



---

# Module de gestion des données personnelles Périclès Nomade

Guide de l'utilisateur

Poliris-2018

## Rappel sur la RGPD au sujet de la conservation des données personnelles

La nouvelle réglementation européenne sur la protection des données personnelles ( RGPD) impose aux entreprises qui gèrent des données personnelles de respecter les délais de conservation légale de ces données.

- Les données des clients utilisées à des fins de prospection commerciale peuvent être conservées pendant **un délai de trois ans à compter de la fin de la relation commerciale** (par exemple, à compter d'un achat, du terme d'un contrat de prestations de services ou du dernier contact émanant du client).
- Les données à caractère personnel relatives à un prospect non client peuvent être conservées pendant **un délai de trois ans à compter de leur collecte** par le responsable de traitement ou du dernier contact émanant du prospect.

Au-delà de cette durée de 3 ans, les données doivent-êtr **archivées avec accès restreint** pour une durée maximum de 2 ans puis **anonymisées** (effacement des données personnelles)

## Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

**Toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement**, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.

(ex. : adresse IP, nom, n° d'immatriculation, n° de téléphone, photographie, éléments biométriques tels que l'empreinte digitale, ADN, numéro d'Identification Nationale Étudiant (INE), ensemble d'informations permettant de discriminer une personne au sein d'une population (certains fichiers statistiques) tels que, par exemple, le lieu de résidence et profession, sexe et âge,...).

Pour les données des agences, les principales données personnelles généralement traitées sont :

- **Nom, adresse, tel, fax, email pour les prospects, clients**
- CV, Données personnelles des salariés et collaborateurs

## Périclès vous accompagne dans la gestion des données personnelles

Le module de gestion des données personnelles est mis à votre disposition par les équipes Périclès pour vous permettre de vous mettre en conformité à partir du 25 mai 2018 avec la nouvelle réglementation. Nous avons développé pour cela un «moteur» d'archivage se basant sur des règles les plus optimisées possibles.

Cependant, il reste de la responsabilité de chaque agence d'utiliser le module de gestion des données personnelles avec attention et de former ses collaborateurs à son utilisation .

Il conviendra pour les utilisateurs de rester vigilant sur les actions d'archivages , quelles soient manuelles ou automatisées.

En effet, tous les cas de figure ne peuvent pas être couverts par l'automatisation et l'agence doit veiller à mettre à jour son fichier client.

Périclès vous fournit des outils d'accompagnement mais les outils ne peuvent se substituer totalement aux professionnels , experts de leurs fichiers et de leurs historiques.

Ce guide a pour but de permettre une prise en main rapide du module.

## Un nouveau profil : le droit d'accès « Gestion des données personnelles »

Un nouveau profil a été créé dans Périclès 5 permettant de gérer l'anonymisation des données personnelles des clients

L'anonymisation (c'est à dire l'effacement des données personnelles) des fiches de vos clients, conformément à la réglementation, est obligatoire dès lors que le dernier contact avec votre client remonte à plus de 5 ans.

Le droit « Gestion des données personnelles » a été créé pour que seuls des profils habilités puissent procéder à cette action impactant le fichier client.

Ce droit permet :

- D'anonymiser les fiches clients
- D'accéder aux archives restreintes



## L' écran de la page d'accueil de Périclès

Tout | Référence, type de bien, client... | Bonjour christophe ! Conseiller immobilier POLIRIS

VISITES À COMMENTER

Toutes vos visites sont commentées.

DERNIÈRES OFFRES DE L'AGENCE

- À louer Appartement 1260 € null null
- À vendre Appartement 0 € null null
- Neuf Programme 350 000 € 75002 PARIS 02
- À vendre Appartement 0 € null null

AFFICHER PLUS

GESTION DE MON PORTEFEUILLE

- 960 Clients à archiver
- 583 Clients à anonymiser

1694 Fiches à archiver

1416 Fiches à anonymiser

- Cliquez sur gestion des données personnelles pour voir toutes les fiches à traiter dans le mois en cours
- Cliquez sur « Fiches à archiver » pour voir toutes les fiches à archiver avant la fin du mois
- Cliquez sur « Fiches à anonymiser » pour voir toutes les fiches à anonymiser avant la fin du mois

Les fiches à anonymiser n'apparaissent qu'avec le profil « Gestion des données personnelles » activé

## Le fichier des clients à archiver

L'archivage en accès restreint des fiches de vos clients , conformément à la réglementation, est obligatoire dès lors que le dernier contact avec votre client remonte à plus de 3 ans.

**Comment votre logiciel procède-t-il pour fournir la liste des clients à archiver dans le mois en cours ?**

### **Pour la vente :**

Votre logiciel prend en compte les évènements suivants et prend toujours la date la plus récente pour le calcul de l'échéance :

- Date de création de la fiche client
- Si la fiche client est liée à une offre : Date de création ou d'échéance mandat.
- Si la fiche client est liée à une signature : Date de compromis ou la date de signature de l'acte.
- Si la fiche client est liée à une nouvelle offre ou à une fiche demande : Date de création de ces fiches.
- Si un RDV lié à la fiche client est enregistré dans l'agenda de Péricle's : Date de ce RDV.
- Si un client répond à un email de relance commerciale en cliquant sur le lien de consentement : Date de réponse.

### **Pour la location :**

**Nous n'intégrons au moteur d'archivage que les fiches clients qui ne sont reliées à aucune offre ou signature.**

Nous n'intégrons pas dans le moteur les clients liés à une fiche offre ou signature en location quelque soit le statut des fiches. Dans ce cas de figure, il faudra que l'agence pense à archiver manuellement, les bailleurs ou locataires avec qui l'agence n'a plus de relation commerciale depuis plus de 3 ans.

## Le listing des clients à archiver

Le listing affiche la liste des clients devant être archivés avant la fin du mois.

The screenshot displays a web application interface for managing clients. At the top, there is a search bar and a navigation menu. The main content area shows a list of clients under the heading 'Mai 2018 - 950 clients à archiver'. The list includes columns for a checkbox, a profile icon, the client's name, their role (e.g., 'Vendeur, Acquéreur'), and their telephone number. A sidebar on the right shows details for a selected client, 'M. OLIVIER7', with a 'RELANCE EMAIL' button. The interface also includes a top navigation bar with a search bar and a user profile section.

Client	Rôle	Statut	Créé le	Téléphone
ALEX THORP	Vendeur, Acquéreur	NC NC	03/02/2015	010101
OLVIER7	Acquéreur	NC NC	21/11/2013	NC
BICHON Pauline	Vendeur, Acquéreur	NC NC	22/11/2012	NC
AMAURY1	Vendeur	NC NC	21/11/2013	NC
BELLEFLEUR Lila	Vendeur	NC NC	04/09/2013	0102030405
DESJARDINS Ingrid	Acquéreur	NC NC		NC

➤ En cliquant sur « Archiver », vous effectuez l'action d'archivage en accès restreint.

➤ En cliquant sur « Relancer », vous allez pouvoir envoyer à tous les clients en attente d'archivage un email de relance qui vous permettra, si ces clients répondent à votre sollicitation, de les conserver plus longtemps dans votre fichier vivant.

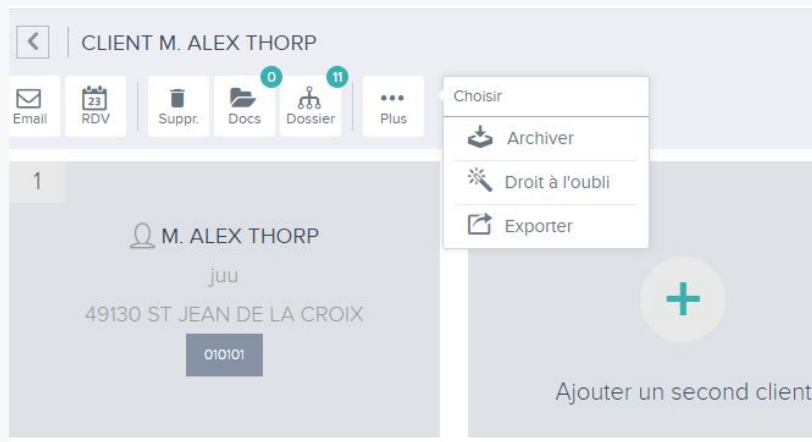
➤ En cliquant sur « Exporter », vous générez un fichier au format csv contenant l'ensemble des données affichées dans le listing.

➤ En cliquant que « Supprimer », vous supprimez définitivement les fiches sélectionnées.



## Nouvelles actions à partir de la fiche client

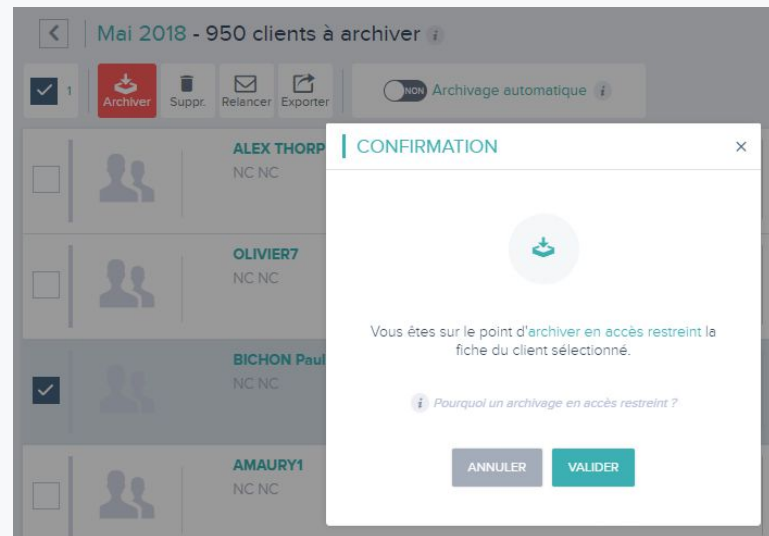
De nouvelles actions sont possibles à partir de la fiche client



- En cliquant sur « Plus » vous affichez un sous -menu avec de nouvelles actions
- En cliquant sur « Archiver », vous effectuez l'action d'archivage de la fiche client
- En cliquant sur « Droit à l'oubli », vous effacez les données personnelles de la fiche client
- En cliquant sur « Exporter », vous générez un fichier au format csv contenant l'ensemble des données de la fiche client.

## Archivage des fiches liées aux clients

Quand une fiche client est archivée en accès restreint, les fiches offres et demandes liées seront archivées également mais restent accessibles à tous les profils.



# Le fichier des clients à anonymiser

## Pourquoi anonymiser les clients ?

L'anonymisation (c'est à dire l'effacement des données personnelles) des fiches de vos clients , conformément à la réglementation, est obligatoire dès lors que le dernier contact avec votre client remonte à plus de 5 ans.

## Pour la vente :

Votre logiciel prend en compte les évènements suivants et prend toujours la date la plus récente pour le calcul de l'échéance :

- Date de création de la fiche client.
- Si la fiche client est liée à une offre : Date de création ou d'échéance mandat.
- Si la fiche client est liée à une signature : Date de compromis ou la date de signature de l'acte.
- Si la fiche client est liée à une nouvelle offre ou à une fiche demande : Date de création de ces fiches.
- Si un RDV lié à la fiche client est enregistré dans l'agenda de Périclès : Date de ce RDV.
- Si un client répond à un email de relance commerciale en cliquant sur le lien d'optin (validation du contact par le client) : Date de réponse.

## Pour la location :

**Nous n'intégrons au moteur d'anonymisation que les fiches clients qui ne sont reliées à aucune offre ou signature.**

Nous n'intégrons pas dans le moteur les clients liés à une fiche offre ou signature en location quelque soit le statut des fiches. Dans ce cas de figure, il faudra que l'agence pense à anonymiser manuellement, les bailleurs ou locataires avec qui l'agence n'a plus de relation commerciale depuis plus de 5 ans.

# Quelles seront les données effacées après l'action d'anonymisation ?

Ces données seront effacées sur **toutes les fiches liées au contact anonymisé**

## Données personnelles clients

- **Nom** Client 1, client 2, mandataire
- **Prénom** Client 1, client 2, mandataire
- **Adresse** Client 1, client 2, mandataire
- **Suite adresse** Client 1, client 2, mandataire
- **Tél domicile** Client 1, client 2
- **Tél bureau** Client 1, client 2
- **Tél mobile** Client 1, client 2
- **Fax** Client 1, client 2
- **Autre** Client 1, client 2
- **Email** Client 1, client 2
- **Notes**

## Le listing des clients à anonymiser

Le listing affiche la liste des clients devant être anonymisés avant la fin du mois.

Client	Rôle	Négociateur	Créé le	Telephone
BICHON Pauline	Vendeur, Acquéreur	Négo : Amaury Montaigne	22/11/2012	NC
DESJARDINS Ingrid	Acquéreur	Négo : Amaury Montaigne	23/11/2012	NC
KENNEDY Alexandre	NC	Négo : Amaury Montaigne	24/01/2013	0647493327
VALETTE Ludo	Vendeur	Négo : Amaury Montaigne	24/01/2013	0909090909
FILIPPI François	Vendeur, Acquéreur	Négo : DANIEL HO	03/06/2013	01.05.04.03.02
NC	Vendeur	Négo : DANIEL HO		NC

Detailed view of Melle BICHON Pauline (95740 FREPILLON):  
Client créé le 22/11/2012  
ANONYMISER  
Mobile : NC  
Domicile : NC  
Négociateur : Amaury Montaigne  
Adresse :  
75 rue de la republique  
95740 FREPILLON

En cliquant sur « Anonymiser », vous effectuez l'action d'effacement des données personnelles des clients.

En cliquant sur « Exporter », vous générez un fichier au format csv contenant l'ensemble des données affichées dans le listing.

En cliquant sur « Supprimer », vous supprimez définitivement les fiches sélectionnées.

# L'email de relance commerciale

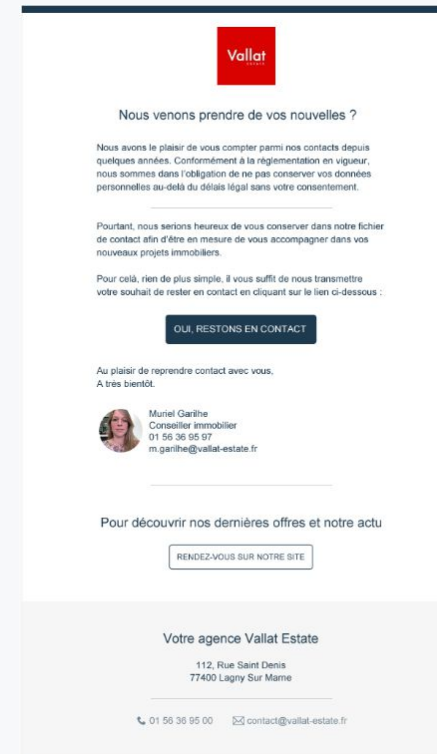
## Conservez plus longtemps les coordonnées de vos clients

Un nouveau modèle d'email vous permet une relance de vos anciens clients, avec comme objectif, d'augmenter la durée de conservation de leur coordonnées .

Pour cela Périclès vous propose un email type avec deux « optin » possible pour vos clients

Un « optin » est un **consentement explicite de vos clients** à ce que vous conservez , à compter du dernier contact, leurs données personnelles pour une durée renouvelée de 5 ans.

1. Bouton « Oui restons en contact »
2. Bouton « Rendez-vous sur notre site »



# L'email de relance commerciale

## Les impacts de l'optin de vos clients

Si vos clients cliquent sur l'un des deux boutons présents dans l'email de relance, Périclès déclenche plusieurs évènements :

1. Le « compteur » du client qui calcule la durée de conservation est réinitialisé.
2. Si les fiches clients étaient archivées, elles sont désarchivées.
3. Une action « Recontacter » est créée dans Périclès pour le négociateur de la fiche afin de reprendre la relation commerciale.

Nouvelle action « Recontacter »



## FAQ

**Les données personnelles de mes clients dont le dernier contact remontent à plus de 5 ans sont effacées. Puis-je tout de même les récupérer ?**

- Non, le processus d'anonymisation est irréversible comme l'impose la réglementation. C'est pourquoi nous recommandons de contrôler chaque mois la liste des clients qui doivent-être anonymisés même quand le mode automatique a été activé.

**Que veut dire le nouveau bouton « Droit à l'oubli » dans la fiche client ?**

- Ce bouton permet d'effacer les données personnelles d'un client à sa demande en vertu du droit à l'oubli prévu par la réglementation. Votre client peut également vous demander un export de ses données par le moyen de votre choix. Pour cela nous avons mis en place un bouton « Exporter » qui génère un fichier au format csv que vous pourrez envoyer à votre client.

**Est-ce que tout le monde dans l'agence ayant accès à Périclès peut effacer les données clients ?**

- Non, nous avons mis en place un profil spécifique avec le nouveau droit «Gestion des données personnelles ». Seuls ces profils habilités pourront effacer ( anonymiser ) des données.



## FAQ

### Comment faire pour conserver les données personnelles d'un client avec qui je ne suis plus en contact depuis 5 ans ?

- En obtenant de ce client un consentement explicite de cette conservation au-delà de la durée légale.

### Un consentement oral est-il suffisant pour cela ?

- Pas au yeux de la CNIL malheureusement.

Vous devrez dans tous les cas pouvoir justifier de ce consentement et pour cela, une trace écrite ou une action identifiable est nécessaire. C'est pourquoi Périclès vous propose un nouveau template de relance commerciale afin de valider le consentement de vos anciens clients.

### Le module de gestion des données personnelles de Périclès concerne-t-il tous les clients ?

- Non, le module ne gère pas les bailleurs et locataires qui sont reliés dans le logiciel à une fiche offre ou signature.

Seuls les bailleurs ou locataires qui ne sont liés à aucune fiche offre ou signature seront intégrés au moteur d'archivage et affichés dans la liste des clients à archiver ou anonymiser.

## FAQ

### Le nouveau module de gestion des données personnelles de Périclès change t-il quelque chose au mode d'archivage existant ?

- Non, le module ne change pas les règles d'archivage existantes dans le logiciel. Il ajoute simplement un nouveau mode d'archivage en accès restreint.

### L'archivage en accès restreint , c'est quoi ?

- L'archivage en accès restreint aussi appelé « archives intermédiaires » par la CNIL est une façon de protéger les données personnelles des anciens clients avec qui l'agence n'a plus de relation commerciale en limitant l'accès à ces données. Pour cela Périclès a mis en place un nouveau profil avec le droit « Gestion des données personnelles » qui permet de limiter l'accès aux personnes habilitées.

---

MERCI POUR VOTRE ATTENTION

Bonne journée

