



Se conformer au RGPD

Comment les logiciels CRM peuvent-ils aider les entreprises à se conformer au Règlement général sur la protection des données ?



Qu'est-ce que le RGPD ?

Le RGPD s'applique à l'utilisation et au stockage des informations personnelles des citoyens européens. Toutes les organisations du monde entier doivent y adhérer si elles souhaitent se conformer au droit européen. Le RGPD impacte l'ensemble de l'organisation et ce document explique comment Act! peut aider une organisation à s'y conformer.

Le RGPD est entré en vigueur le 25 mai 2018. Le RGPD veille à ce que toutes les entreprises utilisant les informations personnelles des résidents européens agissent dans le respect de la vie privée et des autres normes énoncées dans le RGPD. Certains des concepts et des principes réglementaires déjà existants en matière de confidentialité des données – ayant trait, par exemple, aux renseignements personnels, à la protection des renseignements médicaux et autres renseignements très personnels, ainsi qu'aux demandes d'accès par sujet – n'ont été que légèrement modifiés ou améliorés par le RGPD. Le RGPD a cependant introduit de nouvelles réglementations et exigences – avec notamment des droits personnels renforcés, comme la possibilité d'arrêter le traitement automatisé, ainsi que des principes de responsabilité plus stricts.

Le RGPD et les logiciels CRM

Les organisations qui communiquent ouvertement sur la façon dont elles travaillent dans le cadre du RGPD sont plus susceptibles d'obtenir la confiance des prospects et des clients, leur conférant ainsi un net avantage par rapport à leurs concurrents. Inversement, le non-respect du RGPD peut entraîner des amendes monétaires et une perte de réputation. Par conséquent, il est essentiel que les entreprises adoptent une approche continue pour revoir et mettre à jour leurs processus et politiques commerciales, afin d'être et de demeurer conformes au RGPD.

La plupart des logiciels CRM sont des systèmes particulièrement souples et efficaces, offrant une grande variété de fonctionnalités pouvant aider les utilisateurs à gérer efficacement leurs processus ainsi que la confidentialité et la sécurité des données. Si vous utilisez déjà un logiciel CRM – ou si vous envisager de le faire – vous serez probablement conscient qu'un tel logiciel, s'il est correctement adopté et utilisé au sein de votre entreprise, peut être un outil extrêmement précieux pour vous aider à vous conformer au RGPD. Ce document a été rédigé dans le but de vous aider à comprendre certains concepts clés du RGPD et pour vous fournir des informations sur la façon dont l'utilisation d'un logiciel CRM peut vous aider à vous conformer au RGPD.



Table des matières

10 domaines où le CRM peut aider à se conformer au RGPD :

| | | | |
|--|---|--|----|
| 1. Portée territoriale | 3 | 6. Droits individuels | 6 |
| 2. Définition des données personnelles | 3 | 7. Responsabilité et gouvernance | 9 |
| 3. Obligation de responsabilité | 3 | 8. Désignation d'un délégué à la protection des données | 10 |
| 4. Utilisation des données | 4 | 9. Protection particulière des données relatives aux mineurs | 10 |
| 5. Base légale du traitement | 5 | 10. Sécurité des données personnelles | 11 |

Avertissement : Ce document a été rédigé par Swiftpage International Limited, une société britannique. Le bureau du Commissaire à l'information du Royaume-Uni (ICO) est l'autorité de surveillance principale pour Swiftpage et ce guide a été rédigé en référence au guide RGPD de l'ICO pour les organisations basées au Royaume-Uni. Comme le RGPD est une loi harmonisée à travers l'Union Européenne, nous pensons que ce guide devrait être applicable à toutes les organisations basées dans l'UE. Cependant, les informations contenues dans ce guide ne constituent pas un avis juridique et ne couvrent pas toutes les façons dont le RGPD peut impacter votre entreprise. Nous vous recommandons de collaborer avec un spécialiste juridique pour vous aider à évaluer pleinement les exigences de votre entreprise en ce qui a trait au RGPD et pour assurer votre conformité dans votre pays.

1. Portée territoriale

Toutes les règles, politiques, restrictions et droits d'utilisation définis par le RGPD s'appliquent aux entreprises traitant des données personnelles des citoyens de l'UE, y compris les organisations établies à l'intérieur et à l'extérieur de l'UE. Ainsi, même si votre entreprise est basée aux États-Unis et que vous possédez des fichiers relatifs à des personnes résidant au sein de l'UE, vous êtes dans l'obligation de traiter leurs informations conformément au RGPD.

La plupart des logiciels CRM vous offrent la possibilité d'enregistrer le pays de résidence d'un utilisateur, facilitant ainsi l'identification et le suivi des personnes ayant des droits en vertu du RGPD. Il vous est également possible de regrouper tous les fichiers concernés pour en faciliter la gestion.

2. Définition des données personnelles

Le RGPD définit les données à caractère personnel comme toute information relative à une personne identifiable pouvant être identifiée directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant. Outre les identifiants établis, le RGPD prend également en compte des données telles que les adresses IP, les identifiants d'appareils mobiles, les données comportementales et, dans certaines circonstances, les informations financières.

Une grande partie des informations sur les individus (par opposition aux entreprises et organisations similaires) stockées dans le CRM sont susceptibles d'être considérées, dans le cadre du RGPD, comme des « données personnelles ». Il est donc essentiel de veiller à ce que la création, le stockage, la gestion et l'utilisation des données soient conformes au RGPD. Il est non seulement important de conserver ces données en sécurité, mais il est également essentiel de vous assurer qu'elles ne sont conservées que le temps requis.

3. Obligation de responsabilité

Le RGPD vous oblige à documenter et à tenir à jour des fichiers sur la façon dont vous utilisez et stockez (ou traitez) les données personnelles. Dans le cas de PME, cette documentation n'est nécessaire que dans le cadre de certains types de traitements.

La plupart des logiciels CRM possèdent un certain nombre de fonctionnalités vous permettant de stocker la majorité des opérations effectuées sur les données personnelles des utilisateurs :

- Suivi de la source d'un fichier de données dans un champ.
- Ajout de pièces jointes supplémentaires à un document, tels que correspondance par e-mail, documents numérisés, enregistrements des appels téléphoniques, etc.
- Les notes horodatées et les données historiques peuvent être ajoutées à un contact individuel. Ces données peuvent être utilisées pour rendre compte d'une interaction, ou pour documenter le suivi d'un processus interne.
- Configuration des champs pour ajouter automatiquement des entrées d'historique lorsque le contenu est modifié ; et pour assurer la traçabilité des modifications apportées.

4. Utilisation des données

Le RGPD contient des principes de protection des données énonçant les principes que les organisations doivent respecter lorsqu'elles traitent les données d'une personne. Les données doivent être :

- Utilisées de manière équitable, légale et transparente.
- Recueillies à des fins spécifiques, puis utilisées d'une manière conforme à ces fins.
- Conservées en sécurité.

Ces premières exigences sont très étroitement liées. Même si les logiciels CRM ne peuvent pas complètement contrôler ou limiter la façon dont vous utilisez les données personnelles, ils peuvent néanmoins vous aider dans les tâches suivantes :

- 1** Garder une trace de la manière dont les données sont créées, modifiées et utilisées à l'aide des données enregistrées. Limiter l'accès de certains employés à des données spécifiques en fonction de leurs tâches.
- 2** Stocker les préférences des clients en matière d'utilisation des données dans la base de données, pouvant être affichées et utilisées par les employés lors des communications. Si, par exemple, un client ne souhaite pas recevoir de newsletters hebdomadaires et/ou des e-mails de lancement de produit, le logiciel peut le classer en tant qu'opt-out.
- 3** La sécurité des champs peut être utilisée pour s'assurer que les utilisateurs ne peuvent voir ou modifier que les données relatives à leurs tâches.
- 4** Une politique de mots de passe peut être définie dans la

plupart des logiciels CRM, vous permettant de contrôler la longueur, la complexité, la fréquence des changements et la réutilisation de mots de passe précédents.

- Ne doivent être conservées que le temps nécessaire aux fins initialement prévues. Selon les besoins de votre entreprise, vous devez formuler une politique stipulant la manière dont vous distinguez les données obsolètes des données pertinentes et qui définit les processus d'identification et de gestion des données obsolètes.

Les logiciels CRM peuvent vous aider à la mise en œuvre de plusieurs façons :

- 1** Enregistrement automatique de la date de création et de la dernière date d'édition de chaque fichier, pouvant éventuellement être utilisé comme paramètres pour déterminer l'âge du fichier et sa pertinence.
- 2** Création de groupes pour segmenter et faire remonter automatiquement les fichiers correspondant à vos critères de filtrage.
- 3** Fonctionnalité de recherche vous permettant d'effectuer des recherches complexes de fichiers en fonction de la date de dernière modification des différentes zones du fichier.
- 4** Possibilité donnée aux utilisateurs d'indiquer manuellement les fichiers spécifiques devant être supprimés (obsolètes) ou archivés, à l'aide d'un champ personnalisé.



5. Bases légales du traitement

Les organisations ont besoin d'une base légale pour traiter des données. Il existe six bases légales pour le traitement des données. Celles-ci sont :

Le consentement

Les personnes doivent donner ce consentement clairement et en relation avec un processus spécifique.

Le contrat

Le traitement est nécessaire pour conclure un contrat.

Les obligations légales

Les individus doivent les accorder spécifiquement, en relation avec un traitement bien précis.

Le intérêts vitaux

Le consentement est souvent utilisé comme base légale. Ce doit être une indication libre, spécifique, informée et sans ambiguïté des souhaits de l'individu. Doit être présente une forme d'action affirmative claire - en d'autres termes, un opt-in. Ni le silence, ni des cases pré-cochées, ni l'inactivité ne devraient avoir valeur de consentement. Le consentement doit également être distinct des autres modalités et conditions, et vous devez fournir des moyens simples pour que les individus puissent retirer leur consentement. Le consentement doit être vérifiable et vous devez prévoir des méthodes permettant aux personnes d'exercer leurs droits de donner leur consentement.

Les logiciels CRM peuvent généralement vous aider à gérer les opt-in. Act! emarketing, par exemple, possède une option de désabonnement et des champs personnalisés peuvent être créés dans la base de données Act! CRM pour fournir des options d'opt-in granulaires. Les recherches et les listes peuvent également être utilisées afin de gérer les listes de contacts ayant choisi de ne plus recevoir d'e-mails.

Pour sauvegarder la vie d'une personne.

Les tâches publiques

Ceci ne s'applique qu'aux organisations du secteur public.

Les intérêts légitimes

Le traitement est nécessaire pour vos intérêts ou ceux d'autres parties, à moins qu'il n'existe une bonne raison de protéger les données personnelles de l'individu, plus importante que ces intérêts.



6. Droits individuels

Le RGPD étend les droits d'un individu sur la façon dont ses données personnelles peuvent être utilisées.

6.1 Le droit d'être tenu informé

Le RGPD oblige les entreprises à informer les individus au moment de la collecte de leurs données. L'étendue des informations que vous fournissez est déterminée par le fait que vous avez obtenu ou non les données personnelles directement auprès des individus. Les informations sur le traitement des données personnelles doivent être :

- Concises, transparentes, intelligibles et facilement accessibles.
- Écrites dans un langage clair et simple, en particulier si ces informations s'adressent à un enfant.
- Gratuites.

Grâce à la personnalisation, un champ peut généralement être créé dans le CRM pour stocker le fait que l'information appropriée a été fournie à la personne. Une boîte de date ou un champ Oui/Non (case à cocher) peut, par exemple, être créé pour indiquer si oui ou non l'information pertinente a été envoyée et à quel moment. Une liste déroulante peut spécifier la source par laquelle l'autorisation a été accordée (par téléphone, par formulaire de contact Web, etc.).

6.2 Le droit d'accès

Avec le droit d'accès du RGPD, les informations doivent être fournies gratuitement, à moins que la demande ne soit manifestement infondée ou excessive et que des frais raisonnables peuvent être facturés. En résumé, les informations doivent être fournies sans délai et dans un délai d'un mois à compter de leur réception. Il existe une obligation de vérifier l'identité de la personne qui fait la demande par le biais de moyens raisonnables.

Les demandes faites sous forme électronique doivent être présentées

dans un format couramment utilisé. Il existe une recommandation sur les meilleures pratiques selon laquelle lorsque cela est possible, les organisations doivent être en mesure de fournir un accès à distance à un système libre-service sécurisé permettant à l'individu d'accéder directement à ses informations. Cela ne conviendra pas à toutes les organisations, mais il existe certains secteurs où ce fonctionnement peut s'avérer efficace.

Les logiciels CRM fournissent souvent plusieurs rapports – y compris un rapport de contact détaillé pouvant être généré pour chaque individu, fournissant un compte rendu complet des informations stockées le concernant.

La plupart des logiciels CRM permettent également d'exporter les données contenues dans les champs de contact vers un certain nombre de formats de fichiers (y compris .csv) afin d'en faciliter le partage avec la personne concernée.

6.3 Le droit à la rectification

Les individus ont le droit de rectifier les données personnelles si elles sont inexactes ou incomplètes. Cela doit être fait dans un délai d'un mois avec la possibilité d'un prolongement de cette période si la demande est complexe. Si aucune mesure n'est prise, une explication devra être fournie au requérant, ainsi que sur son droit de porter plainte. Les tiers auxquels des données ont été transmises sont également tenus de rectifier les données.

Les logiciels CRM permettent le plus souvent d'enregistrer la demande de rectification, à l'aide d'une note ou d'un historique lorsque la date créée est stockée. Le suivi de la demande peut être enregistré comme une entrée d'historique ou une activité supplémentaire par utilisateur.

Un logiciel CRM peut être utilisé pour fournir des informations sur le lieu et la date de partage des données avec un tiers, ce qui peut faciliter la prise de contact en cas de demande de rectification ou d'effacement.

Un processus doit être mis en place afin d'établir les étapes qu'un employé doit suivre lorsqu'il reçoit une demande de rectification.



6.4 Le droit à l'effacement

Également connu comme le droit d'être oublié, ce droit permet à une personne de demander la suppression de données à caractère personnel lorsqu'il n'existe aucune raison impérieuse de poursuivre le traitement de ces données. Les personnes ont le droit d'avoir leurs données personnelles effacées et d'empêcher leur traitement dans des circonstances spécifiques. Les tiers auxquels des données ont été transmises doivent également se conformer à ces directives.

Les logiciels CRM permettent généralement de supprimer les fichiers de contacts, ce qui entraînera la suppression de toutes les entrées et données associées au fichier (à moins que ces données ne soient associées à d'autres contacts). La suppression doit généralement être enregistrée dans la partie comportant toutes les actions de l'ensemble des utilisateurs du système – avec par exemple, le nom de la personne ayant effectué la suppression, ainsi que la date, l'heure et le nom du contact.

De cette façon, le logiciel CRM peut être utilisé pour enregistrer le lieu de partage de l'information avec un tiers afin de faciliter la prise de contact en cas d'effacement.

6.5 Le droit de restreindre le traitement

Les personnes physiques ont le droit de bloquer le traitement des données personnelles. Lorsque le traitement est restreint, vous êtes autorisé à stocker les données personnelles, mais non à les traiter ultérieurement.

Un champ personnalisé peut être utilisé pour suivre les préférences du client en matière de restriction de traitement.

6.6 Le droit à la transférabilité des données

Les individus peuvent obtenir et réutiliser leurs données personnelles à leurs propres fins dans différents services. Le processeur a un délai d'un mois pour répondre à la requête. Les individus doivent pouvoir transférer ou copier des données d'un service informatique vers un autre, de manière sécurisée et sans entrave. Les données personnelles doivent être fournies dans un format ouvert et structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Si cela est techniquement possible, il se peut que vous deviez transmettre les données à une autre organisation. Vous ne devez pas porter atteinte aux droits d'autrui, par exemple en divulguant des données de tiers.

Là aussi, d'une manière générale, il doit être relativement facile d'exporter les données contenues dans les champs de contact vers un certain nombre de formats de fichiers (y compris .csv).



6.7 Droit d'opposition

Si un processeur traite des données à caractère personnel pour l'exécution d'une tâche légale ou dans l'intérêt personnel de l'organisation, une personne peut s'y opposer pour des motifs liés à sa situation particulière. L'organisation doit alors mettre fin au traitement, à moins qu'il n'existe des raisons impérieuses et légitimes pour le traitement qui l'emportent sur les droits de l'individu, ou que le traitement ne soit destiné à l'exercice de droits légaux.

Les personnes doivent être informées de leur droit de s'opposer au moment de la première communication et dans l'avis de confidentialité. Cette communication doit être portée explicitement à l'attention de la personne concernée et être présentée clairement et indépendamment de toute autre communication. Si les activités de traitement sont exécutées en ligne, il doit exister une possibilité pour les individus de s'opposer en ligne. Il s'agit d'un domaine sensible, aussi nous vous suggérons de lire intégralement les directives européennes à ce sujet.

Votre logiciel CRM doit permettre aux destinataires des e-mails de votre campagne de choisir de ne plus recevoir de courriels (option de désinscription en pied de page des e-mails reçus). Si, par exemple, vous utilisez Act! emarketing, vous pouvez suivre les destinataires qui ont choisi de se désinscrire de vos campagnes.

6.8 Droits relatifs à la prise de décision et au profilage automatisés

Le RGPD donne des droits aux individus lorsqu'ils font l'objet d'une prise de décision automatisée et d'un profilage automatisé. Ces droits sont plus forts lorsque la prise de décision et le profilage automatisés ont un effet légal ou sont d'une importance similaire pour la personne.

Les administrateurs CRM doivent s'assurer que leurs conseillers commerciaux et juridiques comprennent qu'il est possible d'automatiser les prises de décision et le profilage grâce à l'utilisation du CRM ; par conséquent, les clauses de non-responsabilité appropriés doivent figurer dans les avis de confidentialité. Les processus pertinents doivent être pris en compte, pour par exemple arrêter de prendre des décisions automatisées et arrêter d'établir le profil d'une personne si les circonstances l'exigent. Cela permet aux utilisateurs de fournir aux clients leurs données utilisées pour la prise de décision et le profilage automatisés, et de signaler les contacts appartenant à la catégorie « groupe vulnérable », tel que défini dans le cadre du RGPD.

7. Responsabilité et gouvernance

Le RGPD exige que les organisations mettent en place des mesures de gouvernance globales mais proportionnées. Pour démontrer la conformité, une organisation doit :

- mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées qui garantissent et démontrent que vous êtes conforme. Cela peut inclure des politiques internes de protection des données telles que la formation du personnel, des audits internes des activités de traitement et l'examen des politiques internes en matière de ressources humaines ;
- tenir à jour la documentation pertinente sur les activités de traitement ;
- désigner, le cas échéant, un délégué à la protection des données ;
- utiliser, le cas échéant, des évaluations d'impact sur la protection des données ;
- mettre en œuvre des mesures qui respectent les principes de la protection des données dès la conception et de la protection des données par défaut. Ces mesures peuvent inclure :
 - la minimisation des données ;
 - la pseudonymisation ;
 - la transparence ;
 - permettre aux individus de surveiller le traitement ; et
 - la création et l'amélioration constante des fonctions de sécurité.

Les organisations peuvent également adhérer à des codes de conduite et/ou des systèmes de certification approuvés.

L'utilisation d'un logiciel CRM comme Act! est accessoire à la portée de cette partie du RGPD. Il est important de noter que chaque organisation doit mettre en œuvre des processus de conformité, par exemple en documentant la conformité et en réalisant des évaluations d'impact. Chaque organisation doit également adopter des procédures appropriées afin de satisfaire aux exigences fixées par les principes de protection des données dès la conception et par défaut. Les organisations doivent travailler avec des consultants afin de s'assurer que des mesures de gouvernance appropriées soient implantées et maintenues.

Protection des données dès la conception et par défaut

Les processeurs ont l'obligation générale de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de montrer que la protection des données dans leurs activités et processus de traitement des données est prise en compte et intégrée.

Le respect de la vie privée dès la conception est une approche des projets qui met en avant dès le départ le respect de la vie privée et la conformité à la protection des données... Les organisations doivent veiller à ce que le respect de la vie privée et des données soit une considération essentielle dès les premiers stades de tout projet, puis tout au long de son cycle de vie. Par exemple, lors de :

- La mise en place de nouveaux systèmes informatiques pour le stockage ou l'accès aux données personnelles ;
- L'élaboration de lois, de politiques ou de stratégies ayant des répercussions sur le respect de la vie privée ;
- Le lancement d'une initiative de partage de données ; ou
- L'utilisation des données à de nouvelles fins.



Une évaluation de l'impact sur la protection des données doit être effectuée lorsque l'utilisation de nouvelles technologies est envisagée. L'exécution d'un tel programme d'évaluation doit viser à réduire les risques de préjudice pour les personnes en raison de l'utilisation abusive de leurs renseignements personnels. Il peut également vous aider à concevoir des processus plus efficaces et plus rapides pour le traitement des données personnelles.

Dans ce scénario, un CRM est plus susceptible d'être utile en tant qu'archive de fichiers. Dans Act! Premium Plus, par exemple, si des « Projets » ont été créés en tant qu'entités, à l'aide du gestionnaire de tables personnalisées, l'évaluation d'impact de chaque projet peut être stockée avec d'autres documents, comme par exemple tout dossier commercial ou document de lancement de projet.

8. Désignation d'un délégué à la protection des données

Cette nomination est requise dans certaines circonstances. Qu'une organisation soit obligée ou non de nommer un délégué à la protection des données (DPD), elle doit disposer de compétences et de ressources suffisantes pour se conformer aux différentes exigences en matière de protection de la vie privée.

9. Protection particulière des données relatives aux mineurs

Si votre entreprise propose ses produits ou services aux mineurs, vous devez obtenir le consentement de leurs parents ou de leurs tuteurs avant de recueillir ou de traiter leurs données. Dans le cadre du RGPD, seule une personne âgée de 15 ans ou plus peut donner son propre consentement.

Un logiciel CRM vous permet d'enregistrer l'âge de chaque nouveau contact, et d'effectuer une recherche pour identifier les mineurs pour lesquels vous possédez un dossier. Vous pouvez ensuite prendre les mesures appropriées pour traiter les informations relatives à ces mineurs conformément aux exigences du RGPD.

10. Sécurité des données personnelles

Les données à caractère personnel doivent être traitées en toute sécurité en prenant les mesures techniques et organisationnelles appropriées. Vous devez procéder à une analyse des risques proportionnée et mettre en place des politiques organisationnelles pertinentes tout en prenant les mesures techniques et physiques appropriées. L'anonymisation et le cryptage doivent être envisagés. Les systèmes et les services doivent assurer la confidentialité et la sécurité des données personnelles et maintenir leur intégrité. Des sauvegardes doivent être effectuées pour permettre la restauration des données perdues. Quelles que soient les mesures mises en place, elles doivent être testées et toutes les améliorations nécessaires doivent être apportées.

Transfert de données en dehors de l'UE

Les données personnelles ne peuvent être transférées que lorsque les conditions spécifiées sont remplies.

Un certain nombre de régimes ont été mis en place par des organismes de réglementation, à la suite de décisions de la Commission européenne.

Des exceptions à l'interdiction générale existent dans certaines circonstances bien précises – lorsque le transfert est :

- effectué avec le consentement éclairé de l'individu ;
- nécessaire à l'exécution d'un contrat entre l'individu et l'organisation ou de mesures pré-contractuelles prises à la demande de l'individu ;
- nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu dans l'intérêt de la personne, entre le responsable du traitement et une autre personne ;
- nécessaire pour des raisons importantes d'intérêt public ;

- nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense de revendications légales ;
- nécessaire à la protection des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'autres personnes, lorsque la personne concernée est physiquement ou juridiquement incapable de donner son consentement ; ou
- effectué à partir d'un registre qui, en vertu de la législation européenne, est destiné à fournir des informations au public (et qui peut être consulté soit par le public en général, soit par ceux qui sont en mesure de démontrer un intérêt légitime à consulter le registre).

Dans certains cas précis, des transferts ponctuels de données concernant un nombre relativement d'individus sont autorisés.

Avis d'atteinte à la vie privée

Les organismes de traitement des données ont l'obligation de notifier les atteintes à l'organisme de contrôle concerné si ces dernières sont susceptibles d'entraîner un risque pour les droits et les libertés des personnes – une atteinte qui, si rien n'est fait, aura un impact préjudiciable significatif sur les individus : sous la forme par exemple d'une discrimination, d'une atteinte à la réputation, d'une perte financière, d'une perte de confidentialité ou tout autres désavantages économiques ou sociaux importants. Les personnes concernées doivent également être avisées en cas de risque élevé.

La notification doit être faite aux autorités de surveillance dans les 72 heures et, si nécessaire, aux individus, sans retard injustifié. Ne pas le faire peut entraîner une amende conséquente, allant jusqu'à 10 millions d'euros ou 2% du chiffre d'affaires mondial.

Il est important pour une entreprise de prendre des mesures concernant la formation du personnel, l'identification interne des violations, les procédures d'enquête et de signalement.



A propos d'Act!

Act! facilite la gestion des relations clients sur le long terme avec un accès rapide et organisé à toutes vos données client. Parce que chaque entreprise fonctionne différemment, Act! est spécialement conçu pour vous donner une grande liberté de personnalisation et vous offre ainsi un espace de travail flexible, accessible, et connecté.

Act!, une solution CRM qui vous ressemble.

Pour en savoir plus sur Act!, rendez-vous sur
www.act.com/fr

Ou contactez-nous au
09 75 18 23 09 (France)
078 483 840 (Belgique)

Suivez-nous sur



sw!ftpage™

©2018 Swiftpage ACT! LLC. Tous droits réservés. Swiftpage, Act! et les produits et services Swiftpage mentionés ici sont des marques déposées ou des marques de Swiftpage ACT! LLC ou ses entités affiliées. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs fabricant respectifs.

Swiftpage International Limited | Ground Floor, Q15 Quorum Business Park | Benton Lane, Newcastle upon Tyne | NE12 8BU | act.com/fr