

Comment bien utiliser un fichier clients ?

Jusqu'où peut-on aller en matière de collecte et d'utilisation de données personnelles ? Les explications de Franklin Brousse, avocat au cabinet Simon Associés.

Points de Vente – Quels textes couvrent l'utilisation des données personnelles ?

Franklin Brousse – Cette question touche à la problématique juridique de la gestion de la relation client. Un point régi par le Code de la consommation, par la loi dite "Informatique et Liberté" du 6 janvier 1978 et par la Loi pour la confiance dans l'économie numérique (LCEN) du 21 juin 2004, venue compléter les réglementations existantes pour faire face à l'émergence du e-commerce. Il y a, en outre, un distinguo entre fidélisation et prospection électronique.

Quelles informations peut-on collecter ?

Il est légitime de recueillir les basiques : nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail. En revanche, on ne peut collecter de données sensibles (santé, orientation politique, religieuse...). Les informations doivent être en ligne directe avec la finalité du traitement : pour vendre un t-shirt, on ne pose pas de question sur les voyages effectués par le client !

Quelles sont les limites quant à l'utilisation de ces données ?

La prospection est autorisée si elles sont recueillies lors d'une vente pour des produits analogues et par la même personne. Le point déterminant est l'indication de la finalité. Il doit être mentionné "ces données sont utilisées pour..." le traitement de la commande, par exemple. S'il s'agit de recevoir des offres promo, l'autorisation du client doit être explicite. De même, impossible d'utiliser les données au titre d'une autre activité : si vous achetez un CD, recevoir une offre de la même entreprise est légal pour un concert, mais ne l'est pas pour un voyage. Tout comme recevoir une offre d'une autre société, y compris appart-

S

SIMON ASSOCIÉS

Simon Associés est un cabinet d'avocats d'affaires regroupant une quarantaine d'avocats et juristes à Paris, Lyon et Nantes, dont l'activité est principalement orientée vers les PME/PMI. Le cabinet est organisé autour de neuf pôles de compétences complémentaires (sociétés et finance, fiscal, entreprises en difficulté, franchise réseaux et distribution, pratiques contractuelles, contentieux médiation et arbitrage, immobilier, social, technologies d'information et de communication). simonassociés.com

nant au même groupe. Interdiction, donc, de céder ses fichiers sans préciser à qui. Globalement, la LCEN vient empêcher toute prospection sans "manifestation de la volonté spécifique et informée du client". Son consentement doit se faire par acte positif. Ceci étant valable pour les automates d'appel, SMS et toute forme de prospection électronique.

Qu'en est-il des données enregistrées sur les cartes de fidélité ?

La notion de traitement anonyme pour des études statistiques est admise. En revanche, si l'idée est d'en profiter pour étudier le profil de consommation du client afin de lui proposer d'autres produits, ce dernier doit avoir donné son accord. Le formulaire d'inscription au programme doit préciser à quoi vont servir les données : cumul de points, obtention de chèque cadeau ou profiling pour des offres ciblées.

Quels sont les risques pour le commerçant indélicat ?

La 1^{re} obligation est la déclaration à la Cnil. Y contrevenir est sanctionné pénalement (risque de 3 ans de prison et 300 000 € d'amende). Il y a également un risque administratif (des sanctions financières en fonction du nombre d'infractions). Le 3^e niveau de risque est civil, par mise en cause de la victime. Mais cela sous-tend de démontrer le préjudice subi. La 2^e obligation concerne les mentions à porter sur chaque questionnaire : finalité, destinataire des données, responsable du traitement, droit d'accès, droit d'opposition, communication potentielle en dehors de l'UE. Enfreindre ces points peut entraîner 2 ans et 37 500 €. Mais la plus grosse crainte étant l'atteinte à l'image de marque, la régulation est efficace, même si l'on assiste à de mauvaises pratiques (vente de fichiers). ● Propos recueillis par E. C.

