

CANDIDATURE À L'OFFRE D'ACCOMPAGNEMENT RENFORCÉ

Version du 3 avril 2023

Candidat:**VALIUZ**

67, rue de Luxembourg
59777 EURALILLE

Contact:

Mélanie DEFOORT

Site web : www.valiuz.com**Synthèse préliminaire**

La société Valiuz a pour activité la fourniture à des entreprises qui interviennent dans le commerce de détail, d'un service basé sur l'intelligence collective des données, dont l'ambition est de leur permettre d'améliorer la connaissance qu'elles ont de leurs clients.

Concrètement, ce service permet à Valiuz de rapprocher les données collectées par les entreprises dans le cadre de leur relation client, et de les agréger autour d'un identifiant unique propre à chaque client. Seule Valiuz a accès à l'ensemble des données transmises par ses entreprises membres.

A partir de cette base de données, Valiuz propose différents services:

1/ Les services destinés aux entreprises membres de Valiuz

Ces services sont proposés aux entreprises membres dont les données sont traitées par Valiuz, et consiste pour Valiuz à:

- **Réaliser des analyses statistiques non individuelles** permettant aux entreprises membres de mieux comprendre les attentes de leur clientèle et d'y répondre en faisant évoluer leur activité (exemple: X % de la base clients d'une entreprise est constituée d'une clientèle qui habite plutôt en ville),
- **Améliorer la qualité** des informations clients des entreprises et ainsi contribuer à leur mise à jour (exemple: identifier les personnes dont l'adresse postale est obsolète, en vue de ne plus leur adresser de communications),
- **Segmenter les bases de données clients** des entreprises (exemple: identification des clients appétents à acheter en ligne plutôt qu'en magasin, des clients appétents aux services de livraison à domicile, du moment de passage préféré des clients en magasin...). Aucune donnée collectée auprès d'une entreprise n'est transmise à une autre dans le cadre de ce traitement, qui vise à identifier les habitudes de consommation des clients et constitue du profilage publicitaire au sens du RGPD. La segmentation réalisée par Valiuz peut être utilisée par les entreprises pour réaliser des statistiques ou pour améliorer le ciblage des communications qu'elles peuvent adresser à leurs clients, ce dans le

respect des choix de communication de ces derniers. Ainsi, si des clients ont consenti à recevoir des emails de la part d'une entreprise, alors celle-ci pourra utiliser la segmentation réalisée pour son compte par Valiuz pour mieux cibler sa communication et ainsi limiter ses envois aux seuls clients susceptibles d'être intéressés.

2/ Les services liés au "retail media"

Valiuz mène actuellement des travaux et tests visant à aider les entreprises membres à utiliser les données pour les finalités suivantes:

- **Insight sharing:** ce service permet aux entreprises de Valiuz de partager leur connaissance client, sous forme de données agrégées (analyses statistiques anonymes) avec des fournisseurs ou annonceurs tiers. Ces derniers peuvent ainsi avoir une vue sur la typologie de clients qui achètent leurs produits ou services, ou la performance des ventes de leurs produits ou services chez les entreprises membres.
- **Publicité ciblée :** il s'agit de contribuer à améliorer la pertinence des publicités diffusées sur les espaces publicitaires des entreprises membres et de tiers (DOOH, site internet, newsletter, colis, retargeting, extension d'audience...).

Nous représentons 19 entreprises françaises

Les transformation du métier de nos entreprises retailers passe nécessairement par la digitalisation. Cette transformation est essentielle pour faire face aux nombreux défis auxquels les commerçants sont confrontés :

- un marché en tension, particulièrement concurrentiel, dominé par de nouveaux modèles nativement digitaux, venus notamment d'outre Atlantique,
- un client à la recherche de nouveaux services pour faciliter son expérience shopping, et toujours plus attentif à son pouvoir d'achat,
- une économie qui doit devenir plus responsable.

L'ambition de Valiuz est d'utiliser les données et la technologie pour accompagner cette transformation, en contribuant à l'amélioration de l'expérience des clients finaux chez nos entreprises membres, et en permettant aux entreprises du retail (nos entreprises membres, mais également leurs fournisseurs) d'utiliser les données (personnelles et non personnelles) pour éclairer leurs décisions stratégiques.

Notre modèle est basé sur la circulation des données, le partage de connaissance et de savoir-faire au service des personnes et du commerce. Nous soutenons une utilisation responsable des données, respectueuse du client et de sa vie privée.

La protection des données personnelles est au cœur de l'activité de Valiuz et une priorité pour nos entreprises et pour Valiuz qui travaille au quotidien dans un objectif de transparence et de confiance avec les personnes dont elle traite les données.

Nous nous inscrivons dans une démarche d'amélioration continue et nous interrogeons sans relâche sur les moyens que nous pourrions mettre en œuvre pour atteindre notre

ambition tout en respectant un cadre réglementaire mouvant, source d'insécurité juridique.

C'est dans ce contexte que nous présentons la candidature de Valiuz au programme d'accompagnement renforcé de la CNIL.

Sommaire

[Présentation générale de l'entreprise](#)

[Description des traitements ou projets liés à l'activité principale de l'entreprise](#)

[Descriptif sommaire des risques identifiés en matière de protection des données personnelles](#)

[Présentation du modèle d'affaires de l'entreprise et de ses perspectives de croissance](#)

[Présentation et coordonnées des personnes qui seront les interlocuteurs de la CNIL](#)

[Engagement dans la démarche de l'accompagnement renforcé : ressources qui y seront consacrées, place des données personnelles dans le modèle d'affaires de l'entreprise](#)

[Questionnements du candidat : sur quel\(s\) point\(s\) en lien avec la vie privée et les données personnelles le candidat souhaite-t-il un accompagnement renforcé \(ex. : difficultés juridiques et/ou technologiques identifiées\)](#)

Annexes :

- Copie d'écran du site www.auchan.fr (formulaire de création de compte client) et du site www.valiuz.com (page d'opposition au traitement des données).
- Étude d'impact relative à la vie privée mise à jour en mars 2023.

Présentation générale de l'entreprise

Valiuz est une alliance technologique et humaine (plus de 60 collaborateurs et 250 experts de 19 entreprises partenaires), s'appliquant à stimuler l'intelligence collective pour faire de l'utilisation des données un actif au service des nouveaux modèles de commerce.

Pourquoi une alliance ? A l'ère de la digitalisation et des plateformes, de nouveaux enjeux sont apparus autour de la donnée, de l'intelligence artificielle, pour éclairer les décisions des entreprises et proposer à leurs clients des offres et des produits toujours plus adaptés.

L'expérience client est devenue la clé d'un bon commerçant. Les entreprises françaises, qui ont une relation privilégiée avec leurs clients, souhaitent les faire bénéficier de ces technologies qui font désormais partie du quotidien. C'est pour cela que Valiuz est née : pour aider les marques du quotidien à proposer la combinaison du meilleur produit, et du meilleur service, en mettant le meilleur de la technologie aux services des personnes.

Notre valeur ajoutée est d'apporter une connaissance (analyses, produits data science, parcours clients, formation...) et des leviers d'activation uniques (partenaires, média, conseil) au service d'un projet qui tient à cœur de tout commerçant : l'expérience client.

Les entreprises membres de Valiuz : ALINÉA, AUCHAN, BOULANGER, BZB, CHRONODRIVE, DECATHLON, ELECTRO DEPOT, FLUNCH, GRAIN DE MALICE, JULES, KIABI, LEROY MERLIN, NHOOD, NORAUTO, ONEY, ROUGE GORGE, SAINT MACLOU, TAPE A L'OEIL, TOP OFFICE.

Valiuz cela signifie des usages qui créent de la valeur pour les clients finaux et pour les entreprises, en respectant les attentes et les droits des personnes concernées qui sont au cœur de nos préoccupations.

Une raison d'être qui met le client au centre :

Pourquoi : fédérer les entreprises du retail pour accélérer leur transformation grâce à la donnée.

Promesse : éclairer les décisions stratégiques des entreprises et personnaliser l'expérience client.

Comment : en créant une alliance technologique et humaine : [REDACTED]

Nos valeurs : transparence, bienveillance et faire ensemble.

La protection des données personnelles est une priorité pour Valiuz qui travaille au quotidien dans un objectif de transparence et de confiance avec les personnes dont elle traite les données.

Description des traitements ou projets liés à l'activité principale de l'entreprise

Valiuz crée un identifiant unique lui permettant d'agrèger l'ensemble des données relatives à un client (c'est-à-dire toute personne ayant créé un compte client auprès d'une ou plusieurs entreprises membres). Ces données sont celles collectées par les entreprises (données de profil, tickets de caisse), par Valiuz via un tag dont le dépôt est soumis à consentement sur les sites internet des entreprises membres (données de navigation sur le site de l'entreprise), ainsi que certaines données de sources externes (INSEE, Open-data, [REDACTED]).

La vision de Valiuz s'agissant de l'utilisation des données personnelles à des fins commerciales repose sur le concept "moins et mieux". Les données peuvent être utiles aux clients, aux entreprises et à leurs collaborateurs, et à la planète, notamment en favorisant :

	<p>La prise de décision en adéquation avec les besoins des clients finaux, la stratégie des entreprises et l'impact sociétal et environnemental de leurs activités (exemple: gestion des stocks en fonction des besoins réels des clients).</p>
	<p>La relation de proximité avec les clients (exemple: communication en adéquation avec leur situation géographique, leurs habitudes de consommation).</p>
	<p>La pertinence des communications et publicités qui sont adressées aux clients et la limitation de celles qui sont inutiles et consommatrices d'énergie (exemple: réduction des envois de courrier papier et d'emails).</p>

Valiuz propose donc les services suivants:

1/ Les services destinés aux entreprises membres de Valiuz

Ces services sont proposés aux entreprises membres dont les données sont traitées par Valiuz, et consiste pour Valiuz à:

- **Réaliser des analyses statistiques non individuelles** permettant aux entreprises membres de mieux comprendre les attentes de leur clientèle et d'y répondre en faisant évoluer leur activité (exemple: X % de la base clients d'une entreprise est constituée d'une clientèle qui habite plutôt en ville),
- **Améliorer la qualité** des informations clients des entreprises membres et ainsi contribuer à leur mise à jour (exemple: identifier les personnes dont l'adresse postale est obsolète, en vue de ne plus leur adresser de communications),

- **Segmenter les bases de données clients** des entreprises membres (exemple: identification des clients appétents à acheter en ligne plutôt qu'en magasin, des clients appétents aux services de livraison à domicile, du moment de passage préféré des clients en magasin...).

Aucune donnée collectée auprès d'une entreprise membre n'est transmise à une autre dans le cadre de ce traitement, qui vise à identifier les habitudes de consommation des clients et constitue du profilage publicitaire au sens du RGPD.

La segmentation réalisée par Valiuz peut être utilisée par les entreprises pour réaliser des statistiques ou pour améliorer le ciblage des communications qu'elles peuvent adresser à leurs clients, ce dans le respect des choix de communication de ces derniers. Ainsi, si des clients ont consenti à recevoir des emails de la part d'une entreprise, alors celle-ci pourra utiliser la segmentation réalisée pour son compte par Valiuz pour mieux cibler sa communication et ainsi limiter ses envois aux seuls clients susceptibles d'être intéressés.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]

[Redacted text block]

[Redacted]	[Redacted]
------------	------------

[REDACTED]	[REDACTED]
------------	------------

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

Valiuz ne fait aucune activation des données qu'elle traite pour les entreprises membres, ce sont ces dernières qui utilisent (ou pas) les informations transmises par Valiuz, dans le cadre des communications personnalisées qu'elles adressent déjà à leurs clients.

Une étude d'impact sur la vie privée a été réalisée s'agissant de ces différents services et est annexée au présent dossier de candidature.

2/ Les services liés au “retail media”

Valiuz mène actuellement des travaux et tests visant à aider les entreprises membres à utiliser les données pour les finalités suivantes:

- **Insight sharing:** ce service permet aux entreprises de Valiuz de partager leur connaissance client, sous forme de données agrégées (analyses statistiques anonymes) avec des fournisseurs ou annonceurs tiers. Ces derniers peuvent ainsi avoir une vue sur la typologie de clients qui achètent leurs produits ou services, ou la performance des ventes de leurs produits ou services chez les entreprises.

[REDACTED]

[REDACTED]

Par exemple: Un voyageur souhaite connaître les types de profil composant sa base client. Valiuz peut lui fournir des insights tels que "50% des clients sont des familles avec enfants" ou encore "30 % des clients habitent plutôt à la campagne".

Il s'agit donc uniquement de résultats statistiques. Aucune donnée ne vient enrichir la base client du tiers.

[REDACTED]

- **Publicité ciblée** : il s'agit de contribuer à améliorer la pertinence des publicités diffusées sur les espaces publicitaires des entreprises membres et de tiers (DOOH, site internet, newsletter, colis, retargeting, extension d'audience...).

A titre d'exemple, si un fournisseur de croquettes pour chiens souhaite diffuser une offre de réduction de prix pour faire découvrir ses produits, Valiuz peut lui proposer de diffuser cette publicité auprès des clients qui sont identifiés comme ayant ce type d'animal de compagnie, ce sur différents canaux tels que par exemple :

- en ligne (si consentement du client au cookie Valiuz à des fins de publicité ciblée) avec renvoi vers l'entreprise membre qui vend ces croquettes,
- dans les sacs de courses livrés à ces clients, sous forme de flyer,
- en coupon de sortie de caisse utilisable dans le magasin qui vend ces croquettes.

Valiuz intervient notamment pour réaliser le ciblage nécessaire à la diffusion de la publicité. Cela permet:

- de limiter la diffusion de la publicité aux seules personnes susceptibles d'être intéressées plutôt qu'à toute la base client,
- de faire découvrir aux clients de nouveaux produits et de les fidéliser.

Une étude d'impact sur la vie privée est en cours de réalisation pour ces traitements de données.

Descriptif sommaire des risques identifiés en matière de protection des données personnelles

Valiuz a réalisé une étude d'impact sur la vie privée pour les traitements de données mis en œuvre dans le cadre de services destinés aux entreprises membres (document annexé au présent dossier de candidature). [REDACTED]

1. Risques identifiés à l'égard des services destinés aux entreprises membres de Valiuz

[REDACTED]

Les mesures juridiques mises en place pour encadrer l'impact du projet sur la vie privée semblent également adaptées, notamment:

- Respect des attentes raisonnables des personnes: les traitements de données mis en œuvre visent à améliorer des traitements de données personnelles que chaque entreprise membre réalise déjà indépendamment de Valiuz. Il s'agit de traitements légitimes dans le cadre d'une relation entre un commerçant et son client dans la mesure où leur objectif est limité à l'amélioration de l'expérience client.
- Ces traitements de données ne comportent aucune donnée sensible et n'ont pas d'effets juridiques à l'égard des personnes ni ne les affectent de manière similaire.
- Les personnes sont informées dès la collecte des données de la transmission de celles-ci à Valiuz pour les finalités décrite aux présentes, et ont la possibilité de s'y opposer de façon simple soit directement auprès de l'enseigne (voir capture d'écran Auchan en Annexe), soit directement auprès de Valiuz (voir captures d'écran en Annexe).
- L'activation de ces données à des fins de publicité / prospection commerciale, se fait uniquement sous réserve de l'obtention du consentement des clients.

Valiuz se repose sur la base légale de l'intérêt légitime pour réaliser les traitements de statistiques et de profilage. Il s'agit de l'intérêt légitime de chaque entreprise de comprendre les attentes de ses clients, de mettre à jour leurs données, et d'améliorer la pertinence des communications qu'elle peut leur adresser. Le profilage qui peut ainsi être réalisé par Valiuz pour le compte de chaque entreprise semble légitime dans le cadre d'une relation commerciale entre un commerçant et son client, y compris s'il est utilisé à des fins de prospection commerciale (cf. article 21, considérant 70 considérant 47 du RGPD). Ce profilage est utilisé exclusivement dans l'objectif d'améliorer l'expérience client des personnes concernées. Il n'implique pas de données sensibles et n'affecte pas les personnes concernées de manière significative. Chaque personne dispose en outre de la

possibilité de s'opposer à tout moment à ces traitements de données, soit directement auprès de chaque entreprise, soit directement auprès de Valiuz.

Cependant, nous avons détecté ces dernières années une tendance (notamment dans le cadre des discussions sur les textes européens en préparation) à aller vers la base légale du consentement pour tous les traitements de données impliquant du profilage, y compris à des fins statistiques ou publicitaires.

[REDACTED]

Couplé à l'absence de référentiel clair sur le sujet du profilage, cela génère de l'insécurité juridique pour nos entreprises membres qui s'inscrivent pourtant dans une démarche responsable et cherchent à démontrer qu'il existe une place pour fonder le profilage à finalité "commerciale" (statistique, publicitaire) sur leur intérêt légitime.

Tenant compte de ce risque, Valiuz a créé son propre référentiel de conformité [REDACTED] une grille d'analyse des traitements de données envisagés.

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED]



██████████ : Juriste IT & Data



██████████ : CISO (chief information security officer)

Engagement dans la démarche de l'accompagnement renforcé : ressources qui y seront consacrées, place des données personnelles dans le modèle d'affaires de l'entreprise

Valiuz s'inscrit dans une démarche responsable, avec à cœur d'utiliser les données des clients dans le but de mieux les servir, ce en parfaite transparence. La démarche de conformité RGPD de Valiuz est clairement identifiée et placée au centre de sa stratégie.

Valiuz entend s'aligner avec les meilleures pratiques de conformité du marché et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue.

Valiuz a mis en place une politique de gouvernance RGPD qui repose sur une forte implication de la direction (tone from the top) et de l'ensemble des équipes, quel que soit leur métier.

Une équipe juridique et conformité est en place, composée d'un juriste, d'un DPO et d'un RSSI. Cette équipe est associée systématiquement et en amont des réflexions sur toutes les questions relatives à la protection des données, en collaboration étroite les équipes compliance des entreprises membres.

Cette équipe sera pleinement engagée dans la démarche d'accompagnement renforcé proposé par la CNIL en permettant notamment l'appui de vos services et la coordination des différentes équipes. Nous pourrions également vous communiquer l'ensemble des documents composants notre démarche de conformité, notamment:

- ██████████
- Grille d'analyse traitements de données au regard de l'intérêt légitime,
- Analyse juridique relative à la base légale des traitements de données,
- Études d'impact sur la vie privée.

Toutes les équipes métiers et tech de Valiuz seront mobilisées pour nous permettre de travailler efficacement avec la CNIL, en totale transparence sur nos activités et nos questionnements, dans une optique d'échanges et de co-construction.

Questionnements du candidat : sur quel(s) point(s) en lien avec la vie privée et les données personnelles le candidat souhaite-t-il un accompagnement renforcé (ex. : difficultés juridiques et/ou technologiques identifiées)

Le cadre juridique relatif à l'utilisation des données personnelles à des fins de profilage publicitaire est actuellement en construction (discussions sur le projet de règlement e-privacy, émergence des cookies walls, de la monétisation des données, de la TV segmentée...) et les grands acteurs du secteurs (Google, Apple, etc.) ont tendance à utiliser leur position pour instaurer leurs propres règles (mort annoncée des cookies, interdiction des pixels dans les emails des campagnes marketing...).



Les principales problématiques auxquelles nous sommes actuellement confrontés sont les suivantes :

- **La base légale des traitements de données :**
 - La base légale des opérations de profilage à grande échelle, à des fins statistiques et d'utilisation dans le cadre d'opérations de prospection commerciale entre un commerçant et son client, ce en l'absence de données sensibles et d'effets significatifs sur les personnes.
 - La base légale pour réaliser des opérations de publicité ciblée en ligne à partir de données collectées dans le monde physique (directement auprès du client en magasin),
 - La définition des limites dans lesquelles la base légale de l'intérêt légitime peut être utilisée dans le cadre d'une relation entre un commerçant et son client.

- **La forme la plus adaptée pour collecter les choix du client quant à l'utilisation de ses données dans un environnement :**
 - cross canal (digital, mais surtout physique, en magasin),
 - sans cookies,
 - au bénéfice de plusieurs entreprises.

- **Répondre aux attentes des clients quant à l'utilisation de leurs données :** des clients pour lesquels il est naturel que leurs commerçants utilisent les données issues de leur compte client pour améliorer leur connaissance client et personnaliser l'expérience de ces derniers, et d'autres pour lesquels la transparence sur le traitements de leurs données génère de la méfiance et du rejet.

- 

- [REDACTED]
- **Le retail média:** quels rôles et responsabilités des acteurs de la chaîne publicitaire?

Il nous semble crucial que la CNIL soit aux côtés de Valiuz et de nos entreprises face aux problématiques auxquelles elles sont confrontées à l'occasion de l'utilisation des données clients dans le cadre de leur alliance, dans une optique d'accompagnement et d'échanges.

C'est pourquoi nous souhaitons bénéficier de cet accompagnement renforcé afin de vous présenter nos réflexions, notre démarche de conformité et d'initier un dialogue entre vos services et nos entreprises.

Annexe : Captures d'écran



