

# CHARTRE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Mise à jour le 01/09/2025

Cette charte vise à vous informer des traitements de données personnelles que nous réalisons ainsi que de vos droits, conformément à la réglementation applicable, notamment le Règlement Général sur la Protection des Données (« RGPD ») et la loi n°78-17 dans sa version en vigueur (« Loi Informatique et Libertés »).

## QUI EST CONCERNÉ PAR CETTE CHARTE ?

Cette charte est destinée à tous nos prospects, internautes, locataires, accédants à la propriété, ou encore partenaires, quel que soit le canal de collecte des données (agences, site internet, applications, e-mails, téléphone, ...).

Si vous êtes une personne ayant candidaté à l'une de nos offres d'emploi, veuillez consulter notre politique de protection des données dédiée sur le site groupe-tisserin.com, onglet « Rejoignez-nous », et cliquer sur le lien « Politique de confidentialité » qui se trouve en bas de page.

## QUI EST LE RESPONSABLE DE TRAITEMENT ?

Le responsable du traitement, qui détermine les finalités et les moyens du traitement de vos données personnelles et qui est responsable du respect de la Réglementation applicable, est :

Tisserin Habitat, société dont le siège social est à LILLE (59800), 612 rue de la Chaude Rivière, inscrite au RCS de LILLE Métropole sous le n° 454 501 289.

Ses activités s'articulent autour de 3 métiers complémentaires :

- la gestion d'un parc locatif de logements sociaux ;
- la construction de logements neufs destinés à la location ;
- l'accession à la propriété via le dispositif de location-accession et la vente de patrimoine.

Tisserin Habitat est une filiale du Groupe Tisserin, vos données personnelles peuvent être partagées avec et/ou traitées par les services du Groupe.

# QUELLES SONT LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS COLLECTONS, POURQUOI ET SUR QUEL FONDEMENT ?

Nous collectons et utilisons vos données personnelles lorsqu'elles sont nécessaires ou requises par une réglementation applicable à nos activités. **Vous trouverez la liste des traitements de données personnelles dans le tableau ci-dessous.**

Le caractère obligatoire ou facultatif de la communication de vos données personnelles vous est signalé lors de la collecte. En cas de refus de communication d'une donnée obligatoire, le service afférent ne pourra être délivré. Nous ne collectons vos données personnelles que lorsque nous disposons d'une base légale et d'une finalité identifiée.

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS AU MARKETING ET À LA COMMUNICATION

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Fournir les fonctionnalités du site	Intérêt légitime	<i>Internaute</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP
Envoi des informations sur les produits et services recherchés ou propositions de produits et services analogue pour lesquels la personne concernée a présenté un intérêt (formulaire de contact)	Intérêt légitime	<i>Internaute</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (e-mail et numéro de téléphone), code postal, ville, jour du RDV et créneau. Information sur le logement (typologie, secteur, environnement...)
Envoi de communication marketing	Consentement	<i>prospect – locataire – client accédant – demandeur de logement</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Assurer la publication des avis de nos clients	Consentement (avis avec des données identifiables) Intérêt légitime (avis publié sous une forme anonyme ou sous pseudo)	<i>locataire – client accédant</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) ou pseudonyme, photographie de profil ou avatar, contenu de l'avis
Gérer nos comptes réseaux sociaux (animation et modération) ainsi que les interactions avec les prospects, clients et partenaires	Intérêt légitime	<i>locataire – client accédant - partenaire</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP - statistiques d'utilisation <b>Données courantes</b> : Identification (Nom, prénom) ou pseudonyme, photographie de profil ou avatar, messages échangés, publications, données rendues publiques par l'utilisateur
Réaliser des enquêtes satisfaction client	Consentement (enquêtes réalisées par un prestataire externe) Intérêt légitime (enquêtes internes)	<i>locataire – client accédant</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Contenu des réponses à l'enquête, avis
Études et statistiques sur nos services et prestations afin d'améliorer notre fonctionnement	Intérêt légitime	<i>Internaute - prospect – locataire – client accédant - partenaire</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> Adresses IP, journaux d'événements, données relatives aux mesures d'audience (statistiques sur les pages vues, temps passé sur une page, etc.).

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA GESTION LOCATIVE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Enregistrement initial des demandes de logement social dans le SNE	Mission de service public	<p><i>Demandeur de logement</i>  <b>Données courantes</b> :  Données contenu dans le Cerfa (toutes les rubriques avec un astérisque)</p> <p><b>Données sensibles</b> : NIR (Numéro d'Inscription au Répertoire des personnes physiques).</p> <p><b>Contenu des pièces justificatives du demandeur pour enregistrement initial dans le SNE</b> : Pièce d'identité – titre de séjour ou pièce justifiant le droit de séjour (Arrêté du 29 mai 2019 1° de l'article R. 441-1 du CCH) – pièces justifiant le revenu fiscal de référence – pièces justifiant la prise en compte du seul revenu du demandeur le cas échéant.</p>
Recherche candidats Analyse des critères des biens recherchés par d'éventuels locataires	Intérêt légitime	<p><i>Demandeur de logement</i>  <b>Données courantes</b>  Identification (Nom, prénom)  Coordonnées de contact (téléphone, email)  Critères de recherche (localisation, type de bien, budget ...)</p>
Connaissance client – vérification d'identité	Intérêt légitime (sécurité juridique du contrat et de la bonne exécution des obligations de paiement)	<p><i>Demandeur de logement / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants</i>  <b>Données courantes</b>  Identité, justificatifs d'identité, justificatifs de domicile, informations sur l'activité professionnelle.</p>
Attribution du logement social Instruction des demandes Prise en compte des décisions de la commission	Mission de service public Consentement (informations liées à la santé, au handicap)	<p><i>Demandeur de logement – locataire (demande de mutation)</i>  <b>Données courantes</b>  Données d'identification détaillées (Nom de naissance, prénoms, date de naissance, nationalité, numéros téléphone, adresse mail, adresse logement actuel, numéro unique d'enregistrement...), situation logement actuel, situation familiale et vie professionnelle (statut marital, nombre d'enfants et membres du foyer à charge, situation locative, etc.), revenu fiscal de référence.</p> <p><b>Données sensibles</b> : – information problème de santé/handicap – information situation de violences familiales – certificat médicale le cas échéant.</p> <p><i>PIÈCES JUSTIFICATIVES POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL sur <a href="http://legifrance.gouv.fr">legifrance.gouv.fr</a></i></p>
Mise en œuvre de la gestion partagé dans le cadre de la loi Egalité / citoyenneté (Actualiser, renouveler, radier la demande dans le SNE)	Mission de service public	<p><i>Demandeur de logement</i>  <b>Données courantes</b>  Données contenues dans le SNE + contenu des pièces justificatives (selon la mise à jour du dossier ou données justifiant la radiation (information irrégularité du séjour))</p>
Gestion des accès plateforme CAL	Mission de service public	<p><i>Membres de la Commission d'Attribution des Logements</i>  <b>Données de connexion</b>  Identifiant logs de connexion, adresse IP  <b>Données courantes</b>  Nom, prénom, adresse mail</p>
Signature du bail et de ses annexes	Exécution des mesures précontractuelles	<p><i>Locataire / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants</i>  <b>Données courantes</b> -  Informations contenues dans le bail de location : identité, état-civil, coordonnées de contact - coordonnées postales – situation familiale – situation professionnelle.  Coordonnées bancaires, attestation d'assurance, état des lieux d'entrée...  Pièces justificatives nécessaires à la signature du bail et vérifications légales afférentes, etc.</p>
Gestion de la relation contractuelle	Exécution d'un contrat	<p><i>Locataire</i>  <b>Données courantes</b>  Données contenues dans le logiciel de gestion  Contenu du dossier gestion, bail de location  Informations du RIB, attestation d'assurance, état des lieux d'entrée, quittances, relances, décomptes, régularisations des charges...  Contenu des blocs notes – messages – emails - correspondances (Échanges avec les locataires)  Toutes pièces justificatives utiles</p>

**TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL  
LIÉS À LA GESTION LOCATIVE (suite)**

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Gestion et suivi du versement des aides au logement (CAF, FSL)	Intérêt légitime	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Contenu de l'attestation CAF Contenu de l'attestation FSL
Accompagnement et suivi social des locataires en difficultés	Consentement (informations liées à la santé, au handicap)	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> La nature des informations collectées dépendra de la situation sociale de chaque personne et des demandes éventuellement formulées (Nom – prénom – adresse – date et lieu de naissance - informations relatives aux difficultés sociales rencontrées (vie personnelle, vie professionnelle) – informations difficultés financières...  <b>Données sensibles :</b> information problème santé/handicap – information situation de violences familiales – certificat médicale le cas échéant.  Contenu du rapport de l'association le cas échéant.
Exécution des décisions de justice ayant une incidence sur un lieu de résidence, telles que les décisions ordonnant l'éloignement d'un résident ou un relogement en urgence	Obligation légale	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> La nature des informations collectées dépendra de la situation sociale de chaque personne et des demandes éventuellement formulées (Nom – prénom – adresse – date et lieu de naissance)  <b>Données sensibles :</b> information sur les mesures d'éloignement et/ou de relogement – séparation – information situation de violences familiale Contenu du rapport de mesure d'éloignement – décisions de justice - jugement
Gérer la mise à disposition de la plateforme locataire	Intérêt légitime	<i>locataire</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP  <b>Données courantes.</b> Adresse e-mail, n° compte, informations de profil pré-enregistrées et alimentées par le locataire (attestations d'assurances, RIB, sollicitations, échanges avec les gestionnaires, etc.)
Gestion des sollicitations/demandes	Exécution d'un contrat  Consentement (informations liées à la santé ou au handicap)	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées, échanges Objet de la sollicitation / demande  <b>Données sensibles.</b> Éventuellement informations liées à la santé ou au handicap dans le cadre de demande d'aménagement spécifique du logement
Gestion des incivilités et des troubles anormaux de voisinage	Exécution du contrat (assurer une jouissance paisible)  Intérêt légitime (prévenir les atteintes au patrimoine et aux personnes)	<i>locataire plaignant – locataire causant le trouble</i> <b>Données courantes</b> Identité – coordonnées – nature de la gêne – détail du trouble – fréquence – conséquences – raisons – solutions envisageables. Plaintes – mails courantes, photos, pétitions, ...
Gestion de l'impayé / contentieux	Exécution d'un contrat	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, d'état civil, coordonnées, situation familiale, situation professionnelle, situation d'ordre économique et financier, échanges. Information provenant de la Banque de France (liste des créanciers et montant des dettes, plan) ... Assignations, jugements, pièces justificatives (commandement de payer, saisine CAF, saisine CCAPEX, échanges de mails).  Echanges avec les personnes concernées.
Gestion des sinistres	Exécution d'un contrat	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées, Nom Cie assurance – N° adhérent et date de souscription, Informations sur le sinistre

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA GESTION LOCATIVE (suite)

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Gestion de la fin de contrat :</b> Résiliation de bail	Exécution d'un contrat	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Informations contenues dans le préavis.  <b>Données sensibles</b> Données relatives à la santé (certificats médicaux), lorsque le locataire demande une réduction du préavis au titre de la perception de l'allocation aux adultes handicapés (AAH) (article 9-2-a du RGPD).  Pièces utiles
Gestion de la fin de solidarité	Exécution d'un contrat	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Informations contenues dans la demande de fin de solidarité.  <b>Données sensibles</b> Données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté, dans le cadre d'une résiliation de contrat de bail, notamment pour une fin de solidarité en raison de violences exercées au sein du couple ou sur un enfant.  Pièces utiles
Gestion et entretien du patrimoine Gestion de l'entretien courant des logements	Exécution d'un contrat Obligation légale	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées des locataires – informations sur les travaux, interventions dans le logement
Suivi des dépenses énergétiques des locataires	Exécution d'un contrat (refacturation des charges, maîtrise des dépenses, entretien)  Mission de service public (lutte contre la précarité énergétique)	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées Informations des compteurs
Vidéosurveillance – (certains logements locatifs)	Intérêt légitime (assurer la sécurité des biens et des personnes)	<i>Locataire - visiteur</i> <b>Données courantes</b> Images (les caméras filment les espaces communs : parking, local vélos, local poubelle, hall d'entrée, portes d'ascenseur, cour)
<b>Réhabilitation du patrimoine</b>  Rencontre des locataires/des élus – présentation du projet – concertation locative globale et/ou individuelle – gestion du relogement éventuel	Intérêt légitime	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées, données locatives nécessaires pour le projet et la réalisation de la réhabilitation du logement et/ou de l'immeuble  <i>Élus</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA DYNAMIQUE ET AU LIEN SOCIAL DANS LES RÉSIDENCES

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Envoi d'invitations pour participation à une animation et/ou un atelier collaboratif	Intérêt légitime (rompre l'isolement, maintenir un lien social, mieux vivre ensemble, respect de l'environnement...)  Consentement (consentement des parents si l'animation concerne des enfants mineurs)	<i>Locataire – conjoint - concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire, enfants</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées de contact, informations de ciblage selon l'animation ou l'atelier proposé (âge des résidents, famille avec enfant(s), localisation de la résidence...)
Publication des événements avec photos des locataires participants	Consentement	<i>Locataire – conjoint - concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire, enfants</i> <b>Données courantes</b> photos, enregistrement

**TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL  
LIÉS À LA COMMERCIALISATION DES LOGEMENTS PSLA / À LA VENTE DU PATRIMOINE**

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Prospection permettant de faire connaître aux locataires les programmes d'accession sociale de Tisserin Habitat	Intérêt légitime (Organiser les parcours résidentiels)	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées de contact – situation familiale – informations d'ordre économique et financier (données collectées au moment de l'attribution de la location)
Montage contrat location accession / Montage dossier achat patrimoine	Pré-contractualisation	<i>Prospect / Locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées de contact - adresse mail – situation familiale – informations d'ordre économique et financier – situation professionnelle...
<b>Respect des obligations LCB-FT</b> Connaissance client – vérification d'identité (KYC)	Obligation légale  Code Monétaire et Financier art L.561-2 et suivants	<i>Client acquéreur / Locataire accédant</i> <b>Données courantes</b> Identité, justificatifs d'identité, justificatifs de domicile, origine des fonds, statut fiscal, informations sur l'activité professionnelle Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Gestion des réservations PSLA	Exécution d'un contrat	<i>Locataire accédant</i> <b>Données courantes</b> Contenu de la fiche acquéreur : Nom - prénom - adresse - n° téléphone - adresse mail – situation familiale – informations d'ordre économique et financier
Signature notaire des promesses /des actes de ventes / du bail PSLA	Exécution d'un contrat	<i>Client acquéreur / Locataire accédant</i> <b>Données courantes</b> Contenu des actes notariés Pièces justificatives nécessaires à la signature des actes authentiques et vérifications légales afférentes, etc.
<b>Suivi de chantier (client PSLA)</b>	Exécution d'un contrat	<i>Locataire accédant</i> <b>Données courantes</b> : Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Demandes des clients Données nécessaires à l'organisation des visites,
<b>Gérer la relation contractuelle PSLA</b>	Exécution d'un contrat	<i>Locataire accédant</i> <b>Données courantes</b> : Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Adresse, date et lieu de naissance, situation familiale, situation professionnelle, informations d'ordre économique et financier, données générées lors de la relation commerciale (n° clients, n° compte, ...), historique de la relation (p.ex. contenu des échanges avec les gestionnaires et les conseillers), toutes autres données partagées par les clients de manière autonome, préférences de contacts, état du logement, correspondance SAV

**TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL  
LIÉS À L'ACHAT DU TERRAIN**

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Recherche foncière</b> Identification des terrains constructibles Contact et gestion du relationnel avec les propriétaires	Intérêts légitime	<i>Propriétaire foncier</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) Informations cadastrales sur la parcelle Échanges (courriers, e-mails, SMS)
Négociation foncière	Exécution de mesures précontractuelles	<i>Vendeur de terrain</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) Informations cadastrales sur la parcelle
Rédaction et signature PUV ou compromis	Obligation légale	<i>Vendeur de terrain</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) Informations cadastrales sur la parcelle, situation patrimoniale  Pièces justificatives nécessaires à la signature de la PUV ou du compromis et vérifications légales afférentes, etc.

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA CONSTRUCTION / RÉHABILITATION

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Création de la Société support de l'opération (SCCV, SCI, SNC...) Gestion des statuts, des convocations, des parts sociales et la répartition des bénéfices	Obligation légale	<i>Partenaires</i> <b>Données courantes</b> : Nom, prénom, fonction, email, téléphone, parts détenues, RIB, Kbis, Informations dans les contrats....
Suivi contractuel et administratif des partenaires financiers	Exécution du contrat	<i>Partenaires financiers</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone Adresse professionnelle, SIRET, extrait Kbis, statut juridique... Informations dans les contrats.
Suivi contractuel et administratif des entreprises / prestataires intervenants ayant obtenu le marché public	Exécution du contrat	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs</i> <b>Données courantes</b> Nom, Prénom, adresse mail professionnelle
Constitution dossier permis de construire et déclarations préalables	Obligation légale	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs</i> <i>Maire, élus de la commune où est situé le chantier</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, adresse mail professionnelle Échanges
Suivi de chantier	Exécution du contrat	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs</i> <i>Maire, élus de la commune où est situé le chantier</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, adresse mail professionnelle Échanges
Vidéosurveillance sur les chantiers	Intérêt légitime (assurer la sécurité des biens et des personnes) Affichage de l'information	<i>Toutes personnes intervenant ou entrant sur le chantier</i> <b>Données courantes</b> Images (les caméras filment l'ensemble du chantier)

## AUTRES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Gérer les réclamations et les litiges	Intérêt légitime	<i>Toute personne portant réclamation</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées, objet, date du litige/réclamation, échanges et selon l'objet : vie personnelle, vie professionnelle, informations d'ordre économique et financier, autres informations transmises de manière déclarative, données figurant sur les documents de preuve ou d'enquête, informations transmises par les autorités judiciaires ou les tribunaux compétents, etc.
Assurer l'envoi de notifications contractuelles par voie électronique, notamment via une lettre recommandée avec accusé réception.	Exécution du contrat	<i>locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP <b>Données courantes</b> : Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Permettre la signature électronique du contrat dans des conditions juridiquement valides, sécurisées et traçables	Exécution du contrat / mesures précontractuelle. Acceptation claire du procédé.	<i>locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP <b>Données courantes</b> : Identification (Nom, prénom), signatures Coordonnées de contact (téléphone, email)
Transmission des dossiers à des tiers	Exécution du contrat ou obligation légale	<i>locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Toutes pièces utiles

## TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Gestion des enquêtes obligatoires	Obligation légale	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Contenu des enquêtes SLS – OPS + pièces justificatives
Information permettant de faire connaître aux locataires les programmes d'accession sociale de Tisserin Habitat	Obligation légale (en cas de mise en vente de logement sociaux-vente Hlm)	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Nom - prénom - coordonnées
Organisation des CAL	Obligation légale Code de la construction et de l'habitation (CCH, L.441-2)	<i>Membres de la Commission d'Attribution des Logements</i> <b>Données courantes</b> Nom – prénom - coordonnées Mandat ou preuve de désignation PV et observations éventuelles
Gestion des marchés publics	Obligation légale	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs</i> <b>Données courantes</b> Nom, prénom, fonction, coordonnées, n° SIRET, Kbis, attestations fiscales/sociales, assurances...
Vérification réglementaire des sous-traitants / artisans (assurance, URSSAF, Kbis, etc.)	Obligation légale Code du travail art L8222-1 et suivants - Respect des obligations sociales et fiscales - Lutte contre le travail dissimulé	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs</i> <b>Données courantes</b> Nom, prénom, fonction, coordonnées, n° SIRET, Kbis, attestations fiscales/sociales, assurances. Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Signalement d'opérations suspectes à TRACFIN (transaction immobilière)	Obligation légale Code Monétaire et Financier art L.561-2 et suivants - Lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme	<i>Locataire accédant, client acquéreur</i> <b>Données courantes</b> Identité du client, coordonnées, origine des fonds, historique de l'opération, nature du soupçon ... Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Suivi et contrôle (journalisation, alertes, séparation des tâches, audits, ...)	Obligation légale Loi Sapin 2 - Prévenir et détecter la corruption, les trafics d'influence, les fraudes internes, externes et cyberfraude	<i>Collaborateurs Tisserin</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> - Logs d'accès, adresses IP  <b>Données courantes</b> Identifiants, fichiers consultés, journaux de modification ... Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Facturation / Comptabilité / Fiscalité	Obligation légale Code du commerce, Code général des impôts ...	<i>Locataire / locataire accédant / client acquéreur / prestataires / sous-traitants</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom), signatures, coordonnées de contact (téléphone, email), coordonnées bancaires des virements clients RIB, RCS, factures, devis, TVA... Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales
Archivage	Obligation légale Code des assurances, code civil, code de commerce, code de la consommation ...	<i>Locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données courantes</b> : Contrat, dossiers de vente, permis, diagnostics, échanges... Décisions de CAL, documents comptables et fiscaux... Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Répondre aux demandes d'exercice des droits	Obligation légale RGPD	<i>Prospect / locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données courantes</b> : Identité, justificatifs d'identité le cas échéant, données concernées par la demande. Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.



# QUELS TYPES DE COMMUNICATIONS POUVEZ-VOUS RECEVOIR ?

## Communications commerciales par e-mails ou SMS

Sous réserve de votre consentement, vous pouvez recevoir des communications commerciales de la part de Tisserin Habitat, et des autres sociétés du Groupe Tisserin par e-mails ou par SMS. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée.

## Communications commerciales par téléphone ou par voie postale

Si vous ne vous y êtes pas opposé, vous pouvez recevoir des communications commerciales de la part de Tisserin Habitat, et des autres sociétés du Groupe Tisserin par téléphone ou par voie postale. Ce traitement est fondé sur notre intérêt légitime et non sur votre consentement. En tout état de cause, vous restez libre de vous opposer à tout moment en l'indiquant à la personne vous contactant par téléphone ou en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée.

Vous avez également la possibilité de vous inscrire sur une liste d'opposition au démarchage téléphonique, telle que Bloctel ([www.bloctel.gouv.fr](http://www.bloctel.gouv.fr)).

## Enquêtes de satisfaction

Sous réserve de votre consentement, la Société en charge des enquêtes peut vous contacter par e-mails ou par téléphone pour vous demander de nous faire part de votre avis sur nos produits et services afin que nous puissions nous améliorer. Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment en contactant notre DPO par mail à son adresse dédiée.

Les enquêtes obligatoires ne sont pas concernées.

## Communications relatives à votre demande d'information sur la location-accession en PSLA via nos formulaires de contact sur notre site « [www.tisserin-habitat.com](http://www.tisserin-habitat.com) »

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail ou par téléphone, dans le cadre de votre demande d'information sur un bien mis en vente, sur un programme en PSLA, ou dans le cadre d'une demande à être rappelé(e).

## Communications relatives à vos sollicitations, réclamations, demandes d'exercice de droits...

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail, SMS, téléphone, voie postale, ou encore via votre espace locataire.

## Communications relatives à votre contrat

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail, SMS, téléphone, voie postale, ou encore via votre espace client, dans le cadre de la gestion de votre contrat.

L'adresse email collectée peut être utilisée pour permettre l'envoi de notifications contractuelles, y compris par lettre recommandée électronique avec accusé de réception et dans le cadre de la signature électronique des contrats et annexes.

# QUI EST SUSCEPTIBLE D'ÊTRE DESTINATAIRE DE VOS DONNÉES ?

## Des employés habilités du Groupe Tisserin

Les collaborateurs habilités du Groupe Tisserin sont des destinataires au sens du RGPD.

L'accès aux données, contenues dans les fichiers de Tisserin Habitat, par ses collaborateurs obéit à un certain nombre de règles organisationnelles et techniques.

Tisserin Habitat veille à ce que l'accès aux données qu'elle détient ne soit rendu possible qu'aux seuls collaborateurs habilités à en connaître au regard de leurs attributions.

En d'autres termes, les données qu'un collaborateur peut consulter et traiter pour son activité professionnelle sont en cohérence par rapport à ses missions, et sont proportionnées à ces dernières.

Nous pouvons être amenés à communiquer, quand cela est nécessaire, certaines de vos données personnelles aux différents services du Groupe Tisserin, dont Tisserin Habitat est l'une des filiales, pour des raisons organisationnelles, opérationnelles, de gestion administrative, de contrôle interne ou pour répondre à nos obligations légales, réglementaires ou conventionnelles.

## Des tiers liés par contrat pour l'exécution de tâches sous-traitées

La notion de sous-traitant du RGPD, fait référence aux organismes traitant des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

À l'image des règles applicables aux employés de Tisserin Habitat, un sous-traitant n'accède qu'aux seules données indispensables à l'exercice de la prestation qui lui est confiée.

De façon générale, nous imposons la mise en place de mesures permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des données confiées.

Conformément à l'article 28 du RGPD, le contrat qui nous lie à un sous-traitant est écrit et prévoit que le prestataire doit agir que sur instruction de son donneur d'ordre, ce qui lui interdit notamment de communiquer à des tiers les données qui lui sont remises.

Parmi ces obligations, il est également prévu que les données confiées au sous-traitant, une fois sa mission terminée, soient détruites ou rendues.

Exemples de sous-traitants : prestataires informatiques pour assurer les traitements et l'hébergement des données, prestataires du site Tisserin Habitat et de l'espace locataire, prestataires des logiciels de gestion, prestataires de la signature électronique et de la lettre recommandée électronique, ...

## Des entreprises ayant un ordre de service pour l'exécution de prestations de services (travaux, réparations, entretien, diagnostics, etc.)

L'ordre de service est écrit et prévoit que l'entreprise doit agir que sur instruction de son donneur d'ordre, et lui interdit notamment de communiquer à des tiers les données qui lui sont remises.

## Des tiers légitimes

Il peut s'agir d'une communication de données à l'initiative de Tisserin Habitat ou, au contraire, consécutive à une demande d'un organisme externe que Tisserin Habitat estime légitime.

La communication de données à un destinataire obéit à un certain nombre de règles qu'il convient de préciser.

Tout d'abord, Tisserin Habitat s'interrogera sur la finalité de la transmission pour s'assurer de sa pertinence et de sa légitimité. À cette occasion, il s'assurera que seules les données nécessaires à la

finalité soient transmises et qu'elles ne feront pas l'objet d'un traitement ultérieur contraire à la finalité de la transmission.

Il s'agit des partenaires (entreprises, prestataires de services, du notaire de l'opération, d'une banque dans le cadre de l'obtention d'un prêt immobilier, d'un assureur dans le cadre d'un sinistre, etc.).

### **Des « tiers autorisé »**

Les tiers autorisés sont les organismes autorisés par une disposition législative ou réglementaire, dans le cadre d'une mission particulière ou de l'exercice d'un droit de communication, à obtenir de Tisserin Habitat la communication de données à caractère personnel.

La communication de données personnelles à des autorités publiques telles que les autorités fiscales et douanières, les cellules d'enquête financière, les autorités administratives indépendantes, l'observatoire local des loyers, l'ANIL ou les autorités de lutte contre le blanchiment d'argent et le terrorisme (TRACFIN) repose sur une obligation légale.

Les demandes de communication adressées par ces autorités publiques seront toujours présentées par écrit, motivées et revêtir un caractère occasionnel, et elles ne porteront pas sur l'intégralité d'un fichier ni conduiront à l'interconnexion de fichiers, sauf dans les cas prévus par la loi.

Le traitement des données à caractère personnel par les autorités publiques en question est effectué dans le respect des règles applicables en matière de protection des données en fonction des finalités du traitement.

Lorsque Tisserin Habitat est confronté à une demande de communication venant d'un tiers s'appuyant sur un texte, il s'assure que la disposition avancée est en vigueur, et qu'elle prévoit effectivement un droit de communication au bénéfice du demandeur.

Tisserin Habitat veille à ne transmettre que les données prévues par le texte ou, en cas d'imprécision de ce dernier, les seules données qui apparaissent strictement nécessaires pour atteindre le but recherché.

La communication des données sera réalisée selon des modalités permettant de s'assurer de leur sécurité, en adaptant la mesure retenue à la nature des données et aux risques en présence. Par ailleurs, il n'est pas obligatoire d'informer les personnes concernées des transmissions de données au profit des autorités publiques dans le cadre d'une mission d'enquête.

Cf. liste ci-après.

### **Des tiers dans le cadre d'un transfert ou d'une cession de tout ou partie de nos activités ou actifs (réorganisation, cession, dissolution ou liquidation)**

Nous pouvons également transférer les données personnelles vous concernant dans le cas où nous cédon ou transférons tout ou partie de nos activités ou actifs.

### **D'autres personnes ou organismes pourraient être susceptibles de recevoir communication des données, sous réserve que cette communication soit conforme au principe de finalité déterminée, explicite et légitime**

## Liste indicative de « tiers autorisés » pouvant être destinataires de données traitées par Tisserin Habitat dans le cadre de la gestion de la demande locative et de la gestion du patrimoine

Données concernées	Organisme autorisé	Fondement légal
Demandes locatives	Membres externes des commissions d'attribution	Articles L. 441-2 et R. 441-9 du code de la construction et de l'habitation
	Réservataire de logement	Articles L. 441-1, L. 441-2-1 et R. 441-5 du code de la construction et de l'habitation
	Commission de coordination de l'accord collectif intercommunal	Article L. 441-1-1 du code de la construction et de l'habitation
	Commission de médiation dite « DALO »	Article L. 441-2-3-1 du code de la construction et de l'habitation
	Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS)	Articles L. 451-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation
	Système national d'enregistrement et dispositifs de gestion partagée des demandes	Article R. 441-2-6 du code de la construction et de l'habitation
	Départements, communes, établissements publics de coopération intercommunale, service commun d'enregistrement et service intégré d'accueil et d'intégration compétents assurant le service d'enregistrement des demandes (Délibération prise à cet effet)	Article L. 441-2-1 du code de la construction et de l'habitation
	Service de l'État ou du département assurant le secrétariat des instances locales du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées	Article 2 et suivants de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement et article R. 441-2-6 du code de la construction et de l'habitation
	Services instructeurs des dossiers d'agrément (procédure de location-accession à la propriété immobilière)	Article 2 et suivants de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 modifiée visant à la mise en œuvre du droit au logement et article R. 441-2-6 du code de la construction et de l'habitation
Gestion du patrimoine	Agence nationale de contrôle du logement social (ANCOLS)	Articles R. 331-76-5-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation
	Organisme payeur d'aides au logement	Articles L. 451-1 et suivants du code de la construction et de l'habitation
	Caisses d'allocation familiales et Mutualité sociale agricole	Article L. 351-14 du code de la construction et de l'habitation
	Commission de coordination des actions de prévention des expulsions	Article 7-2 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement et décret n° 2008-187 du 26 février 2008 ; article de la 24 loi n° 89-462 du 6 juillet 1989 tendant à améliorer les rapports locatifs et portant modification de la loi n° 86-1290 du 23 décembre 1986
	Fonds de solidarité pour le logement	Article 6 de la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement
	Organisme participant à l'élaboration et à la mise en œuvre du plan départemental d'action pour le logement et l'hébergement des personnes défavorisées	Loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant la mise en œuvre du droit au logement
	Associations ou structures gestionnaires de logements sous-loués à titre transitoire à une personne ou à une famille éprouvant des difficultés particulières	Article L. 442-8-3 du code de la construction et de l'habitation
	Fournisseur d'énergie pour les clients éligibles au tarif social de solidarité ou au tarif de première nécessité	Article L. 445-5 du code de l'énergie
	Services du Trésor public (recouvrement des loyers des organismes publics)	Article L. 1617-5 du code général des collectivités territoriales
	Commission de surendettement	Article L. 331-1 du code de la consommation
	Commission de médiation dite « DALO »	Article L. 441-2-3 du code de la construction et de l'habitation
	Services des mairies et collectivités locales en charge des affaires économiques pour obtenir l'avis de la commune préalablement à la location de locaux d'habitation situé en rez-de-chaussée en vue d'y exercer une activité économique	Article L. 443-11 du code de la construction et de l'habitation

## COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES VOS DONNÉES ?

D'une façon générale, les données personnelles des Personnes concernées sont conservées le temps strictement nécessaire à la gestion de leurs relations avec Tisserin Habitat, et pour satisfaire aux obligations légales. Les durées de conservation des Données personnelles dépendent des finalités pour lesquelles les données sont collectées et traitées.

Exemples de durées de conservation :

**En règle générale, + 5 ans à compter du départ du résident ou en cas de sommes restant dues, à compter du paiement complet des sommes dues au bailleur + délai ANCOLS.**

En cas de contentieux : durée du contentieux, Jusqu'à l'exécution de la décision définitive passée en force de chose jugée. Les condamnations définitivement prononcées peuvent être conservées (décisions) jusqu'au départ du résident concerné (aux fins de traitement différencié en cas de faits répétés) ou de l'employé victime d'une agression (pour éviter tout contact entre ce dernier et la personne condamnée). Les décisions de justice ayant une incidence sur le lieu de résidence peuvent être conservées jusqu'au départ du résident concerné + 10 ans à compter du prononcé de la décision de justice.

Enregistrement vidéosurveillance : Les images seront conservées 1 mois à compter de leur enregistrement.

Dossier CAL, enquêtes OPS / SLS : durée de conservation 5 ans à compter du passage en CAL, à compter de la réalisation de l'enquête.

Ensemble des éléments constituant des pièces comptables (charges, quittancement) : durée de conservation 10 ans.

## COMMENT ASSURONS-NOUS LA SÉCURITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Nous prenons toutes les mesures de sécurité appropriées pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles, en vue notamment de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération, ou accès non autorisé.

Nous imposons à nos sous-traitants des règles de confidentialité au moins équivalentes aux nôtres. Des mesures permettant de contrôler les accès aux traitements et de sécuriser les communications des données personnelles sont mises en œuvre.

## QUELS SONT LES GRANDS PRINCIPES DU RGPD ?

Tisserin Habitat s'engage à respecter les principes suivants :

- les données à caractère personnel sont traitées de manière licite, loyale et transparente ;
- les données à caractère personnel sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec les finalités initiales ;
- les données à caractère personnel sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées ;
- les données à caractère personnel sont exactes, tenues à jour et toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes, eu égard aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, soient effacées ou rectifiées sans tarder.

Tisserin Habitat met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de :

- répondre dans les meilleurs délais et les meilleures conditions, aux personnes concernées qui veulent exercer leurs droits ;
- garantir un niveau de sécurité adapté aux risques inhérents à ses opérations de traitements ;
- répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits des personnes concernées ;

Enfin, Tisserin Habitat s'engage à respecter tout autre principe s'imposant au regard de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, et plus précisément concernant les droits conférés aux personnes concernées.

## COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Dans le cadre des traitements de données personnelles, vous bénéficiez d'un certain nombre de droits prévus par le RGPD.

Dans les limites et conditions autorisées par ladite Réglementation, vous pouvez lorsque cela est applicable :

- demander l'accès à vos données personnelles (droit d'accès) ;
- faire rectifier, mettre à jour et effacer vos données personnelles (droit de rectification et d'effacement), étant précisé que l'effacement ne peut intervenir que lorsque les données personnelles ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées et si le traitement était basé sur le consentement ;
- s'opposer au traitement de vos données personnelles pour des motifs légitimes ;
- demander une limitation des traitements de vos données personnelles (droit à la limitation) ;
- introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- recevoir ou demander le transfert de vos données personnelles vous concernant et que vous avez fournies au groupe (droit à la portabilité).

Vos droits s'exercent auprès de notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

[dpo@groupe-tisserin.com](mailto:dpo@groupe-tisserin.com)

## POSSIBILITÉ DE RECOURS

Nous nous engageons à mettre tout en œuvre pour respecter vos droits. Si vous estimez toutefois, après nous avoir contactés, qu'ils n'ont pas été respectés, vous pouvez adresser une réclamation auprès de la Commission nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), par courrier au 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07, ou via leur site [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

## ENFIN ... POUR ALLER PLUS LOIN

Pour toute question relative à la collecte et l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) du Groupe Tisserin :

[dpo@groupe-tisserin.com](mailto:dpo@groupe-tisserin.com)

Cette politique est susceptible d'évoluer ou d'être modifiée.