



(/p/le-rgpd-reglement-europeen-de-protection-des-donnees-personnelles)

L  
13  
août  
2020

# Comment les franchisés peuvent mettre votre marque en danger

## Documents utiles



[How franchisees can put your brand at risk](#)

([https://franchisebusinessclub.com/api/v1/media\\_files/8146/media/original](https://franchisebusinessclub.com/api/v1/media_files/8146/media/original))



()

**Une mauvaise gestion des données clients peut vous mettre à la Une des journaux.**

L'article ci-dessous est issu de l'article rédigé en anglais en 2017 par Deloitte Australie et téléchargeable ci-joint. *Comme le cadre de cet article n'est pas identique à la **RGPD***

(<https://franchisebusinessclub.com/p/le-rgpd-reglement-europeen->



de-protection-des-donnees-personnelles)européenne nous en avons tiré des extraits appropriés. Tout commentaire, notamment en rapport avec la RGPD européenne est bienvenu.

## Prendre le contrôle de la confidentialité des clients

La franchise est répandue dans des secteurs aussi variés que l'immobilier, l'automobile, l'alimentation, le retail, la restauration et les services, et offre une gamme d'avantages potentiels et de synergies pour le franchisé et le franchiseur.

Les transformations technologiques font que bon nombre de ces secteurs collectent des données clients afin de proposer un marketing personnalisé ou des ventes croisées de biens et services, mais la nature "décentralisée" de la franchise signifie que la confidentialité des données des clients, la gouvernance et la culture nécessitent une attention et une surveillance croissantes.

Les incidents récents illustrent les risques inhérents et les défis de gouvernance du modèle de la franchise et la portée que les pratiques des franchisés peuvent avoir sur la «marque ombrelle» du réseau.

After having a privacy issue with an organisation:



Deloitte, Privacy Index 2016

## **La confiance en matière de confidentialité est une attente de base**

Les concessionnaires ou franchisés automobiles collectent une richesse d'information qui est attrayante pour les voleurs d'identité.

Par exemple, un domaine majeur de croissance des concessionnaires a été la vente de financement ou des forfaits de location en plus du véhicule lui-même. Cela signifie que les concessionnaires collectent souvent un large éventail d'informations sur les clients pour vérifier leur situation financière.

## **Décentralisation des systèmes, des processus et de la culture**

La décentralisation varie considérablement selon les réseaux de franchise, ce qui présente des risques de management et des défis de gouvernance. Dans des secteurs tels que le commerce de détail, il existe généralement des plateformes communes déployées sur chaque magasin avec des fonctions marketing centralisées. Cependant, dans des secteurs tels que l'immobilier, les franchisés ont souvent des installations locales des systèmes CRM et des processus, ce qui présente un risque différent pour le franchiseur, car cela signifie que l'information sur le client peut se trouver sur un large éventail de plates-formes avec des niveaux de contrôle variables.

## **Faites le bien de votre marque**

En développant et appliquant un système centralisé les franchiseurs peuvent sécuriser que les concessionnaires et franchisés appliquent les mesures nécessaires pour protéger les informations privées du client.

## **Dans quelle mesure vos franchisés protègent-ils votre marque?**

Voici une check-list pour déterminer comment votre franchise peut se conformer aux obligations en matière de confidentialité. *(Bien que ce*



*soit une liste "australienne" nous avons pensé qu'il était intéressant de la publier. Consultez votre spécialiste RGPD français pour une mise en application)*

### **Gouvernance :**

Vos franchisés ont-ils un cadre de confidentialité pour que chaque franchisé protège votre marque?

### **Évaluer :**

Les informations de vos clients sont-elles stockées localement ou par le franchiseur ?

Ces informations sont-elles partagées avec des tiers tels que les éditeurs de logiciels ?

Savez-vous comment les informations client sont utilisées en interne et par vos fournisseurs ? Appliquez-vous des processus pour protéger les données des clients?

### **Protéger (être en sécurité) :**

Formez-vous votre personnel à la confidentialité et à la gestion des informations client ?

Avez-vous effectué une vérification de l'état de la confidentialité pour déterminer à quel niveau de conformité vous êtes ?

Avez-vous un plan de réponse aux violations ?

Avez-vous une stratégie pour protéger l'accès aux informations client ?

### **Surveiller (soyez vigilant)**

Vérifiez-vous comment les informations personnelles sont utilisées par vos fournisseurs et franchisés ?

Examinez-vous régulièrement votre politique de confidentialité lorsque de nouvelles informations client sont collectées ou utilisées à des fins différentes ?

Surveillez-vous et signalez-vous les violations de la vie privée dans votre organisation ?

### **Répondre (être résilient) :**

Vos employés et vos franchisés comprennent-ils ce qu'est une violation de données et ce qu'il faut faire en pareil cas ?

Existe-t-il un protocole en place pour informer les clients et autres tiers sur les violations de confidentialité ?

Suivez-vous les changements réglementaires locaux et mondiaux en matière de protection des données et de cyber zones?





**Sydney  
David Owen**  
**Partner**  
**Cyber Risk Services**  
+61 2 9322 7000  
dowen@deloitte.com.au



**Sydney  
Marta Ganko**  
**Privacy and Data Protection Lead**  
**Cyber Risk Services**  
+61 2 9322 3143  
mganko@deloitte.com.au

()

Les auteurs membres de Deloitte Australie

## À propos de Deloitte

Deloitte fait référence à une ou plusieurs des entreprises membres de Deloitte Touche Tohmatsu Limited, chacune étant une entité juridiquement distincte et indépendante.

Deloitte fournit des services d'audit, de fiscalité, de conseil et de conseil financier à des clients publics et privés de plusieurs secteurs avec un réseau mondial de cabinets membres connectés dans plus de 150 pays. Afr

**[Deloitte Afrique](https://franchisebusinessclub.com/p/deloitte-afrique-francophone)** (<https://franchisebusinessclub.com/p/deloitte-afrique-francophone>) est membre du Franchise Business Club et partenaire principal à la création de **[Franchise Business Club Maghreb](https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-maghreb)** (<https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-maghreb>), **[Franchise Business Club Afrique de l'Ouest](https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-afrique-ouest-uemoa)** (<https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-afrique-ouest-uemoa>) et **[Franchise Business Club Afrique Centrale](https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-afrique-centrale-cemac)** (<https://franchisebusinessclub.com/p/franchise-business-club-afrique-centrale-cemac>).

**[#franchise](#)** (/recherche?terms=franchise)

**[#franchiseur](#)** (/recherche?terms=franchiseur) **[#rgpd](#)** (/recherche?terms=rgpd)

**[#confidentialité des données](#)** (/recherche?

terms=confidentialit%C3%A9%20des%20donn%C3%A9es)

**[#deloitte](#)** (/recherche?terms=deloitte)

**[#image de marque](#)** (/recherche?terms=image%20de%20marque)



Vous devez être connecté pour pouvoir commenter

Connexion ()



Commenter



[\(/membre/jeansamper\)](#)

**JeanSamper** [\(/membre/jeansamper\)](#) Consultant E...

Amis franchiseurs, comment la confidentialité des données est-elle gérée chez vous ?

Amis experts et avocats, qu'en pensez-vous ?

@JeanBaptisteGouache @AlainCohen

[\(/membre/alaincohen\)](#) @FredericFournier

♥ Répondre • 13/08/2020

## Recommandations d'article

[\(/article/italie-du-19-  
au-21-octobre-2023-  
le-salon-de-la-  
franchise-renaît-a-  
milan\)](#)

Article

**Italie : Du 19 au 21 octobre 2023, le salon de la franchise renaît à Milan**

...

[\(/article/la-  
transmission-  
du-savoir-faire-  
en-franchise\)](#)

Article

**La transmission du savoir-faire en franchise**

[\(/article/la-  
transmission-](#)

5 ♥

[1](#) [\(/article/la-  
transmission-  
du-savoir-faire-  
en-franchise\)](#)

06  
avril  
2023

[\(/article/30454-  
visiteurs-en-trans-  
2023-a-franchise\)-  
expo-  
paris\)](#)

Document

**30454 visiteurs en mars 2023 à Franchise Expo Paris**

[\(/article/30454-](#)

28  
mars  
2023





[\(/article/italie-du-19-au-21-octobre-2023-le-salon-de-la-franchise-renait-a-milan\)](#)



[\(/article/30454-visiteurs-en-mars-2023-a-franchise-expo-paris\)](#)



Mentions légales • Conditions générales d'utilisation • Politique de confidentialité ([/confidentialite](#))

