

RGPD ET CRM : LES ENJEUX DE PROTECTION ET DU TRAITEMENT DES DONNÉES

Sécurisez vos données et optimisez votre gestion client en respectant les exigences du RGPD

OBJECTIFS

- Comprendre les principes fondamentaux du RGPD et ses implications sur l'usage des CRM
- Identifier les données personnelles collectées et traitées dans un CRM
- Mettre en conformité l'usage des CRM avec le cadre légal du RGPD
- Appliquer les bonnes pratiques pour sécuriser les données clients
- Sensibiliser les équipes à la gestion éthique et légale des informations clients

CONTENU PÉDAGOGIQUE

Module 1 - Introduction au RGPD et cadre légal

- Définition et objectifs du RGPD
- Les grands principes : transparence, minimisation, conservation, sécurité
- Le rôle des acteurs : responsable de traitement, sous-traitant, DPO

Module 2 - Le RGPD et les outils CRM

- L'importance de la conformité RGPD dans la gestion de la relation client
- Catégorisation des données collectées et analyse des flux dans un CRM
- Identification des risques liés au traitement des données clients
- Atelier pratique : audit de conformité d'un CRM

Module 3 - Sécurisation des données dans un CRM

- Bonnes pratiques pour collecter et stocker les données clients en conformité
- Droits des clients : gestion des consentements, accès, rectification et suppression
- Exigences de sécurité et obligations en cas de fuite de données dans un CRM

ORGANISATION PÉDAGOGIQUE

Prérequis

- Aucun

Formateur

- 1 formateur-expert

Moyens pédagogiques et techniques :

- Présentations interactives et supports numériques
- Études de cas, exercices et mises en situation
- Quiz ou QCM pour valider les acquis
- Intégration des ressources e-learning dans les différents modules

Public concerné : salariés des agences immobilières

Format mixte d'une **durée totale de 16h00**
Session en distanciel animée par un formateur-expert

+ 1 Accès individuel et illimité à une plateforme d'apprentissage e-learning avec tests, cours, exercices et cas pratiques

Tarif : 400 euros / salarié

- Prise en charge : OPCO EP (dans la limite du plafond 2025 de 15 000 € pour un cabinet médical et 7 500 € pour un cabinet dentaire, des crédits annuels disponibles)
- Reste à payer : 0 € (sous réserve de l'accord d'OPCO EP)

Module 4 - Actions pour garantir la conformité et optimiser l'usage du CRM

- Élaboration d'un registre des traitements de données clients
- Intégration des politiques de confidentialité et mentions légales dans un CRM
- Automatisation et gouvernance des données pour une conformité continue
- Simulation et jeux de rôles via la plateforme e-learning

Module 5 - Sensibilisation et gouvernance RGPD appliquées au CRM

- Sensibilisation des équipes à la gestion responsable des données clients
- Pilotage et suivi des actions RGPD en entreprise
- Outils et tableaux de bord pour garantir la conformité
- Cas pratiques et mises en situation interactives

Dispositif de suivi et d'évaluation des résultats de la formation :

- En amont de la formation, un questionnaire pour recueillir les attentes des stagiaires et/ou un test de positionnement en début de formation
- Feuille d'émargement pour le suivi des participants
- Quiz d'évaluation en fin de formation pour mesurer les connaissances et compétences acquises
- Questionnaire d'évaluation pour recueillir les impressions des stagiaires à l'issue de la session
- Attestation de suivi délivrée à l'issue de la formation
- Suivi post-formation : accès à notre Service Après-Formation, c'est-à-dire la possibilité de poser des questions complémentaires pendant 3 mois via une adresse e-mail dédiée