



GDPR - REGLEMENT EUROPEEN SUR LA PROTECTION DES DONNEES ET RETAIL

Comment adapter la gestion de votre relation client et vos process internes

1 JOUR, 7 HEURES

JURIDIQUE/RÉGLEMENTATION

CODE : LJU03

Objectifs de la formation

Disposer d'une vision globale du nouveau règlement européen

Comprendre les enjeux majeurs induits par le RGPD/GDPR sur votre activité de retail

Construire et déployer une organisation et des processus adaptés pour traiter les exigences du RGPD/GDPR

Parmi nos formateurs

- AVIGNON Céline
Avocate à la Cour d'appel de Paris ,

Public concernés

- Directeurs, managers, DSI, marketing

Critères d'admission

- Cette formation entre dans le champ d'application des dispositions relatives à la formation professionnelle continue car considérée comme une action d'adaptation et de développement des compétences des salariés.

Prérequis

- Aucun prérequis n'est nécessaire

Revenir sur les principes fondamentaux en matière de collecte des données

Principe de licéité

Principe de finalité

Principe de loyauté et transparence

Principe de proportionnalité : la question des données sensibles et le droit à l'oubli

Quelle nouvelle organisation prévoir pour assurer votre conformité au RGPD/GDPR

Comprendre la notion d'accountability & de gouvernance

- Renforcer la confiance des consommateurs et des partenaires contractuels

- Mettre en place un processus durable de responsabilité
 - Assurer l'organisation et le contrôle : nomination d'un DPO, comité d'éthique etc.
 - Connaître les nouvelles procédures : politiques interne / externe
-

Décrypter puis mettre en place le Privacy by default & privacy by design

- Prendre en compte des aspects Informatique et libertés dès la conception
 - Penser la mise en conformité durant toute la vie du produit
 - Assurer un gage de qualité & confiance vis-à-vis des consommateurs
 - Utiliser la notion de privacy comme un outil de différenciation vis-à-vis de la concurrence
-

Maîtriser les différentes formalités du règlement

- Maîtriser quelles formalités ont été supprimées ; sauf cas spécifiques
 - Tenir un registre des traitements : quid des sous-traitants
-

Flux transfrontières : gérer la fin du régime d'autorisation SI

- Prendre une décision de niveau adéquat
 - Quelles sont les garanties appropriés (BCR, CCT, code de conduite etc..)
-

Mener une analyse de risque et une analyse d'impact

- Quels sont les traitements soumis
 - Connaître les grandes étapes de l'analyse
 - Faire une demande d'avis à la Cnil
-

Comment évolue le cadre juridique des consommateurs et quelles sont les contrôles et sanctions prévues

Maîtriser le renforcement ou la modification des droits des personnes concernées

- Droit à la limitation du traitement
 - Droit à l'effacement des données
 - Droit à la portabilité des données
 - Droit de retrait du consentement
 - Droit à d'opposition
-

Quelles sont les sanctions encourues et quels contrôles peuvent être réalisés

- Vers une augmentation des sanctions financières
 - Envisager l'élargissement des initiatives de contrôles : personnes concernées, DGCCRF et autres partenaires de la Cnil, autorité de chef de file en cas de contrôle dans plusieurs Etats-membres
-

Anticiper et traiter les impacts du RGPD / GDPR dans le secteur du retail

Droit renforcés des clients et devoir d'information : quels impacts pour la gestion client

Utilisation des données à des fins de prévention

- Prendre en compte le risque clients et le risques des impayés

- Assurer la lutte contre la fraude

Utiliser des données à des fins marketings (prospection, cookies, profilage)

- Définir les différents cas et leurs exceptions
- Identifier les interdictions
- Maîtriser les droits des personnes

Quels impacts sur la mutualisation des données (data sharing)

Comment procéder pour sécuriser vos enrichissements ou la monétisation de vos données

- Anticiper les finalités des traitements ultérieurs pour éviter de les détourner
- Identifier les catégories de données traitées en respectant le principe de minimisation
- Définir la base juridique du traitement
- Limiter les destinataires et gérer les habilitations
- Définir les mesures de sécurité et durées de conservation
- Obligation d'informer l'autre partie en cas d'exercice des droits d'accès

Dates

Modalités pédagogiques, d'évaluation et techniques

■ Modalités pédagogiques:

Pour les formations synchrones-présentiel ou classes virtuelles (formations à distance, en direct), les stages sont limités, dans la mesure du possible, à une douzaine de participants, et cherchent à respecter un équilibre entre théorie et pratique. Chaque fois que cela est possible et pertinent, des études de cas, des mises en pratique ou en situation, des exercices sont proposées aux stagiaires, permettant ainsi de valider les acquis au cours de la formation. Les stagiaires peuvent interagir avec le formateur ou les autres participants tout au long de la formation, y compris sur les classes virtuelles durant lesquelles le formateur, comme en présentiel peut distribuer des documents tout au long de la formation via la plateforme. Un questionnaire préalable dit 'questionnaire pédagogique' est envoyé aux participants pour recueillir leurs besoins et attentes spécifiques. Il est transmis aux intervenant(e)s avant la formation, leur permettant de s'adapter aux publics. Pour les formations en E-learning (formations à distance, asynchrones), le stagiaire peut suivre la formation à son rythme, quand il le souhaite. L'expérience alterne des vidéos de contenu et des activités pédagogiques de type quizz permettant de tester et de valider ses acquis tout au long du parcours. Des fiches mémos reprenant l'essentiel de la formation sont téléchargeables. La présence d'un forum de discussion permet un accompagnement pédagogique personnalisé. Un quizz de validation des acquis clôture chaque parcours. Enfin, le blended-learning est un parcours alternant présentiel, classes virtuelles et/ou e-learning.

■ Modalités d'évaluation:

Toute formation se clôture par une évaluation à chaud de la satisfaction du stagiaire sur le déroulement, l'organisation et les activités pédagogiques de la formation. Les intervenant(e)s évaluent également la session. La validation des acquis se fait en contrôle continu tout au long des parcours, via les exercices proposés. Sur certaines formations, une validation formelle des acquis peut se faire via un examen ou un QCM en fin de parcours. Une auto-évaluation des acquis pré et post formation est effectuée en ligne afin de permettre à chaque participant de mesurer sa progression à l'issue de la formation. Une évaluation à froid systématique sera effectuée à 6 mois et 12 mois pour s'assurer de l'ancrage des acquis et du transfert de compétences en situation professionnelle, soit par téléphone soit par questionnaire en ligne.

■ Modalités techniques FOAD:

Les parcours sont accessibles depuis un simple lien web, envoyé par Email aux stagiaires. L'accès au module de E-learning se fait via la plateforme 360Learning. La durée d'accès au module se déclenche à partir de la réception de l'invitation de connexion. L'accès aux classes virtuelles se fait via la plateforme Teams. Le(a) stagiaire reçoit une invitation en amont de la session lui permettant de se connecter via un lien. Pour une bonne utilisation des fonctionnalités multimédia, vous devez disposer d'un poste informatique équipé d'une carte son et d'un dispositif vous permettant d'écouter du son (enceintes ou casque). En ce qui concerne la classe virtuelle, d'un microphone (éventuellement intégré au casque audio ou à la webcam), et éventuellement d'une webcam qui permettra aux autres participants et au formateur de vous voir. En cas de difficulté technique, le(a) stagiaire pourra contacter la hotline au 01 70 72 25 81, entre 9h et 17h ou par mail au logistiqueformations@infopro-digital.com et la prise en compte de la demande se fera dans les 48h.

