

*Compte rendu B3 TP01 :***Table des matières**

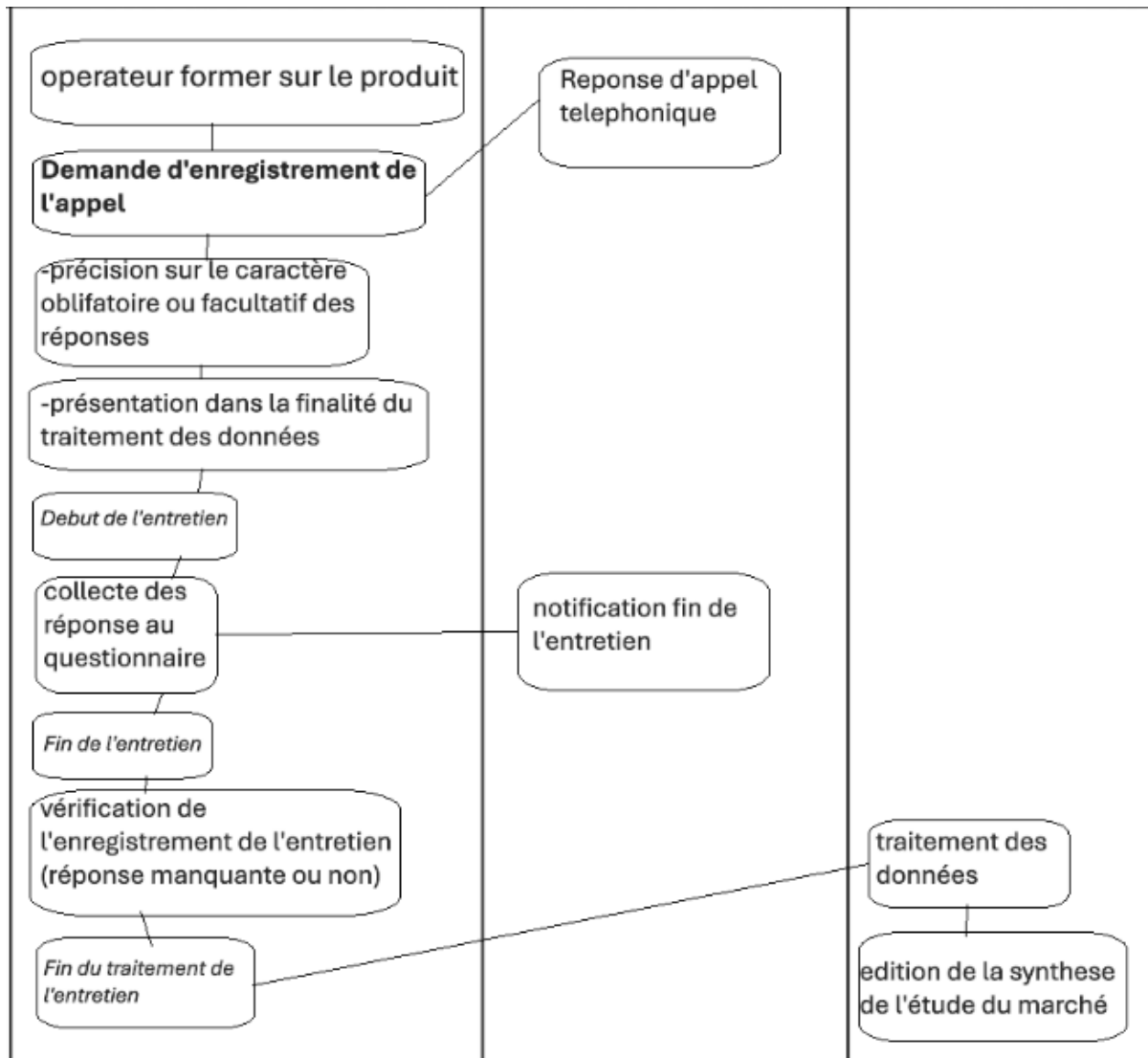
Introduction :	1
1 : Schéma du processus.	2
2 : Données à caractère personnel des clients.	2
3 : Opérations effectuées sur les données.	3
Registre du traitement :	3
CONCLUSION :	4

Introduction :

Dans ce TP, On va travailler sur le traitement des données personnelles dans le cadre d'un processus de fidélisation client. L'objectif principal était de comprendre comment une entreprise peut collecter, organiser et exploiter les informations de ses clients pour améliorer la relation commerciale et renforcer leur fidélité.

J'ai pu voir concrètement quelles données sont considérées comme personnelles et comment elles sont utilisées dans un but précis, par exemple pour proposer des offres adaptées ou suivre la satisfaction des clients.

1 : Schéma du processus.



2 : Données à caractère personnel des clients.

- Nom et prénom
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Adresse postale
- Date de naissance
- Historique d'achats
- Centres d'intérêt / préférences produits

- Numéro de carte de fidélité
 - Données de navigation (clics, connexions)
 - Localisation
- Ces informations permettent à l'entreprise d'adapter ses offres et de mieux connaître ses clients et de mieux répondre aux besoins de leurs clients.

3 : Opérations effectuées sur les données.

Opération	Description
Collecte de données	Récupération des informations lors de l'inscription au programme de fidélité
Stockage	Enregistrement des données dans la base clients
Analyse	Étude du comportement d'achat et des préférences
Ciblage marketing	Envoi d'offres personnalisées
Mise à jour	Actualisation régulière des informations
Suppression	Effacement des données après la période de conservation
Sécurisation	Mise en place des mesures techniques pour protéger les données.
Utilisation	Envoi des offres personnalisées, des promotions et des newsletters.

Registre du traitement :

- Responsable du traitement : Société *Artemis Data Services*
- Sous-traitant : CallTech (plateforme d'appels et assistance clients)

- Finalité : gestion de la relation client, amélioration de la satisfaction et fidélisation via des offres ciblées
- Catégories de personnes concernées : clients inscrits au programme fidélité
- Catégories de données : identité, coordonnées, données commerciales
- Destinataires des données : opérateurs du service clientèle et service marketing
- Durée de conservation : 1 an après la dernière interaction du client
- Mesures de sécurité : accès sécurisé, authentification, sauvegardes régulières, pare-feu et chiffrement des données

CONCLUSION :

Ce TP m'a permis de comprendre plus concrètement le rôle des données personnelles dans la fidélisation client, J'ai pu observer comment les informations sont collectées, traitées, stockées et sécurisées, tout en respectant les obligations légales.

Cette activité m'a également aidé à prendre conscience de l'importance de la protection des données dans toute organisation.