

La qualité du fichier clients de Maison Lumen

Maison Lumen est un magasin indépendant d'électroménager et de multimédia de 1 200 m² à Avignon. Son fichier clients, alimenté en caisse et par le site marchand, sert aux relances, au catalogue papier et à la lettre d'information. La responsable de la relation client, Mme Benali, vous confie l'audit du fichier (document 1). Aucune fiche n'est à la fois un doublon et une fiche inactive.

Document 1 : audit du fichier clients (septembre 2026)

Indicateur	Nombre de fiches
Fiches clients	12 400
Fiches avec adresse électronique	8 680
Doublons détectés	496
Fiches sans achat ni contact depuis plus de trois ans	1 860
Clients ayant consenti à la lettre d'information	5 952

Document 2 : coût du catalogue papier

Le catalogue est envoyé quatre fois par an ; chaque envoi coûte 1,85 € (impression et affranchissement).

Annexe 1 (pourcentages à une décimale, montants à deux décimales)

Question	Réponse
Taux de complétude de l'adresse électronique (%)	_____
Taux de doublons (%)	_____
Nombre de fiches après suppression des doublons et des fiches inactives depuis plus de trois ans	_____
Taux de consentement à la lettre d'information parmi les fiches avec adresse électronique (%)	_____
Coût annuel des catalogues envoyés en double (€)	_____

Questions d'analyse

Les fiches des clients sans achat ni contact depuis plus de trois ans doivent, pour la prospection :

- ☐ Être supprimées ou anonymisées (durée de conservation recommandée par la CNIL)
- ☐ Être conservées dix ans
- ☐ Être conservées sans limite tant qu'elles peuvent servir

Un client qui a acheté un lave-linge sans cocher la case de consentement peut recevoir par courriel une offre sur des produits analogues de Maison Lumen :

- ☐ Oui, s'il a été informé et a pu s'y opposer lors de la collecte, avec un lien de désinscription dans chaque message
- ☐ Non, jamais
- ☐ Oui, sans aucune condition