|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Mission 3 – Gérer des fichiers de données personnelles | | Une image contenant ciel  Description générée automatiquement |
| Durée : 50’ | *Homme avec un remplissage uniouDeux hommes avec un remplissage uni* | Source |

### Contexte professionnel

Alpes-Drones est spécialisée dans la commercialisation, l’adaptation et la maintenance de drones professionnels. Elle achète des drones puis les adaptes aux demandes des entreprises ou des particuliers par l’ajout de dispositifs techniques et d’applications dédiés à des tâches spécifiques à certains métiers : recherche de personnes ; sécurisation des pistes ; surveillance des lignes électriques et des barrages ; cartographie, etc.

Le directeur souhaite informatiser les informations commerciales et les informations clients.

### Travail à faire

### Créer une table Excel qui récapitule le détail des ventes réalisées et une table qui enegistre les informations clients. Réalisez ce travail à partir des factures qui vous sont remises dans le document 1.

1. Mettez à jour les tables créées.
2. Il s’interroge sur les obligations juridiques concernant la protection des données personnelles saisie dans des bases informatisées. Expliquez les contraintes liées à ce type de gestion de données en vous aidant des **documents 2** et **3**.

**Doc. 1  Factures**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Une image contenant ciel  Description générée automatiquement | **Alpes-Drones**  69 routes des Molettes, 38000 Grenoble.  **Tél. :** 04 78 54 23 30 **Site :** www.atd.com – info@atd.com.  **SA** au capital de 200 000 €.  **SIRET :** 463 550 565 54145. - **APE/NAF :** 8325 N. | | | | |  | Une image contenant ciel  Description générée automatiquement | **Alpes-Drones**  69 routes des Molettes, 38000 Grenoble.  **Tél. :** 04 78 54 23 30 **Site :** www.atd.com – info@atd.com.  **SA** au capital de 200 000 €.  **SIRET :** 463 550 565 54145. - **APE/NAF :** 8325 N. | | | | |
| Date  Facture | **15 mai**  **F45-71** | **Dubreuil Emile**  **562 Ruel Merlios**  **38000 Grenoble** | | | |  | Date  Facture | **18 mai**  **F45-72** | **Sorlier Louise**  **78 Rue des Astres**  **73000 Chambéry** | | | |
| **Réf.** | **Designaion** | | **PU HT** | **Qté** | **Total** |  | **Réf.** | **Designaion** | | **PU HT** | **Qté** | **Total** |
| BUDJ4 | Bundle DJI Mini 4 | | 940,00 | 2 | 1 880,00 |  | HOVAIRX1 | HoverAir X1 | | 430,00 | 1 | 430,00 |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
|  |  | |  |  |  |  |  |  | |  |  |  |
| **Net HT** | | | | | 1 880,00 |  | **Net HT** | | | | | 430,00 |
| **TVA 20 %** | | | | | 376,00 |  | **TVA 20 %** | | | | | 86,00 |
| **Net TTC** | | | | | **2 256,00** |  | **Net TTC** | | | | | **516,00** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Une image contenant ciel  Description générée automatiquement | **Alpes-Drones**  69 routes des Molettes, 38000 Grenoble.  **Tél. :** 04 78 54 23 30 **Site :** www.atd.com – info@atd.com.  **SA** au capital de 200 000 €.  **SIRET :** 463 550 565 54145. - **APE/NAF :** 8325 N. | | | | |  | Une image contenant ciel  Description générée automatiquement | **Alpes-Drones**  69 routes des Molettes, 38000 Grenoble.  **Tél. :** 04 78 54 23 30 **Site :** www.atd.com – info@atd.com.  **SA** au capital de 200 000 €.  **SIRET :** 463 550 565 54145. - **APE/NAF :** 8325 N. | | | | |
| Date  Facture | **22 mai**  **F45-73** | **ATMS**  **98 rue L. Terray**  **74400 Chamonix** | | | |  | Date  Facture | **25 mai**  **F45-74** | **Germain Brugier**  **34 route des Fins**  **69000 Lyon** | | | |
| **Réf.** | **Designaion** | | **PU HT** | **Qté** | **Total** |  | **Réf.** | **Designaion** | | **PU HT** | **Qté** | **Total** |
| BETFPV | Moteur BETAFPV | | 49,20 | 2 | 94,40 |  | BRUSHF415 | Moteur Brushless F415 | | 72,00 | 2 | 144,00 |
| REPAR | MO réparation | | 70,00 | 1 | 70,00 |  | REPAR | MO réparation | | 70,00 | 1,5 | 105,00 |
| TEST | MO test | | 70,00 | 0,5 | 35,00 |  | TEST | MO test | | 70,00 | 1 | 70,00 |
| **Net HT** | | | | | 199,40 |  | **Net HT** | | | | | 319,00 |
| **TVA 20 %** | | | | | 39,88 |  | **TVA 20 %** | | | | | 63,80 |
| **Net TTC** | | | | | **239,28** |  | **Net TTC** | | | | | **382,80** |

**Doc. 2  Fichier clients : quelles sont les règles à respecter ?**

*Source : www.lemagdelentreprise.com*

Un fichier client est un document précieux et indispensable pour une entreprise. Il compose une partie de sa valeur et contribue à son développement. Ce fichier contient toutes les coordonnées de ses prospects et de ses clients et permet d’accéder facilement aux renseignements qui permettent de les joindre rapidement. Un fichier client contient également toute l’historique des relations commerciales ainsi que celles qu’il convient de réaliser. Son analyse permet aussi à une entreprise de connaître exactement les comportements de ses clients et d’agir commercialement en fonction. Cet élément indispensable doit cependant respecter certaines règles et obligations concernant sa forme. Explications.

**Que contient un fichier client ?**

En général, un fichier client contient toutes les coordonnées personnelles des clients et prospects d’une entreprise. C’est-à-dire leur nom et prénom, leur adresse, leur date de naissance, leur téléphone et adresse e-mail, et éventuellement leur site internet.

Un fichier client va plus loin en rassemblant aussi des informations concernant les dates auxquelles des contacts ont été pris avec les clients et les prospects, l’historique des commandes passées, le chiffre d’affaires réalisé avec chacun d’eux et les actions commerciales futures à envisager.

Pour être efficace, un fichier client doit être mis à jour le plus régulièrement possible.

**Quelles sont les obligations légales en matière de fichier client ?**

En raison des données personnelles qu’il contient, un fichier client doit se conformer à des règles et des obligations légales, et notamment respecter le Règlement européen sur la protection des données (RGPD) en vigueur depuis le 25 mai 2018. Cette réglementation concerne toutes les informations à caractère personnel (nom, prénom, adresse électronique, localisation, numéro de carte d'identité, adresse IP, photo, profil social, etc.) détenues et conservées numériquement ou sur papier par les administrations, les collectivités, les associations, mais aussi les entreprises (quelle que soit leur taille).

Le RGPD peut sembler un outil compliqué et difficile à mettre en place pour les petites entreprises, mais comme le souligne la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil) : « Pas supplémentaire vers la digitalisation, cette nouvelle réglementation constitue également un levier d’amélioration de la gestion de l’entreprise et son efficacité commerciale ». Afin d’aider les petites structures à mettre en place le RGPD, la Cnil et Bpifrance, partenaire des entreprises, ont édité un guide qui tente de dédramatiser la mise en œuvre de cette règlementation qui touche également les fichiers clients.

D’autre part, hormis pour les entreprises du domaine bancaire, de l’assurance, de la santé et de l’éducation, chaque fichier client doit faire l’objet d’une déclaration auprès de la Cnil selon la norme simplifiée n° NS-048.

**L’obligation d’information et d’accord des personnes présentes dans un fichier client**

Le RGPD a pour premier objectif de faire respecter le droit des personnes. En conséquence, les données personnelles détenues dans un fichier client doivent répondre à une « utilisation loyale et transparente, explicite, pertinente et limitée aux finalités du traitement ». La réglementation stipule aussi que ces informations doivent être tenues à jour et conservées de manière temporaire et sécurisée. Dans une entreprise, l’accès aux données contenues dans un fichier client doit être limité aux personnes qui ont été désignées pour gérer ce support d’informations ou à des tiers qui y ont été autorisés.

Une entreprise qui détient un fichier client doit obligatoirement en informer les personnes qui y figurent et recueillir leur accord. Elle doit aviser ses clients et prospects concernés, d’une part qu’un tel fichier existe, et, d’autre part, l’entreprise doit fournir l’identité du responsable du fichier client, justifier de la finalité des renseignements détenus et à qui ils peuvent être transmis, et informer des droits d'accès, de rectification ou d'opposition.

À noter que toutes les entreprises de plus de 250 salariés doivent tenir un registre relatant toutes les activités de traitement réalisées sur leur fichier client.

**Comment constituer un fichier client en respectant les règles ?**

Une entreprise qui prospecte de nouveaux clients doit respecter certaines règles pour utiliser leurs coordonnées à des fins commerciales. Il convient par exemple de ne pas reprendre les informations accessibles gratuitement sur Internet (sur un annuaire par exemple) sans prendre un minimum de précautions. Il peut s’agir en effet de personnes inscrites sur des listes spécifiques antidémarchage et donc qui ne sont pas d’accord pour être prospectées.

De la même manière, une entreprise doit se méfier des ventes à bas prix de fichiers de données personnelles en vente sur le net. Le plus souvent, il s’agit de données qui n’ont pas été collectées dans des conditions qui respectent les règles et obligations en vigueur.

Les prospects dont les données sont collectées doivent avoir donné leur accord au préalable (ce que l’on appelle le opt-in) ou ne pas avoir exprimé leur refus (le opt-out). Dans tous les cas, ils doivent pouvoir faire part de leur désaccord pour ne pas recevoir d’autres sollicitations commerciales à l’avenir.

Pour un fichier client déjà existant, les règles sont les mêmes que pour les prospects en matière de consentement. Pour se prémunir d’éventuelles plaintes auprès de la Cnil, une entreprise a tout intérêt à fournir un moyen simple à ses clients pour qu’ils puissent exercer leurs droits d’accès, de rectification, d’opposition et même d’effacement, le plus facilement possible. L’image et le sérieux de la société en dépendent.

**Doc 3  Comment créer un fichier**

Voici les 5 étapes à respecter pour créer un fichier clients conforme à la RGPD.

1. **Définir les besoins**

Définir les besoins de l'entreprise en matière de collecte et de gestion des fichiers clients. Cela passe par l'identification des données personnelles collectées, de leur finalité et des destinataires des données.

Le plus souvent les données personnelles collectées sont les suivantes : nom, prénom ; adresse postale ; e-mail ; téléphone ; date de naissance ; informations sur les achats effectués.

Ces données sont ensuite utilisées afin d’informer les clients sur les produits, les promotions et les événements ; pour des envois de newsletters ; et pour des actions marketing ciblées.

1. **Élaborer une politique de confidentialité**

Élaborer une politique de confidentialité qui précise les modalités de collecte et de traitement des données personnelles des clients. Cette politique doit être accessible aux clients et doit être rédigée de manière claire et concise.

La politique de confidentialité doit notamment mentionner les points suivants : les données personnelles collectées ; les finalités de la collecte des données ; les destinataires des données ; les droits des clients ; les mesures de sécurité mises en place pour protéger les données.

1. **Réaliser une analyse d'impact sur la protection des données (PIA)**

Réaliser une analyse d'impact sur la protection des données (PIA) afin d'évaluer les risques liés à la collecte et au traitement des données personnelles des clients. Elle peut être réalisée par un expert en protection des données.

La PIA doit notamment identifier les risques suivants : la perte ou la destruction des données ; la divulgation ou la diffusion non autorisée des données ; la modification ou la corruption des données

1. **Mettre en œuvre des mesures de sécurité**

Mettre en œuvre des mesures de sécurité pour protéger les données personnelles des clients. Ces mesures doivent être adaptées aux risques identifiés dans la PIA.

Les mesures de sécurité mise en œuvre comprennent notamment les suivantes : la mise en œuvre de protections (antivirus, firewall) performants ; l'utilisation de mots de passe forts ; la mise en place d'un système de sauvegarde des données ; la limitation de l'accès aux données aux personnes autorisées

1. **Informer les clients**

Les clients doivent être informé des modalités de collecte et de traitement de leurs données personnelles. Cette information doit être réalisée de manière claire et concise, et doit être accessible aux clients.

Les informations suivantes doivent être communiquées aux clients : les données personnelles collectées ; les finalités de la collecte des données ; les destinataires des données ; les droits des clients ; les mesures de sécurité mises en place pour protéger les données.

### Réponses

1. **Il s’interroge sur les obligations juridiques concernant la protection des données personnelles saisies dans des bases informatisées. Expliquez les contraintes liées à ce type de gestion de données en vous aidant des documents 2 et 3.**