



Rodrigue

vos billets, notre expérience, leurs émotions

Anonymisation des identités | **1**

Anonymisation des identités

Conformité aux directives RGPD



Dernière MAJ – mars 2023



Table des matières

Avertissement	3
Assistance	3
Définitions	4
Quand anonymiser des fiches clients ?	4
Quelle est la différence entre une fiche supprimée et une fiche anonymisée ?	4
Quelles sont les informations conservées après l'anonymisation ?	4
Procédure	4
Supprimer une fiche client au cas par cas	5
Supprimer toutes les fiches dont la relation commerciale s'est terminée il y a plus de 3 ans	6
Supprimer toutes les fiches sans historique d'achat.....	8
Anonymisation des fiches supprimées.....	11

Avertissement

Ce document est la propriété exclusive de Rodrigue. Toute reproduction intégrale ou partielle, toute utilisation par des tiers, ou toute communication à des tiers est interdite sans accord préalable de Rodrigue.

Si vous constatez une anomalie dans cette documentation, merci de nous le signaler par email à support@rodrigue.fr en décrivant l'erreur ou le problème aussi précisément que possible.

Assistance

Pour tout renseignement ou assistance à l'installation et à l'utilisation de nos produits, notre équipe support reste à disposition du lundi au vendredi de 9h à 19h :

- Par mail support@rodrigue.fr
- Par téléphone +33 1 39 32 77 88

Veillez également consulter :

- Notre site web www.rodrigue-solution.com
- Notre communauté utilisateurs (actualité, mises à jour, bons plans...)

<http://cluster.rodrigue-solution.com/>

Inscrivez-vous sur <http://cluster.rodrigue-solution.com/membership-login/>

Définitions

Le RGPD (Règlement Général sur la Protection des Données) est le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel.

Il vous concerne directement dans la tenue de votre fichier client de billetterie (« CRM »).

Pour plus d'informations sur le règlement : <https://www.francenum.gouv.fr/guides-et-conseils/developpement-commercial/gestion-des-donnees-clients/comment-rendre-le-fichier>

Quand anonymiser des fiches clients ?

Le règlement indique qu'au bout d'un **délai de 3 ans** à compter de la fin de la relation commerciale avec votre client, vous devez effacer certaines données personnelles le concernant.

Quelle est la différence entre une fiche supprimée et une fiche anonymisée ?

- Les **fiches supprimées** dans Rodrigue sont masquées. Elle n'apparaissent plus dans le fichier client mais existent toujours et peuvent être démasquées à tout moment. C'est donc **réversible**.
- Les **fiches anonymisées** sont des fiches supprimées pour lesquelles on a supprimé presque toutes les données personnelles (nom, prénom, adresses, téléphones...). L'historique d'achat est cependant conservé. Il ne sera plus possible de récupérer les données anonymisées, c'est donc **irréversible**.

Quelles sont les informations conservées après l'anonymisation ?

- L'initiale du nom de famille
- Le code postal
- Le nom de la ville
- L'historique des commandes billetterie / produits.

Procédure

Cela se passe en deux étapes :

- Vous **supprimez** la ou les fiche(s) client(s)
- Vous **anonymisez** la ou les fiche(s) supprimée(s)

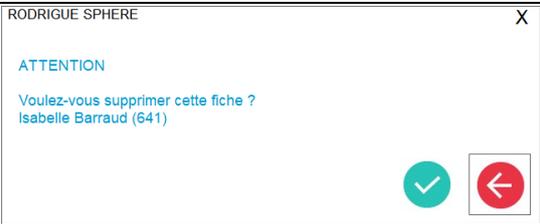
Attention à la notion de **fiche supprimée** dans Rodrigue, en réalité elle est **masquée**, disparaît du CRM, mais en vérité elle existe toujours et peut être démasquée à tout moment.

C'est la raison pour laquelle la procédure d'anonymisation s'ajoute à la procédure.

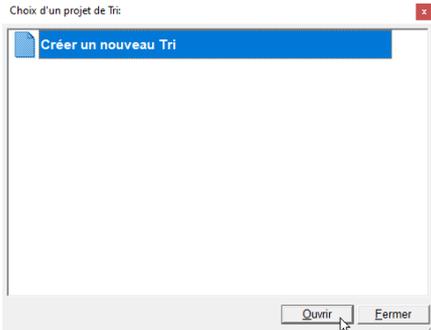
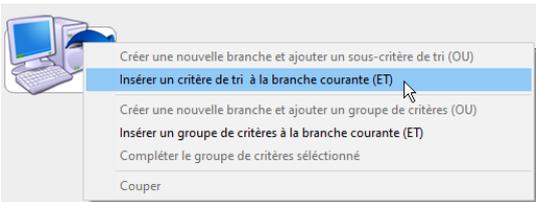
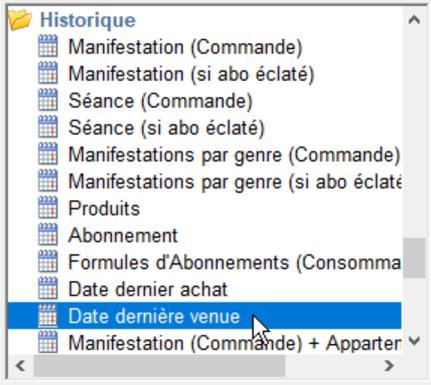
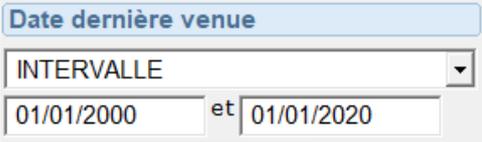
Attention : A la différence de la suppression des clients, la procédure d'anonymisation des fiches est **irréversible**. Il convient donc d'être très vigilant.

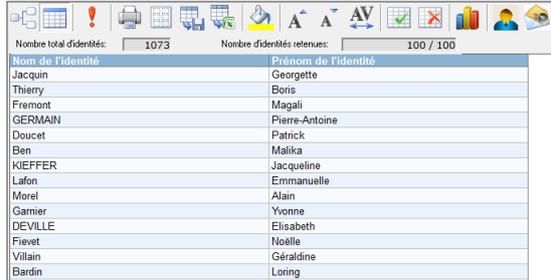
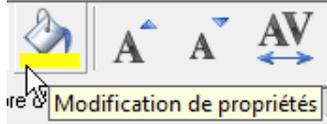
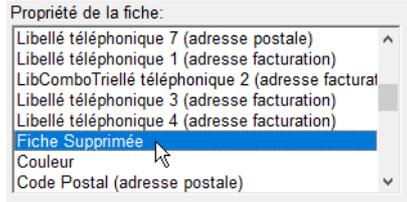
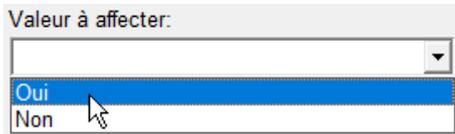
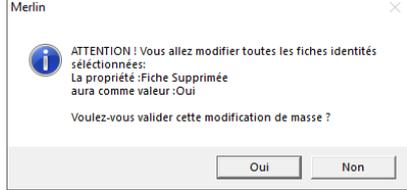
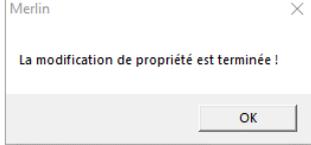
Supprimer une fiche client au cas par cas

Exemple : pour une personne qui a exercé son droit à l'effacement.

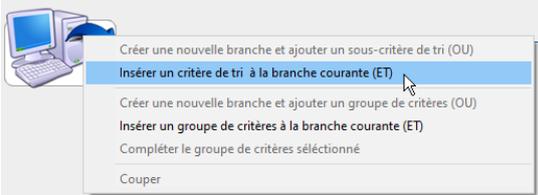
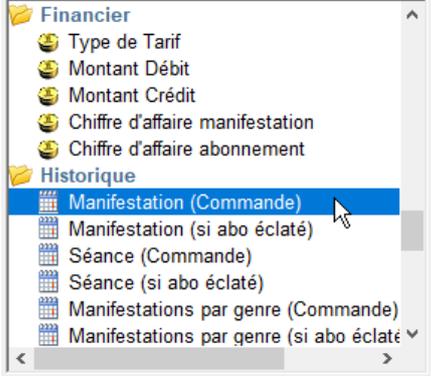
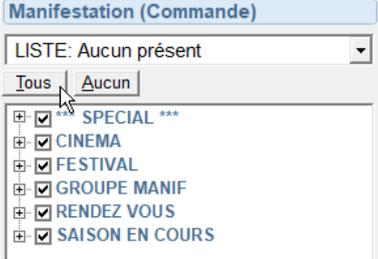
<p>Ouvrez le fichier client en cliquant sur le bouton CRM</p>																																											
<p>puis recherchez la fiche du client souhaité. Sélectionnez-la.</p>	<p>Recherche (%=joker) X 100</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Numéro</th> <th>App.</th> <th>Identité (12)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td>BAR</td> </tr> <tr> <td>588</td> <td>M.</td> <td>Barbe Jules</td> </tr> <tr> <td>650</td> <td>M. et</td> <td>Barbier Aurélie</td> </tr> <tr> <td>832</td> <td>M. et</td> <td>Barbot Valérie</td> </tr> <tr> <td>634</td> <td>M.</td> <td>Bardet Kamel</td> </tr> <tr> <td>142</td> <td>M.</td> <td>Bardin Loring</td> </tr> <tr> <td>177</td> <td>M.</td> <td>Baron Antoine</td> </tr> <tr> <td>641</td> <td>Mme</td> <td>Barraud Isabelle</td> </tr> <tr> <td>404</td> <td>M.</td> <td>Barre Vincent</td> </tr> <tr> <td>924</td> <td>Mme</td> <td>Barreau Carine</td> </tr> <tr> <td>740</td> <td>M.</td> <td>Barret Cyril</td> </tr> <tr> <td>239</td> <td>M.</td> <td>Barriere Yvan</td> </tr> <tr> <td>822</td> <td>Mme</td> <td>Barthelemy Marion</td> </tr> </tbody> </table>	Numéro	App.	Identité (12)			BAR	588	M.	Barbe Jules	650	M. et	Barbier Aurélie	832	M. et	Barbot Valérie	634	M.	Bardet Kamel	142	M.	Bardin Loring	177	M.	Baron Antoine	641	Mme	Barraud Isabelle	404	M.	Barre Vincent	924	Mme	Barreau Carine	740	M.	Barret Cyril	239	M.	Barriere Yvan	822	Mme	Barthelemy Marion
Numéro	App.	Identité (12)																																									
		BAR																																									
588	M.	Barbe Jules																																									
650	M. et	Barbier Aurélie																																									
832	M. et	Barbot Valérie																																									
634	M.	Bardet Kamel																																									
142	M.	Bardin Loring																																									
177	M.	Baron Antoine																																									
641	Mme	Barraud Isabelle																																									
404	M.	Barre Vincent																																									
924	Mme	Barreau Carine																																									
740	M.	Barret Cyril																																									
239	M.	Barriere Yvan																																									
822	Mme	Barthelemy Marion																																									
<p>Cliquez sur le bouton Supprimer.</p>																																											
<p>Un message d'alerte s'affiche. Confirmez votre choix avec la coche verte.</p> <p>La fiche disparaît : elle est supprimée (masquée).</p>																																											
<p>Pour l'anonymisation, reportez-vous au chapitre Anonymisation des fiches supprimées.</p>																																											

Supprimer toutes les fiches dont la relation commerciale s'est terminée il y a plus de 3 ans

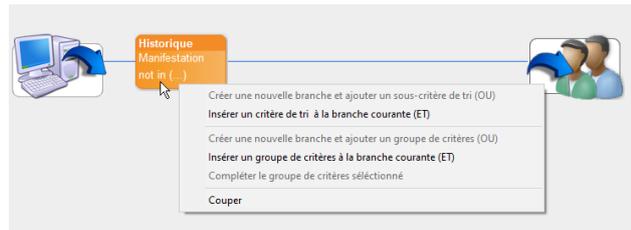
<p>Lancez Merlin en cliquant sur le bouton de la page d'accueil.</p>	
<p>Sélectionnez Créer un nouveau Tri puis cliquez sur Ouvrir.</p>	
<p>Faites un clic droit sur l'ordinateur, puis sélectionnez « Insérez un critère de tri à la branche courante (ET) ».</p>	
<p>Dans la liste des critères de tri, naviguez jusqu'à Date dernière venue, qui se trouve dans le groupe Historique.</p>	
<p>Dans le bloc qui s'affiche à gauche en dessous de la liste des critères, indiquez l'intervalle de dates du 01/01/2000 jusqu'à la date du jour moins 3 ans (exemple, 01/01/2020 pour un tri créé le 1^{er} janvier 2023)</p>	
<p><i>Ce tri va rechercher toutes les personnes qui ont déjà acheté de la billetterie mais qui n'ont pas assisté à un spectacle depuis 3 ans.</i></p>	

<p>Cliquez sur le bouton ! pour exécuter le tri.</p>																															
<p>La liste des identités retenues s'affiche.</p>	 <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nom de l'identité</th> <th>Prénom de l'identité</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Jacquin</td><td>Georgette</td></tr> <tr><td>Thierry</td><td>Boris</td></tr> <tr><td>Fremont</td><td>Magali</td></tr> <tr><td>GERMAIN</td><td>Pierre-Antoine</td></tr> <tr><td>Doucet</td><td>Patrick</td></tr> <tr><td>Ben</td><td>Malika</td></tr> <tr><td>KIEFFER</td><td>Jacqueline</td></tr> <tr><td>Lafon</td><td>Emmanuelle</td></tr> <tr><td>Morel</td><td>Alain</td></tr> <tr><td>Garnier</td><td>Yvonne</td></tr> <tr><td>DEVILLE</td><td>Elisabeth</td></tr> <tr><td>Fievet</td><td>Noëlle</td></tr> <tr><td>Villain</td><td>Géraldine</td></tr> <tr><td>Bardin</td><td>Loïng</td></tr> </tbody> </table>	Nom de l'identité	Prénom de l'identité	Jacquin	Georgette	Thierry	Boris	Fremont	Magali	GERMAIN	Pierre-Antoine	Doucet	Patrick	Ben	Malika	KIEFFER	Jacqueline	Lafon	Emmanuelle	Morel	Alain	Garnier	Yvonne	DEVILLE	Elisabeth	Fievet	Noëlle	Villain	Géraldine	Bardin	Loïng
Nom de l'identité	Prénom de l'identité																														
Jacquin	Georgette																														
Thierry	Boris																														
Fremont	Magali																														
GERMAIN	Pierre-Antoine																														
Doucet	Patrick																														
Ben	Malika																														
KIEFFER	Jacqueline																														
Lafon	Emmanuelle																														
Morel	Alain																														
Garnier	Yvonne																														
DEVILLE	Elisabeth																														
Fievet	Noëlle																														
Villain	Géraldine																														
Bardin	Loïng																														
<p>Cliquez sur le bouton Modification de propriétés (pot de peinture jaune).</p>																															
<p>Dans le bloc Propriété de la fiche, naviguez jusqu'à Fiche Supprimée et sélectionnez-la.</p>	 <p>Propriété de la fiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> Libellé téléphonique 7 (adresse postale) Libellé téléphonique 1 (adresse facturation) LibComboTriellé téléphonique 2 (adresse facturation) Libellé téléphonique 3 (adresse facturation) Libellé téléphonique 4 (adresse facturation) Fiche Supprimée Couleur Code Postal (adresse postale) 																														
<p>Dans le menu déroulant Valeur à affecter, choisissez Oui...</p>	 <p>Valeur à affecter:</p> <ul style="list-style-type: none"> Oui Non 																														
<p>...puis cliquez sur Appliquer.</p>																															
<p>Un message d'alerte s'affiche. Validez définitivement en cliquant sur Oui.</p>	 <p>Merlin</p> <p>ATTENTION ! Vous allez modifier toutes les fiches identités sélectionnées: La propriété :Fiche Supprimée aura comme valeur :Oui</p> <p>Voulez-vous valider cette modification de masse ?</p> <p>Oui Non</p>																														
<p>Un message confirme la fin de la procédure.</p>	 <p>Merlin</p> <p>La modification de propriété est terminée !</p> <p>OK</p>																														
<p>Pour l'anonymisation, reportez-vous au chapitre Anonymisation des fiches supprimées.</p>																															

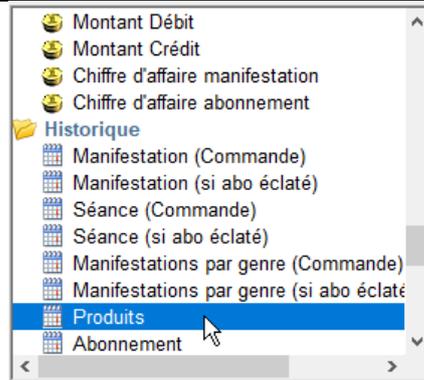
Supprimer toutes les fiches sans historique d'achat

<p>Lancez Merlin en cliquant sur le bouton de la page d'accueil.</p>	
<p>Sélectionnez Créer un nouveau Tri puis cliquez sur Ouvrir.</p>	
<p>Faites un clic droit sur l'ordinateur, puis sélectionnez « Insérez un critère de tri à la branche courante (ET) ».</p>	
<p>Dans la liste des critères de tri, naviguez jusqu'à manifestation (commande), qui se trouve dans le groupe Historique.</p>	
<p>Dans le menu déroulant, sélectionnez LISTE : Aucun présent, puis cliquez sur Tous.</p>	

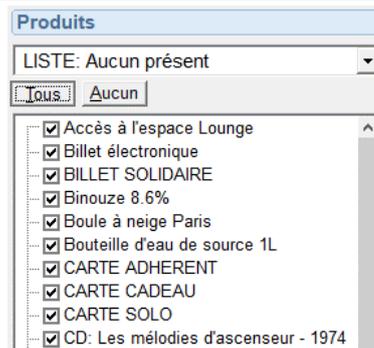
Faites un **clic droit** sur le premier critère Historique, puis sélectionnez de nouveau « **Insérez un critère de tri à la branche courante (ET)** ».



Dans la liste des critères de tri, naviguez jusqu'à **Produits**, qui se trouve dans le groupe **Historique**.

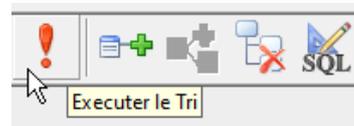


Dans le menu déroulant, sélectionnez **LISTE : Aucun présent**, puis cliquez sur **Tous**.



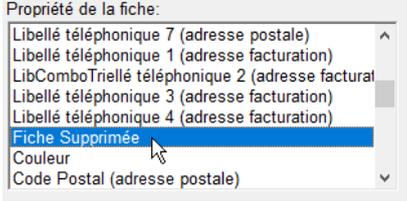
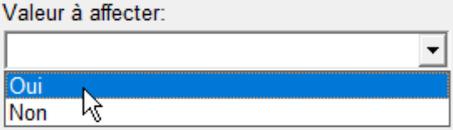
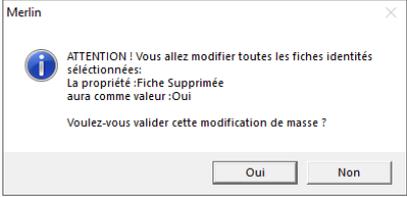
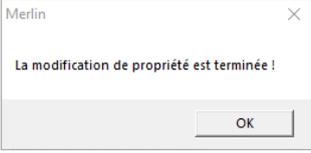
*Ce tri va rechercher toutes les personnes **qui n'ont jamais rien acheté, ni de spectacle, ni de produit.***

Cliquez sur le bouton **!** pour **exécuter le tri**.

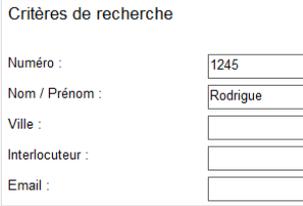
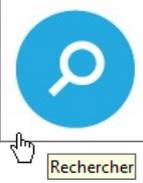
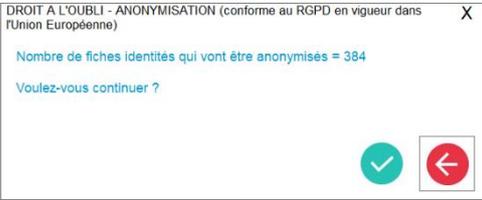
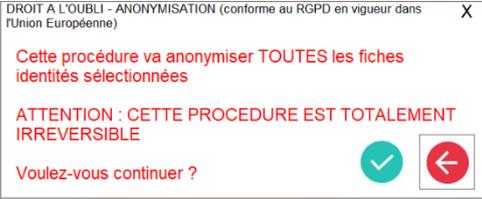


La **liste des identités retenues** s'affiche.

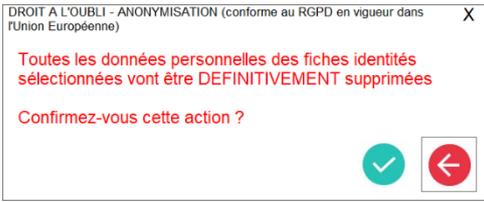
Nombre total d'identités: 1072		Nombre d'identités retenues: 803 / 803	
Nom de l'identité	Prénom de l'identité		
Vigouroux	Etienne		
Devos	Elsa		
Pujol	Jean-Baptiste		
Vignal	Caroline		
Muller	Robert		
Briand	Josiane		
Perez	Emilie		
Fortin	Irène		
Richard	Michel		
Bru	Éléonore		
Parent	Daniel		
Mora	Noël		
Mouton	Christelle		
Braun	Pauline		

<p>Cliquez sur le bouton Modification de propriétés (pot de peinture jaune).</p>	
<p>Dans le bloc Propriété de la fiche, naviguez jusqu'à Fiche Supprimée et sélectionnez-la.</p>	
<p>Dans le menu déroulant Valeur à affecter, choisissez Oui...</p>	
<p>...puis cliquez sur Appliquer.</p>	
<p>Un message d'alerte s'affiche. Validez définitivement en cliquant sur Oui.</p>	
<p>Un message confirme la fin de la procédure.</p>	
<p>Pour l'anonymisation, reportez-vous au chapitre Anonymisation des fiches supprimées.</p>	

Anonymisation des fiches supprimées

<p>Ouvrez le fichier client en cliquant sur le bouton CRM.</p>	
<p>Cliquez sur le bouton Clients Supprimés en haut à droite.</p>	
<p>Vous souhaitez anonymiser juste un client ?</p> <p>Indiquez un critère de recherche en haut à gauche (numéro de fiche, nom...) puis cliquez sur la loupe bleue.</p>	
<p>Sinon, cliquez seulement sur la loupe bleue.</p>	
<p>Cliquez sur la case blanche en tête de la 2^e colonne pour sélectionner toutes les fiches.</p>	
<p>Cliquez sur le bouton Anonymiser les fiches identités en haut à droite.</p>	
<p>Un message d'alerte s'affiche. Validez.</p>	
<p>Un deuxième message d'alerte s'affiche. Validez.</p>	



<p>Un troisième message d'alerte s'affiche. Validez.</p>	 <p>DROIT A L'OUBLI - ANONYMISATION (conforme au RGPD en vigueur dans l'Union Européenne) X</p> <p>Toutes les données personnelles des fiches identités sélectionnées vont être DEFINITIVEMENT supprimées</p> <p>Confirmez-vous cette action ?</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Un dernier message vous invite à rentrer un code aléatoire de 7 caractères pour confirmer.</p> <p>L'anonymisation est terminée.</p>	 <p>DROIT A L'OUBLI - ANONYMISATION (conforme au RGPD en vigueur dans l'Union Européenne) X</p> <p>Pour lancer l'anonymisation, veuillez saisir le code suivant : FCvzqdp8</p> <p>FCvzqdp8</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <input type="checkbox"/></p>
<p>Si vous retombez sur un dossier billetterie d'un client anonymisé, voici comment apparaîtra sa fiche identité.</p>	 <p>Client</p> <p>400 - J... </p> <p>75010 PARIS</p>