



## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

le 24 juillet 2015,

### L'entreprise réagit à l'alerte de la CNIL, en totale opposition avec les valeurs de tolérance, d'intégration culturelle et de respect de l'entreprise

**Le 23 juillet la CNIL a mis en demeure l'enseigne de distribution Boulanger de respecter les dispositions de la loi informatique et libertés et de ne plus permettre l'enregistrement de commentaires excessifs sur ses clients.**

L'entreprise Boulanger a pris connaissance du rapport de la CNIL sur des commentaires abusifs dans plusieurs fiches clients laissées dans ses systèmes informatiques. Boulanger a reconnu la présence de dysfonctionnements majeurs dans le suivi des dossiers clients et a tenu à présenter ses excuses dès ce matin sur son compte Twitter.

Plusieurs millions de fiches clients ont été étudiées et plusieurs commentaires sont inacceptables. Boulanger présente ses sincères excuses aux personnes qui ont pu se sentir blessées. Boulanger a dès à présent diligenté une enquête interne et s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires pour remédier au plus vite à ces manquements qui vont à l'encontre des valeurs que la société soutient et défend depuis plus de 60 ans. L'ADN de Boulanger est basé sur une relation de confiance et de proximité avec ses clients.

**Étienne Hurez, Directeur Général de Boulanger**, a tenu à préciser :

*« J'ai été tout d'abord choqué et surpris des informations communiquées par la CNIL. Les faits sont rares mais vrais. Nous ne devons pas nous défaire devant ce manquement grave.*

*Je présente toutes mes excuses aux personnes concernées par ces commentaires inacceptables. BOULANGER est une équipe et une entreprise de 7500 collaborateurs qui aime ses clients. Une équipe de tolérance humaine, d'intégration culturelle et de respect, ce qui s'est passé est en totale opposition avec nos valeurs.*

*Ce qui a été écrit sur les clients, n'est pas BOULANGER.*

*Ce qui a été écrit n'est pas nous et ne nous ressemble pas.*

*J'ai demandé la mise en place en interne d'un audit pour rechercher l'origine de ces actes ainsi que les failles dans notre organisation. L'ensemble des collaborateurs ont été informés ce matin et sont plus que jamais mobilisés pour toujours mieux accueillir nos clients. »*

Dans le même temps, Boulanger va analyser de manière exhaustive les contextes des citations évoquées dans la communication de la CNIL. Il est essentiel pour l'entreprise de faire la plus grande transparence sur ces commentaires parfaitement inappropriés. L'outil de suivi client a pour seule fonction d'apporter la meilleure qualité de service possible à chacun des clients de l'enseigne. La société Boulanger s'engage, en toute transparence à se conformer en tout point aux demandes et exigences de la CNIL, au plus tard le 15 octobre 2015.

Contact Presse : Véronique Lahaye / +33 06 19 39 48 23 / [veronique.lahaye@boulanger.com](mailto:veronique.lahaye@boulanger.com)