

LA GESTION DE FICHIERS

L'intérêt et l'utilisation des fichiers

Les entreprises immobilières sont généralement équipées de logiciels adaptés à la profession et qui permettent une gestion efficace et permanente des fichiers clients, quelque soit leur nature.

Un fichier permet de :

- Collecter et sauvegarder les opérations de mercatique directe ;
- assurer l'efficacité et la rapidité des opérations puisque c'est un outil informatique ;
- fragmenter le marché pour une meilleure adaptation des actions ;
- étudier la clientèle.

Pour cela, il doit être régulièrement mis à jour d'une manière précise pour pouvoir :

- **adresser des offres indifférenciées mais nominatives** : une proposition unique à l'ensemble du marché mais nominative ;
- **adresser des offres différenciées à des cibles identifiées** : les propositions sont personnalisées provoquant une montée supérieure.

La réglementation

Pour mettre en place et utiliser un fichier, il faut suivre des règles bien précises :

- **Le cadre réglementaire** : le 6 janvier 1978, la CNIL (Commission Nationale Informatique et Liberté) a été créée pour veiller sur la sécurité des données personnelles utilisées par la voie informatique par rapport aux libertés individuelles et publiques, l'identité humaine et les droits de l'homme ;
- **Les règles à respecter** : les entreprises qui utilisent des données nominatives doivent déclarer leurs fichiers auprès de la CNIL. De plus, toute personne a le droit de connaître les informations qui sont enregistrées sur son compte et à demander leur rectification ;
- **Les sanctions possibles** : en cas de non-respect des règles, un avertissement public est envisageable. Par ailleurs, des sanctions spécifiques ou financières pouvant aller jusqu'à 150 000 € avec des ordres d'arrêt de traitement des données et un retrait de l'autorisation délivrée par la CNIL.