- Définir un cadre de confiance pour encadrer les usages :
  - Proposer des services innovants et contribuant à l'intérêt général
- 
- ✓ **Voir faire labelliser le service** : le label Ekitia est un vecteur de confiance, car démontre via un tiers le respect des engagements de la charte.

L'esprit du RGPD c'est la justification  
d'une collecte ou d'une utilisation de données  
pour une raison **légitime** et **transparente**,  
réalisée de manière sécurisée



## Tout pour ... la confiance :

- ✓ **Elle ne se décrète pas**
- ✓ **On la gagne en goutte ... mais on la perd en litre**



## CONCLUSION



Project co-financed by the European  
Regional Development Fund

