

# CHARTRE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Mise à jour le 23/04/2026

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	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Fonctionnement du site internet	Fourniture des fonctionnalités du site	Intérêt légitime	<i>Internaute</i> <b>Données de connexion et de navigation</b> ID de l'appareil – adresse IP
	Gestion des formulaires et services en ligne		Formulaires
Gestion des demandes via formulaires de contact	Réponse aux sollicitations	Mesures précontractuelles / 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. Contenu de la demande
	Envoi des informations sur les produits et services demandés		
Envoi de communications marketing	Campagnes marketing (email, SMS...)	Consentement	<i>prospect – locataire – client accédant – demandeur de logement</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Publication d'avis clients	Collecte et diffusion d'avis	Consentement (si données identifiables) Intérêt légitime (si 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
Gestion des réseaux sociaux	Animation des comptes	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
	Modération		
	Interaction avec usagers		
Enquêtes satisfaction	Réaliser des enquêtes satisfaction client	Consentement (enquêtes réalisées par un prestataire externe)	<i>locataire – client accédant</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) - Contenu des réponses à l'enquête, avis
	Analyse des retours	Intérêt légitime (enquêtes internes)	
Études, statistiques et amélioration des services	Analyses statistiques	Intérêt légitime (idéalement anonymisation)	<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.).
	Amélioration des prestations		

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL  
LIÉS À LA GESTION LOCATIVE

Finalités	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Gestion des Enregistrements des demandes de logement social dans le SNE</b>	Enregistrement des demandes dans le SNE	Obligation légale  CCH (L.441-2, L.441-1 et suivants)	<i>Demandeur de logement</i> <b>Données courantes</b> : Données contenu dans le Cerfa  <b>Données sensibles</b> : NIR  <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.
<b>Gestion des demandes et attribution de logements sociaux</b>	Analyse des besoins et recherche de candidats	mission d'intérêt public	<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 ...)
	Instruction des demandes et passage en CAL		<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.
<b>Aide à l'attribution des logements</b>	Cotation de la demande	Mission d'intérêt public	<b>Données sensibles</b> : – information problème de santé/handicap – information situation de violences familiales – certificat médicale le cas échéant.  PIÈCES JUSTIFICATIVES POUR L'INSTRUCTION DE LA DEMANDE DE LOGEMENT LOCATIF SOCIAL sur <a href="http://legifrance.gouv.fr">legifrance.gouv.fr</a>
<b>Gestion de la relation locataire et du contrat de bail</b>	Vérification d'identité	Obligation légale	<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.
	Signature du bail et de ses annexes	Exécution du contrat	<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.
	Gestion de la relation contractuelle		<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
	Mise à disposition de la plateforme locataire		<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		<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

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

Finalités	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Gestion administrative du logement social (SNE loi Egalité / citoyenneté)</b>	Mise à jour des demandes (renouvellement, radiation)	Obligation légale CCH + Loi Égalité et Citoyenneté	<i>Demander 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))
	Gestion partagée des demandes		
<b>Gestion des aides au logement et accompagnement social</b>	Suivi CAF, FSL	Obligation légale / Mission d'intérêt public CCH + CAF / FSL	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Contenu de l'attestation CAF Contenu de l'attestation FSL
	Accompagnement des locataires en difficultés	Consentement	<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.
<b>Gestion des impayés et contentieux</b>	Suivi des impayés	Exécution du 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.
	Procédures contentieuses	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
	Exécution des décisions de justice		
<b>Gestion des incidents locatifs et relation de voisinage</b>	Incivilités	Exécution du contrat (assurer une jouissance paisible)	<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, ...
	Troubles de voisinage	Intérêt légitime (prévenir les atteintes au patrimoine et aux personnes)	
<b>Gestion technique du patrimoine immobilier</b>	Entretien courant des logements	Exécution du contrat / Intérêt légitime Code de la construction et obligations bailleur	<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées des locataires – informations sur les travaux, interventions dans le logement
	Maintenance et suivi du patrimoine		
	Suivi énergétiques des logements		<i>locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité et coordonnées Informations des compteurs
<b>Gestion des sinistres et événements affectant le logement</b>	Déclarations et suivi des sinistres	Exécution du contrat+ obligation légale en complément	<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	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Gestion de la fin de bail et de la solidarité locative	Résiliation de bail	Exécution du contrat / obligation légale	<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
	Fin de solidarité	Code civil + CCH	<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
Prévention et sécurité des biens et des personnes	Vidéosurveillance du parc social (Analyse proportionnalité requise)	Intérêt légitime (assurer la sécurité des biens et des personnes)  RGPD art. 6-1-f + CNIL vidéosurveillance	<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)
Gestion des opérations de réhabilitation et relogement	Concertation locative	Mission d'intérêt public  CCH	<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	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Animation et développement du lien social dans les résidences	Envoi d'invitations pour participation à une animation et/ou un atelier collaboratif	Intérêt légitime / mission d'intérêt public (selon le cas)  CCH (missions sociales bailleurs)	<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...)
Communication et valorisation des actions de vie sociale	Publication d'événements et activités de résidence	Intérêt légitime	<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	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Prospection et information sur l'accession sociale à la propriété</b>	Communication sur les programmes PSLA	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)
	Communication sur les opportunités de vente du patrimoine	CPCE L.34-5 – si relation existante	
<b>Gestion des parcours d'accession sociale (PSLA)</b>	Gestion des réservations PSLA	Exécution de mesures précontractuelles / exécution du 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
	Montage contrat location accession / Montage dossier achat patrimoine		<i>Prospect / Locataire</i> <b>Données courantes</b> Identité, coordonnées de contact - adresse mail – situation familiale – informations d'ordre économique et financier – situation professionnelle...
	Suivi des clients PSLA		
<b>Respect des obligations LCB-FT et connaissance client (KYC)</b>	vérification d'identité	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.
	Contrôle de la conformité des opérations dans le cadre des obligations de lutte contre le blanchiment et le financement du terrorisme		
<b>Finalisation des transactions immobilières</b>	Signature des promesses /des actes de ventes / du bail PSLA	Exécution d'un contrat / Obligation légale	<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.
	Signature des actes de ventes / du bail PSLA		
	Signature des baux PSLA		
<b>Suivi des opérations en phase de construction et de livraison</b>	Suivi de chantier pour les acquéreurs PSLA	Intérêt légitime / exécution contractuelle	<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,
	Information et accompagnement des clients pendant la phase de construction		
<b>Gestion de la relation contractuelle PSLA</b>	Suivi global de la relation client jusqu'à l'accession définitive	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
	Gestion administrative et contractuelle des parcours d'accession		

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

Finalités	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Recherche et identification d'opportunités foncières	Recherche foncière	Intérêt légitime	<i>Propriétaire foncier</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) informations cadastrales sur la parcelle
	Identification de terrains constructibles		
Prise de contact et gestion de la relation avec les propriétaires	Prise de contact avec les propriétaires	Intérêt légitime	<i>Propriétaire foncier</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) Échanges (courriers, e-mails, SMS)
	Gestion du relationnel		
Négociation foncière	Négociation des conditions d'acquisition des terrains	Mesures précontractuelles / intérêt légitime	<i>Vendeur de terrain</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email, adresse) informations cadastrales sur la parcelle
Formalisation des engagements d'acquisition	Rédaction et signature de promesses unilatérales de vente (PUV) ou compromis	Exécution de mesures précontractuelles / exécution du contrat	<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	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Création et gestion de structures juridiques d'opération	Création de Sociétés support de l'opération (SCCV, SCI, SNC...)	Obligation légale / exécution du contrat	<i>Partenaires</i> <b>Données courantes</b> : Nom, prénom, fonction, email, téléphone, parts détenues, RIB, Kbis, Informations dans les contrats....
	Gestion des statuts, convocations, parts sociales et répartition des bénéfices		
Gestion des partenaires financiers	Suivi contractuel et administratif des financeurs	Exécution du contrat / obligation légale	<i>Partenaires financiers</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone Adresse professionnelle, SIRET, extrait Kbis, statut juridique... Informations dans les contrats.
	Gestion des relations avec les Ets financiers		
Gestion des marchés publics	Passation et suivi des marchés	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...
	Gestion des intervenants (prestataires, sous-traitants)	Code de la commande publique	
Gestion des autorisations d'urbanisme	Constitution et dépôt des permis de construire	Obligation légale	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs / Maire, élus de la commune où est situé le chantier</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, adresse mail professionnelle Échanges
	Déclarations préalables		
Suivi des opérations de chantier	Suivi de l'avancement des travaux	Intérêt légitime / exécution du contrat	<i>Représentant(s) des entreprises / prestataires / fournisseurs / Maire, élus de la commune où est situé le chantier</i> <b>Données courantes</b> : Nom, Prénom, adresse mail professionnelle Échanges
	Coordination des intervenants		
Sécurisation des chantiers	Mise en œuvre de dispositifs de vidéosurveillance sur les chantiers	Intérêt légitime (assurer la sécurité des biens et des personnes)	<i>Toutes personnes intervenant ou entrant sur le chantier</i> <b>Données courantes</b> Images (les caméras filment l'ensemble du chantier)

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

Finalités	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
<b>Réalisation des enquêtes obligatoires</b>	Collecte et traitement des données dans le cadre des enquêtes réglementaires (ex : SLS, OPS, etc.)	Obligation légale  Code de la construction et de l'habitation (CCH, L.441-9, L.442-5)	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Contenu des enquêtes SLS – OPS + pièces justificatives
<b>Information sur les dispositifs d'accession sociale</b>	Communication auprès des locataires sur les programmes d'accession sociale	Mission d'intérêt public / intérêt légitime  Code de la construction et de l'habitation (CCH – missions des bailleurs sociaux)	<i>Locataire</i> <b>Données courantes</b> Nom - prénom - coordonnées
<b>Organisation des commissions d'attribution (CAL)</b>	Organisation des CAL	Obligation légale / mission d'intérêt public  CCH (L.441-2, R.441-9 et suivants)	<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
<b>Vérification réglementaire des prestataires et sous-traitants</b>	Contrôle des obligations légales (URSSAF, assurances, 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.
<b>Lutte contre le blanchiment et financement du terrorisme (LCB-FT)</b>	Détection d'opérations suspectes	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.
	Signalement d'opérations suspectes à TRACFIN (transaction immobilière)		
<b>Contrôle interne et conformité</b>	Journalisation des accès	Obligation légale  RGPD	<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.
	Séparation des tâches		
	Réalisation d'audit		
	Mise en place d'alertes		
<b>Gestion financière, comptable et fiscale</b>	Facturation	Obligation légale  Code de commerce (L.123-22) / 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
	Comptabilité		
	Obligation fiscales		
<b>Archivage des données</b>	Conservation des documents et données conformément aux obligations légales	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.
<b>Gestion des droits des personnes</b>	Réponse aux demandes d'accès, rectification, opposition, effacement, etc.	Obligation légale  RGPD (art 12 à 22)	<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.

## AUTRES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Finalités	Traitements	Base légale	Exemples de données personnelles
Gestion des réclamations et des litiges	Traitement des réclamations des locataires ou usagers	Intérêt légitime / exécution du contrat  Code civil	<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.
	Suivi et gestion des litiges		
Envoi de notifications contractuelles dématérialisées	Envoi de lettres recommandées électronique	Obligation légale / exécution du contrat  Code civil / eIDAS	<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)  preuves d'envoi et de réception
	Notifications contractuelles avec accusé de réception		
Mise en œuvre de la signature électronique	Signature électronique des contrats et documents	Obligation légale / exécution du contrat  Règlement eIDAS	<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)  <b>Données de preuve</b> (horodatage, logs, certificats)
	Garantie de l'intégrité, de la traçabilité et de la valeur probante		
Transmission de données à des tiers	Transmission de dossiers à des partenaires (notaires, prestataires, administrations, etc.)	Obligation légale / exécution du contrat / intérêt légitime (selon le cas)	<i>locataire / locataire accédant / client acquéreur</i> <b>Données courantes</b> Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Toutes pièces utiles  La transmission doit être tracée

# 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
Gestion du patrimoine	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
	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.