

Fiche pratique RGPD 2

Données personnelles et relation client

Quel que soit la politique commerciale de l'entreprise, elle est amenée à utiliser des fichiers clients. Ils sont constitués de clients déjà existants à fidéliser mais aussi d'éventuels prospects à convaincre.

Quand il s'agit de clientèle de particuliers, vous recueillez des données personnelles qu'il convient de traiter comme tel.

Quelles précautions à prendre pour vos clients ?

La fidélisation d'un client passe souvent par la confiance. Protéger les données personnelles de votre client (et lui dire...) participe à cette confiance.

1. **Faites le tri** en ne demandant à votre client que ce qui est nécessaire pour assurer la prestation. Avez-vous besoin de sa date de naissance pour poser des fenêtres ?
2. **Au moment de la collecte, informez votre client !** Il s'agit d'inclure une rubrique « Protection des données » dans vos documents commerciaux (modèle disponible) ;
3. **Ne gardez pas indéfiniment** les données en prévoyant la suppression des informations en cas d'inactivité prolongée de vos clients.

Et les prospects ?

La démarche commerciale d'une entreprise doit respecter les droits des personnes, en particulier le consentement.

Il faut ainsi être vigilant sur les bases de données que vous utiliserez, en faisant particulièrement attention aux données personnelles accessibles sur Internet (qui vous garantit que la personne n'est pas inscrite sur une liste antidémarchage ?).

Il est plus prudent d'utiliser des fichiers « qualifiés » en faisant appel à des prestataires qui vous garantiront que les conditions de recueil des données respectent la loi, en particulier le consentement pour recevoir des messages. Cela s'appelle l'opt-in (le client doit dire explicitement « oui ») qui est le contraire de l'opt-out (où le consentement est acté s'il n'a pas dit « non »).

Attention : toute personne doit pouvoir refuser de recevoir d'autres sollicitation de votre part (un lien de désabonnement par exemple), **ceci est valable pour vos clients actuels !**