

Thèmes : Accès aux données

Métiers: Employé-e

Types de données: Professionnelles

Jusqu'où le service à la clientèle peut-il aller, que puis-je collecter à son sujet ?

Le commercial d'une PME, curieux de nature et efficace se montre particulièrement aimable avec son importante clientèle.

Pour satisfaire au mieux celle-ci, il collecte toutes les informations qu'il juge utiles à ses relations commerciales, par différents biais.

Le jour anniversaire de Mme X, épouse d'un récent client, et lui fait parvenir un bouquet de fleurs ainsi qu'un cadeau personnalisé.

Le mari étonné appelle l'entreprise et demande au commercial d'où il tient la date anniversaire de son épouse et ses goûts. Le commercial se vante alors d'avoir constitué un registre complet des données personnelles non seulement de ses clients mais aussi de leurs proches.

Le mari, écœuré, contacte un avocat, qui lui apprend l'illégalité de cette pratique.

Recommandations

La collecte de données personnelles doit reposer en l'occurrence sur un intérêt prépondérant, être proportionnée au but à atteindre, et ne pas avoir été faite à l'insu de la personne concernée. L'épouse n'a pas donné son consentement, et pour cause, et cette information dépasse ce qui est admissible commercialement pour choyer sa clientèle. Fêter l'anniversaire du client lui-même, et non de son épouse, sur la base de la date de naissance collectée avec son accord est en revanche admissible.

Principes de base

Licéité, proportionnalité, transparence de la collecte

Ressources