

CHARTRE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Mise à jour le 03/08/2026

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, internautes, prospects, clients, prestataires, 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 :

IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE, société dont le siège social est à Lille (59800), 612 rue de la Chaude Rivière, inscrite au RCS de LILLE Métropole sous le n°528 754 997.

ABI par IMMO DE FRANCE HDF est une marque de la société IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE.

Les activités d'IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE sont : la Gestion locative, la location, la transaction immobilière (immeubles et fonds de commerce) et le syndic de copropriété.

La société IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE 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	Données de connexion et de navigation - internautes ID de l'appareil – adresse IP
Formulaires de contact : Envoi d'informations relatives aux produits et services recherchés ou de propositions de produits et services analogues pour lesquels la personne concernée a manifesté un intérêt	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation - internautes ID de l'appareil – adresse IP Données courantes - internautes Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Information logement recherché ou proposé (localisation – loyer – surface) Données sur le formulaire de demande d'information
Envoi de communication marketing	Consentement	Données courantes – prospects – clients Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Publication des avis de nos clients	Intérêt légitime (avis publié sous une forme anonyme ou sous pseudo)	Données courantes - clients Identification (Nom, prénom) ou pseudonyme, photographie de profil ou avatar, contenu de l'avis, date de publication de l'avis
Gérer nos comptes réseaux sociaux (animation et modération) ainsi que les interactions avec les prospects, clients et partenaires	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation - prospects, clients, partenaires ID de l'appareil – adresse IP Statistiques d'utilisation Données courantes : - prospects, clients, partenaires Identification (Nom, prénom) ou pseudonyme, photographie de profil ou avatar, messages échangés, publications, données rendues publiques par l'utilisateur
Réaliser des enquêtes satisfaction client	Intérêt légitime	Données courantes - clients Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Contenu des réponses à l'enquête, avis
Envoi d'alertes mails sur une catégorie d'offres demandées (annonces correspondant aux critères de recherche de la personne concernée).	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation - prospects ID de l'appareil – adresse IP Données courantes : - prospects Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Détails du projet (types de biens, plafond de prix, ville / département de recherche, ...), titre et motif de l'alerte.
Études et statistiques sur nos services et prestations afin d'améliorer notre fonctionnement	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation – internautes, prospects, clients, partenaires Adresses IP, journaux d'événements, données relatives aux mesures d'audience (statistiques sur les pages vues, temps passé sur une page, etc.).
Exploiter l'Enregistrement de l'image et de la voix	Consentement / autorisation d'enregistrement de l'image/de la voix	Image – voix Vidéo, photo, reportage, témoignage



TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

LIÉS AUX E-MAILS : PIXELS DE SUIVI ET MESURE DES INTERACTIONS

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Mesurer l'ouverture des e-mails	Intérêt légitime	Données courantes – Toutes personnes susceptibles de recevoir des e-mails Adresse e-mail associée au message Données de connexion et de navigation Date et heure d'ouverture de l'e-mail Information indiquant si le message a été ouvert Adresse IP (le cas échéant) Type d'appareil ou de messagerie utilisé
Mesurer les clics sur les liens contenus dans les e-mails	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation Liens cliqués, date et heure du clic, identifiant du message
Évaluer l'efficacité des campagnes d'information ou de communication	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation Données d'ouverture et de clic agrégées ou associées au destinataire
Améliorer le contenu et la fréquence des envois	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation Historique des ouvertures et des interactions avec les e-mails
Détecter des anomalies techniques ou des usages frauduleux	Intérêt légitime	Données de connexion et de navigation Adresse IP, journaux techniques, horodatages, informations de sécurité

Nous pouvons utiliser des technologies de suivi dans certaines communications électroniques afin de mesurer l'ouverture des e-mails et l'interaction avec leur contenu.

Pour les communications commerciales, ces informations sont utilisées pour évaluer l'efficacité de nos campagnes, améliorer le contenu de nos communications et adapter, lorsque cela est pertinent, la fréquence de nos envois.

Ces traitements reposent sur l'intérêt légitime du Groupe Tisserin consistant à assurer le suivi, l'évaluation et l'amélioration de ses communications électroniques, dans le respect des droits et libertés des personnes concernées.

Vous pouvez vous opposer à tout moment à ce suivi, via le lien prévu à cet effet dans les e-mails concernés. Cette opposition n'affectera pas la réception de nos communications, mais nous ne pourrons plus mesurer l'ouverture des messages ni adapter nos envois en fonction de vos interactions avec ceux-ci.

Les e-mails strictement nécessaires à l'exécution d'un contrat ou à la fourniture d'un service ne font pas l'objet d'un suivi à des fins de personnalisation marketing ou de profilage commercial.

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS AUX MANDATS DE GESTION LOCATIVE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Prospection immobilière	Consentement ou intérêt légitime si le contact est public (carte de visite, site pro)	Données courantes - propriétaires bailleurs Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Informations sur le bien immobilier
Évaluation du bien à louer (visite, photos, diagnostics, etc...)	Exécution des mesures précontractuelles	Données courantes Informations contenues dans l'évaluation du bien : Adresse, caractéristiques techniques, photos, informations du propriétaire, estimation valeur locative...
Constitution dossier gestion locative	Exécution des mesures précontractuelles	Données courantes Identité, état-civil, coordonnées de contact, informations d'ordre économique et financier, taxe foncière, RIB Toutes données et documents utiles : documents afférents aux travaux réalisés, documents sur un sinistre, diagnostics, attestation d'assurance, charges de copro, titre de propriété, régime de défiscalisation, statuts et extrait KBIS si SCI, N° fiscal du logement, etc.
Signature du mandat de gestion et assurance loyers impayés/non occupation	Exécution du contrat	Données courantes - mandants Informations contenues dans le mandat de gestion : Identité, état-civil, coordonnées de contact, informations concernant le bien immobilier, informations fiscales... Pièces justificatives nécessaires à la signature des mandats et vérifications légales afférentes, etc.
Gestion de la relation avec le mandant	Exécution de contrat ou intérêt légitime	Données courantes Coordonnées de contact - messages
Archivage des documents liés au mandat et à l'assurance	Obligation légale (notamment en matière comptable)	Données courantes Mandats, échanges, emails, justificatifs

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA LOCATION

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Répondre aux demandes de location Analyse des critères des biens recherchés par d'éventuels locataires pour l'envoi de propositions de location	Intérêt légitime	Données courantes - candidats à la location Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Critères de recherche (localisation, type de bien, budget ...)
Connaissance client – vérification d'identité	Intérêt légitime (sécurité juridique du contrat et de la bonne exécution des obligations de paiement)	Données courantes - candidats à la location Identité, justificatifs d'identité, justificatifs de domicile, informations sur l'activité professionnelle.
Constitution dossier location Appréciation de la solvabilité des candidats et organisation des visites	Exécution des mesures précontractuelles	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants Informations contenues dans le dossier de candidature à la location Identité, état-civil, coordonnées de contact - coordonnées postales – situation familiale – situation professionnelle – ressources. <u>Pièces justificatives utiles selon le cas</u> <i>En matière d'appréciation de la solvabilité des candidats à la location, les données pouvant être collectées sont précisées dans le décret n° 2015-1437 du 5 novembre 2015 fixant la liste des pièces justificatives. Des documents supplémentaires peuvent cependant être demandés, notamment lorsque la location s'inscrit dans un dispositif visant à réserver des logements aux ménages modestes, sous réserve que les données permettent au mandataire de s'assurer que le locataire remplit les conditions du dispositif.</i>
Signature du bail et de ses annexes	Exécution des mesures précontractuelles	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants Informations contenues dans le bail de location : identité, état-civil, coordonnées de contact - coordonnées postales – situation familiale – situation professionnelle. Identité du bailleur, identité du mandataire Coordonnées bancaires, attestation d'assurance, état des lieux d'entrée... Pièces justificatives nécessaires à la signature du bail et vérifications légales afférentes, etc.

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA GESTION DU BAIL

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Gestion de la relation contractuelle	Exécution du contrat	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants Données contenues dans le logiciel de gestion Contenu du dossier de candidature, bail de location, coordonnées bancaires, 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, bailleurs) Toutes pièces justificatives utiles
Gestion de la fin de contrat : Résiliation de bail	Exécution du contrat	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire Informations contenues dans le préavis. Données sensibles - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire 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 du contrat	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire Informations contenues dans la demande de fin de solidarité. Données sensibles - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire 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 des loyers impayés	Exécution du contrat	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire / garants Données contenues dans le dossier de recouvrement : identité, état civil, situation familiale, situation professionnelles, situation d'ordre économique et financier, vie personnelle, éventuellement information provenant de la Banque de France (liste des créanciers et montant des dettes). Contenu des assignations, des jugements, commandement de payer, plan Banque de France... Echanges avec les personnes concernées.
Agrégation des données pour transmission des statistiques aux observatoires locaux des loyers	Obligation légale	Données courantes - candidat / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS, ou colocataire Informations relatives au logement et au contrat de location (année d'emménagement du locataire dans le logement, le loyer hors charges au 1^{er} janvier et à la date de l'enquête, les déterminants du loyer : surface, nombre de pièces, qualité du logement (époque de construction, équipements du logement, type de chauffage...) et adresse du logement.

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA TRANSACTION IMMOBILIÈRE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Prospection immobilière	Consentement ou intérêt légitime si le contact est public (carte de visite, site pro)	Données courantes - prospects Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Informations sur le bien immobilier
Prospection commerciale	Consentement	Données courantes – prospects, locataires, copropriétaires Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Estimation du bien ou fonds de commerce	Mesures précontractuelles	Données courantes – vendeur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS Informations dans l'estimation : Caractéristiques techniques, situation, prix souhaité, photos, informations fiscales Données supplémentaires possibles pour les fonds de commerce.
Signature du mandat de vente	Exécution du contrat	Données courantes – vendeur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS Informations dans le mandat exclusif de vente : Identité, coordonnées, situation familiale, situation professionnelle, informations fiscales Désignation des biens à vendre : cadastre - adresse - contenance - description des lots - prix de vente - honoraires - durée du mandat Pièces justificatives nécessaires à la signature du mandat de vente et vérifications légales afférentes, etc.
Publicité du bien (annonces immobilières)	Intérêt légitime (<i>doit être encadré par le mandat, autorisation préalable du vendeur</i>)	Données courantes – vendeur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS Photos, adresse approximative, description du bien Informations du mandat de vente
Proposition d'acquisition	Mesures précontractuelles	Données courantes – proposant acquéreur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS Informations dans l'offre d'achat : Civilité - Nom - Prénom biens visités : Nature - N° de lot ou référence - désignation succincte – adresse - prix Informations dans le questionnaire préalable : Identité, état civil, coordonnées, profession, nationalité, situation familiale... Coordonnées notaire. Informations sur le financement de l'acquisition.
Respect des obligations LCB-FT Connaissance client – vérification d'identité (KYC)	Obligation légale Code Monétaire et Financier art L.561-2 et suivants	Données courantes – vendeur et acquéreur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS 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.
Rédaction / signature du compromis de vente	Exécution du contrat	Données courantes – vendeur et acquéreur / conjoint, concubin ou partenaire lié par un PACS Informations dans le compromis de vente : Identité, coordonnées, situation familiale, situation professionnelle. Nature et description des biens : adresse postale - description - biens meubles et objets mobiliers - description des lots (garage - parking, cave...) superficie des lots, information sur le syndic de copro, documents annexés Informations ancien propriétaire : Civilité - Nom - Prénom - notaire Conditions financières de la vente Pièces justificatives nécessaires à la signature des actes authentiques et vérifications légales afférentes, etc.



TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS AU SYNDIC DE COPROPRIÉTÉ

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Tenue du registre des copropriétaires	Obligation légale (<i>art 32 du décret du 17 mars 1967 impose la tenue à jour de la liste des copropriétaires</i>)	Données courantes - copropriétaires Nom, adresse, quote-part, tantièmes, email, téléphone
Convocation et tenue des assemblées générales	Obligation légale (<i>procédures encadrées loi du 10 juillet 1965, décret 1967</i>)	Données courantes - copropriétaires Coordonnées, signature, votes, procurations
Appels de charges et gestion comptable	Exécution du contrat	Données courantes - copropriétaires Nom, coordonnées, RIB, relevés de charges, relances
Relances et contentieux pour impayés	Intérêt légitime	Données courantes - copropriétaires Nom, montant dû, procédures juridiques, mise en demeure
Gestion des travaux en copropriété	Exécution du contrat	Données courantes - copropriétaires Devis, noms des entreprises, contacts propriétaires
Suivi des sinistres avec assurances	Exécution du contrat	Données courantes - copropriétaires Informations personnelles des copropriétaires, données techniques,
Communication avec extranet copropriété	Obligation légale (<i>loi ALUR</i>)	Données courantes - copropriétaires Accès à des documents nominatifs ou AG en ligne
Tenue des archives de copropriété	Obligation légale	Données courantes - copropriétaires AG, PV, correspondances, contrats, etc...
Vidéosurveillance	Intérêt légitime (assurer la sécurité des biens et des personnes) Affichage de l'information	Données courantes – toutes personnes entrant dans un immeuble sous vidéosurveillance Contenu des Vidéos (les caméras filment les espaces communs (parking, local vélos, hall d'entrée, portes d'ascenseur, cour)
Suivi des dépenses énergétiques des lots pour répartition dans les charges de copropriété	Obligation légale (<i>loi sur les copropriétés, décret sur la répartition des charges</i>)	Données courantes - copropriétaires Identité et Coordonnées des propriétaires Informations compteurs
Gestion des incivilités et troubles anormaux de voisinage	Intérêt légitime (prévenir les atteintes au patrimoine et aux personnes)	Données courantes - plaignant – personne causant le trouble Informations dans le dossier incivilités : Identité, coordonnées, nature de la gêne, détail du trouble, fréquence, conséquences, raisons, solutions envisageables... Contenu des plaintes, mails courantes, photos, pétitions...

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA GESTION DES PARTENAIRES, PRESTATAIRES ET SOUS-TRAITANTS

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Constitution et alimentation du fichier / répertoire	Intérêt légitime	Données courantes – partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone Adresse professionnelle, SIRET, extrait Kbis, statut juridique, Contrats de prestation, commandes, devis Attestation URSSAF, TVA, RIB, Attestations d'assurance
Gestion des contrats	Exécution du contrat	Données courantes – partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone Adresse professionnelle, SIRET, extrait Kbis, statut juridique, Contrats de prestation, commandes, devis
Suivi de travaux et interventions des prestataires	Exécution du contrat	Données courantes – partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, coordonnées, SIRET, planification, échanges

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
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	Données courantes – partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, prénom, fonction, 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	Données courantes - acquéreur, vendeur Identité du client, coordonnées, origine des fonds (acquéreur), 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	Données de connexion et de navigation - collaborateurs Tisserin Logs d'accès, adresses IP Données courantes - collaborateurs Tisserin 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 ...	Données courantes - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires, prestataires, sous-traitants 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 ...	Données courantes - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires, prestataires, sous-traitants Contrat, mandats, dossiers de vente, permis, diagnostics, échanges... Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.
Répondre aux demandes d'exercice des droits	Obligation légale RGPD	Données courantes – prospects, candidats, locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, Identité, justificatifs d'identité le cas échéant, données concernées par la demande.

AUTRES TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Assurer l'envoi de notifications contractuelles par voie électronique, notamment via une lettre recommandée avec accusé réception.	Exécution du contrat	Données de connexion et de navigation - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires ID de l'appareil – adresse IP Données courantes - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires 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.	Données de connexion et de navigation - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires ID de l'appareil – adresse IP Données courantes - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, partenaires Identification (Nom, prénom), signatures Coordonnées de contact (téléphone, email)
Gestion des réclamations ou litiges	Intérêt légitime	Données contenues dans le dossier - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs, prestataires identité, état civil, situation familiale, situation professionnelles, situation d'ordre économique et financier, vie personnelle, autres informations transmises de manière déclarative. Données figurant sur les documents de preuve, d'enquête, informations transmises par les autorités judiciaires ou les tribunaux compétent ...
Transmission des dossiers à des tiers	Exécution du contrat ou obligation légale	Données courantes - locataires, copropriétaires, vendeurs, acquéreurs Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Toutes pièces utiles

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 d'**IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE** et d'**ABI par IMMO DE FRANCE HDF**, ci-après désignées ensemble « **IMMO DE FRANCE HDF** » 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 d'**IMMO DE FRANCE HDF**, 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).

Enquêtes de satisfaction

Immo de France ou son prestataire 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 vous opposer à recevoir d'autres enquêtes 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 via nos formulaires de contact sur nos sites « www.immodefrance-nord.com » et « abigestion.fr »

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail ou par téléphone, dans le cadre de votre demande d'information sur un bien immobilier ou sur nos produits et services, dans le cadre d'une demande à être rappelé(e), ou dans le cadre d'une création d'alerte, etc.

Communications relatives à votre contrat

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail, SMS, téléphone ou par voie postale 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.

Pour assurer la bonne délivrance et la sécurité de nos communications électroniques, nous pouvons traiter des données techniques associées à l'envoi des e-mails (par exemple : journaux d'envoi, informations de routage et données de sécurité), sur le fondement de notre intérêt légitime.

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

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mail, SMS, téléphone ou par voie postale.

Dans le cadre de la dématérialisation des documents, le décret n° 2019-502 du 23 mai 2019 fixe la liste minimale des documents relatifs à la gestion de l'immeuble mis à la disposition des copropriétaires et des membres du conseil syndical ainsi que les documents concernant les lots des copropriétaires via un espace sécurisé en ligne.



QUI EST SUSCEPTIBLE D'ÊTRE DESTINATAIRE DE VOS DONNÉES ?

Les collaborateurs 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 d'IMMO DE FRANCE HDF, par ses collaborateurs obéit à un certain nombre de règles organisationnelles et techniques.

IMMO DE FRANCE HDF veille à ce que l'accès aux données qu'elles détiennent 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 IMMO DE FRANCE HDF 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 collaborateurs du Groupe Tisserin, 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 des sites IMMO DE FRANCE HAUTS DE FRANCE et ABI par IMMO DE FRANCE HDF, 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 (Etat des lieux d'entrée et de sortie, travaux, réparation, 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 d'IMMO DE FRANCE HDF ou, au contraire, consécutive à une demande d'un organisme externe qu'IMMO DE FRANCE HDF estime légitime.

La communication de données à un destinataire obéit à un certain nombre de règles qu'il convient de préciser. Tout d'abord, IMMO DE FRANCE HDF 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 de la garantie loyers



impayés/non occupation du logement, d'un nouveau gestionnaire si le propriétaire décide d'en changer, d'un syndic de copropriété, d'un conseil syndical, etc.).

Conformément au code de déontologie des professionnels de l'immobilier et aux dispositions de la loi n° 70-9 du 2 janvier 1970 et du décret n° 72-678 du 20 juillet 1972, IMMO DE FRANCE HDF lorsqu'elles se livrent ou prêtent son concours aux opérations portant sur les biens d'autrui, rendent régulièrement compte au propriétaire du logement de l'exécution de leurs missions.

Des « tiers autorisés »

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 d'IMMO DE FRANCE HDF 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 IMMO DE FRANCE HDF 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.

IMMO DE FRANCE HDF 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.

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

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 **IMMO DE FRANCE HDF** 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 des données et documents :

- ⇒ **Contractuels** : les baux, les compromis, les offres d'achat ou encore les mandats (**10 ans**).
- ⇒ **Commerciaux** : publicités et annonces diffusées par l'agence (**5 ans**).
- ⇒ **Comptables et financiers** comme les relevés bancaires, quittances de loyers, factures, dépôts de garanties, déclarations fiscales, registres comptables... Ce type de document est conservé au moins **10 ans**, à l'exception des dépôts de garanties et quittances de loyer qui sont conservés au minimum **3 ans**.
- ⇒ **Assurance** : tous les contrats d'assurance responsabilité civile professionnelle (**10 ans**), les dossiers liés à des sinistres ou réclamations (**5 ans** après clôture du sinistre ou de la réclamation).
- ⇒ **Gestion locative** : les correspondances et les états des lieux (**3 ans** après restitution des lieux et fin du contrat). Les justificatifs d'entretien (**5 ans**).
- ⇒ **Syndic de copropriété** : Le syndic conserve les documents aussi longtemps que dure son mandat et les transmet à son successeur conformément aux dispositions légales applicables.
- ⇒ **Données liées à des litiges** : jusqu'à la fin de la procédure + 5 ans.
- ⇒ **Enregistrement vidéosurveillance** : 1 mois à compter de l'enregistrement.
- ⇒ **Données relatives à un prospect** : 36 mois à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.
- ⇒ **Données relatives aux ouvertures d'e-mail** et aux clics sont conservées pendant une durée maximale de 24 mois à compter de la dernière interaction avec une communication électronique, sauf obligation légale ou nécessité particulière de sécurité justifiant une conservation plus longue.

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.

ENFIN ... POUR ALLER PLUS LOIN

Pour toute question relative à la collecte et à l'utilisation de vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données (DPO) d'IMMO DE FRANCE HDF à l'adresse suivante : dpo@immodefrancehdf.com

Pour toute question relative à vos droits et aux modalités de leur exercice, nous vous invitons à vous reporter à la page suivante « Vos droits sur vos données personnelles ».

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





VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

Nous nous engageons à protéger vos données et à respecter vos droits.
Cette chartre vous informe de vos droits et des modalités pour les exercer.



EN RÉSUMÉ

Vous gardez le contrôle sur vos données personnelles. Vous pouvez exercer vos droits à tout moment, dans les conditions prévues par la loi.

1 QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles.



Droit d'accès

Vous pouvez obtenir la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées et, le cas échéant, accéder à ces données et à des informations sur leur traitement.



Droit de rectification

Si vos données sont inexactes ou incomplètes, vous pouvez demander qu'elles soient corrigées.



Droit à l'effacement

Vous pouvez demander la suppression de vos données dans certains cas (par exemple : données inutiles, consentement retiré, traitement illicite...).



Droit d'opposition

Vous pouvez vous opposer, à tout moment, à un traitement de vos données fondé sur l'intérêt légitime ou réalisé à des fins de prospection.



Droit à la limitation

Vous pouvez demander à limiter l'utilisation de vos données dans certains cas (par exemple : si vous contestez leur exactitude ou la licéité du traitement).



Droit à la portabilité

Vous pouvez récupérer vos données que vous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé, pour les transmettre à un autre organisme.



D'AUTRES DROITS IMPORTANTS

- ✓ Droit de retirer votre consentement à tout moment (lorsque le traitement repose sur votre consentement).
- ✓ Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.
- ✓ Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès (droit spécifique en France).

2 COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Exercer vos droits est simple et gratuit.



1. Faites votre demande

Adressez votre demande au Délégué à la Protection des Données (DPO) :

✉ dpo@immodefrancehdf.com

✉ Groupe Tisserin - Immo de France HDF
DPO
612 rue de la chaude rivière
59800 Lille



2. Justifiez votre identité

Pour nous assurer que vos données sont bien les vôtres, nous pourrions vous demander un justificatif d'identité.



3. Délai de réponse

Nous vous répondrons dans un délai maximum d'un mois à compter de la réception de votre demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires en cas de demande complexe. Nous vous en informons dans ce cas.



4. Notre réponse

Nous vous informons des suites données à votre demande. En cas de refus, nous vous expliquerons les raisons de ce refus et vos possibilités de recours.



BON À SAVOIR

- ✓ Vos droits ne sont pas absolus : ils s'exercent dans le respect des autres et des obligations légales.
- ✓ Nous pouvons être amenés à refuser votre demande dans certains cas prévus par la loi (par exemple : obligation légale de conserver les données).
- ✓ Aucun frais ne peut vous être demandé, sauf si votre demande est manifestement infondée ou excessive.

3 RÉCAPITULATIF : QUELS DROITS SELON LA BASE LÉGALE ?

Vos droits dépendent de la base légale du traitement de vos données.

Droits de la personne	Base légale du traitement				
	Consentement de la personne concernée	Exécution d'un contrat	Obligation légale	Intérêt légitime	Mission d'intérêt public
👁️ Accès	✓	✓	✓	✓	✓
✎ Rectification	✓	✓	✓	✓	✓
🗑 Effacement	✓	✗	✓	✓ / ✗	✓ / ✗
🚫 Opposition	✓	✗	✓	✓	✓ / ✗
⏸ Limitation	✓	✓	✓ / ✗	✓	✓ / ✗
📄 Portabilité	✓	✓	✗	✗	✗

LÉGENDE

- ✓ Le droit s'applique généralement.
- ✓ / ✗ Le droit s'applique sous certaines conditions.
- ✗ Le droit ne s'applique pas.



Ces informations sont données à titre indicatif et ne remplacent pas les textes applicables (RGPD et loi informatique et Libertés).

4

UN RECOURS ?

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.
www.cnil.fr

NOTRE ENGAGEMENT

Nous mettons tout en œuvre pour garantir la protection de vos données et le respect de vos droits. Pour toute question, notre DPO est à votre écoute.

