

Collecte, organisation et protection des données clients

La data client se collecte, s'organise et se protège avant de s'analyser. Cette fiche décrit les sources de données, leur structuration dans le CRM, les règles du RGPD et les mesures de sécurité qui s'imposent à toute équipe commerciale.

Collecter l'information

Source	Données obtenues	Base légale habituelle
Formulaires (site, application, jeu-concours)	Identité, coordonnées, centres d'intérêt	Consentement ou contrat
Commandes et caisse	Historique d'achat, montants, fréquence	Exécution du contrat
Navigation et cookies	Pages vues, produits consultés, source de trafic	Consentement (traceurs non essentiels)
Service client (appels, e-mails, chat)	Demandes, réclamations, satisfaction	Intérêt légitime ou contrat
Réseaux sociaux	Mentions, avis, interactions	Intérêt légitime (veille), consentement pour les contacts
Sources externes (SIRENE, annuaires, partenaires)	Données d'entreprises, enrichissement	Intérêt légitime en B to B, licence du fournisseur

Principes : ne collecter que le nécessaire (minimisation), dire pourquoi (finalité), informer la personne au moment de la collecte (qui, pourquoi, combien de temps, quels droits), prouver le consentement quand il est requis.

Organiser et indexer

- Une fiche par client dans le CRM avec un identifiant unique ; champs normalisés (civilité, code postal, téléphone au format international, e-mail vérifié).
- Dédoublonnage, contrôle de saisie, listes de valeurs (secteur, origine du contact, statut) plutôt que texte libre.
- Indexation par étiquettes et segments (client / prospect, canal préféré, produits achetés, valeur, dernière interaction).
- Historique daté de chaque interaction ; qualification régulière ; archivage puis suppression à l'échéance.
- Interconnexion des sources : site, caisse, e-mailing, service client alimentent le même profil (plateforme de données clients, CDP).

Protéger : le RGPD en pratique

Obligation	Ce que fait l'équipe commerciale
Registre des traitements	Décrire chaque usage des données (prospection, fidélisation, service client)
Information et droits	Mention d'information sur chaque formulaire ; traiter sous un mois les demandes d'accès, de rectification, d'effacement, d'opposition, de portabilité
Durées de conservation	Prospects : 3 ans après le dernier contact ; clients : durée de la relation puis archivage légal (factures 10 ans)
Sous-traitants	Contrat avec l'hébergeur, l'outil d'e-mailing, le CRM ; données de préférence dans l'Union européenne
Consentement	Case non précochée, preuve conservée, désinscription dans chaque message ; téléphone : consentement préalable des particuliers depuis le 11 août 2026
Violation de données	Notification à la CNIL sous 72 h et information des personnes si risque élevé

Sanctions : jusqu'à 20 millions d'euros ou 4 % du chiffre d'affaires mondial ; la CNIL publie ses décisions.

Sécuriser les données stockées et transmises

- Accès : identifiants personnels, mots de passe robustes, double authentification, droits limités au besoin, suppression des accès des salariés partis.
- Stockage : sauvegardes régulières et testées, chiffrement des supports mobiles, pas de fichiers clients sur des clés USB ou des messageries personnelles.
- Transmission : HTTPS, messagerie professionnelle, pas d'envoi de listes clients en pièce jointe non protégée, vigilance face au hameçonnage.
- Organisation : charte informatique, formation des équipes, référent ou délégué à la protection des données (DPO), procédure en cas d'incident.
- Intelligence artificielle : ne saisir aucune donnée client dans un assistant d'IA grand public ; privilégier des outils encadrés par contrat (règlement européen sur l'IA, 2024).

À retenir

- Collecter le nécessaire, pour une finalité, avec information de la personne.
- Un client = une fiche, des champs normalisés, un historique daté.
- Durées : 3 ans pour un prospect inactif.
- Sécurité = accès, sauvegardes, chiffrement, formation.

Pour aller plus loin :

[CNIL - comprendre le RGPD](#)

[CNIL - la prospection commerciale par courrier électronique](#)

[CNIL - intelligence artificielle](#)