

Professionnels de l'immobilier  
(syndics de copropriété, gérants  
locatifs, transactionnaires) :  
**UNE MISE EN CONFORMITÉ  
AU RGPD S'IMPOSE !**

(Ed. 04/2020)



Le spécialiste de l'assurance immobilière  
qui met de la couleur dans la pierre.

**ODEALIM**



Le RGPD a pour vocation de protéger les citoyens concernant l'utilisation qui est faite de leurs données personnelles par les professionnels. Concrètement, cette législation touche toutes les entreprises qui récoltent des informations sur des particuliers. En tant que professionnel de l'immobilier, vous êtes donc pleinement concerné. Ce règlement est entré en vigueur le 25 mai 2018. Depuis cette date, vous êtes peut-être en infraction et vous risquez une amende équivalente à 4% de votre CA. Autant dire qu'il est indispensable de se mettre en conformité. Heureusement, on a pensé à vous.

**Tout  
ce que  
vous avez  
toujours  
voulu**

**01**

Savoir sur le RGPD.

# #DEQUOIPARLETON

Quel champ d'application ?

---

**Le RGPD, c'est un ensemble de règles à appliquer par les professionnels. Cet ensemble vise à protéger les données personnelles des particuliers, et surtout l'utilisation qui en est faite par ces mêmes entreprises.**

## Qui sont les professionnels de l'immobilier concernés ?

Tout organisme public ou privé de l'immobilier (administrateur de biens, syndic de copropriété, gestionnaire immobilier...) traitant des données relatives à une personne physique (propriétaires, locataires, salariés) résidant sur le territoire de l'UE, que l'entreprise soit ou non établie au sein de l'UE.

**Le RGPD s'applique également au(x) sous-traitant(s) éventuel(s).**

## Quelles sont les informations concernées ?

Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ex : nom, date et lieu de naissance, nationalité, mail, téléphone, situation familiale et professionnelle, ressources financières...). En revanche, vous ne pouvez ni recueillir ni utiliser d'information révélant les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'appartenance syndicale, la santé ou la vie sexuelle d'une personne physique. Il s'agit-là de données sensibles strictement encadrées par la loi.

**Le RGPD concerne à la fois les données brutes (data) et les enseignements qu'on en retire (insights).**



## Qu'est-ce qu'un traitement de données personnelles ?

Toute opération ou tout ensemble d'opérations automatisées ou non, appliqué à des données personnelles, quel que soit le procédé utilisé (ex : collecte, enregistrement, organisation, conservation, adaptation, modification, extraction, consultation, utilisation et communication par transmission, diffusion ou toute forme de mise à disposition).

**Un traitement de données personnelles n'est pas nécessairement informatisé et concerne aussi les fichiers papier.**

# #DEQUOIPARLETON

Quels changements clés ?

---

Le règlement, qui s'inscrit dans le prolongement de la loi Informatique et Libertés, induit des changements structurants au niveau organisationnel, technique et juridique.

## Quels impacts sur le cycle de vie des données ?

Le RGPD supprime les déclarations de fichiers à effectuer auprès de la CNIL. Seules certaines formalités préalables subsistent (demande d'avis pour les secteurs police/justice, demande d'autorisation pour certains traitements de données de santé notamment). En contrepartie, les administrations, sociétés et associations, mais aussi leurs prestataires et sous-traitants, sont désormais pleinement responsables de la protection des données qu'ils traitent. Il leur appartient d'assurer la conformité au RGPD de leurs traitements et d'être en mesure de la démontrer.

La **norme simplifiée NS-021** relative à la Gestion des biens immobiliers n'a plus de valeur juridique depuis le **25 mai 2018** mais permet aux acteurs concernés d'orienter leurs premières actions de mise en conformité.

## Quels impacts sur le cycle de vie des données ?

### > Obtention et utilisation

- La collecte de données doit s'effectuer dans un but précis, communiqué clairement à la personne concernée
- Son consentement explicite doit être obtenu. Il atteste qu'elle dispose d'une vision claire de l'utilisation qui sera faite de ses données
- Cette transparence doit être affichée dans les mentions légales et au sein des formulaires d'abonnement par des cases à cocher (opt-in)

### > Conservation

- Il n'est plus possible pour une entreprise de stocker indéfiniment les données
- La durée de conservation doit désormais être limitée et cohérente avec le traitement et sa finalité

### > Suppression

- Les personnes dont les données sont collectées peuvent désormais faire valoir différents droits dont l'effacement de celles-ci

**La problématique de la gestion de cycle est à la fois fonctionnelle et technique. Elle implique la mise en place des procédures internes qui garantissent la protection des données à tout moment, en prenant en compte l'ensemble des événements qui peuvent survenir au cours de la vie d'un traitement (ex : faille de sécurité, gestion des demande de rectification ou d'accès, modification des données collectées...).**

# #DEQUOIPARLETON

Quels changements clés ? (la suite)

## Les nouveaux droits des personnes

Le RGPD renforce et multiplie les droits des personnes physiques concernées.

> **Les droits renforcés ou maintenus :**

- Droit d'accès
- Droit d'opposition
- Droit de rectification
- Droit à l'oubli

> **Les nouveaux droits :**

- Droit à la portabilité
- Droit au refus du profilage ou de décisions automatisées
- Droit à la limitation du traitement des données

## Le consentement de la personne concernée

Le consentement était déjà inscrit dans la loi Informatique et Libertés. Il est renforcé par le RGPD et les conditions de son recueil sont précisées.

- Il doit être donné pour chaque finalité
- Il doit pouvoir être retiré aussi simplement qu'il a été donné

## Quelles sont les sanctions encourues ?

- Des amendes administratives pouvant aller jusqu'à 2% du chiffre d'affaires mondial ou 10M€ (absence de registre) ou jusqu'à 4% du CA ou 20M€ pour les infractions les plus graves (non-respect des droits des personnes)
- Des sanctions pénales pouvant aller jusqu'à 5 ans d'emprisonnement et 300 000 € d'amende

# Les bonnes pratiques

# 02

À l'heure du RGPD.

# #PRENDRELESBONNESHABITUDES

## 1. Ne collecter que les données vraiment nécessaires

Les données ne doivent être collectées que dans un but bien déterminé et légitime. Elles ne peuvent pas être traitées ultérieurement de façon incompatible avec cet objectif initial. Le principe de finalité est là pour éviter la collecte de données « au cas où ». Le principe de minimisation limite la collecte aux seules données strictement nécessaires à la réalisation de l'objectif.



## 2. Fixer des durées de conservation

Les données ne peuvent plus être conservées indéfiniment. Elles doivent figurer en « base active », c'est-à-dire pour la gestion courante, le temps strictement nécessaire à la réalisation de l'objectif poursuivi. Par la suite, elles devront être détruites, anonymisées ou archivées dans le respect des obligations légales applicables en matière de conservation des archives publiques.

**Les données des candidats à la location ne doivent pas être conservés «sans limitation de durée».**

**Une fois les logements attribués, le bailleur doit, soit les effacer, soit les placer dans un archivage intermédiaire si nécessaire. Les dossiers des candidats non retenus doivent leur être retournés ou détruits.**

## 3. Être transparent

Une information claire et complète constitue le socle du contrat de confiance qui vous lie aux personnes dont vous traitez les données : propriétaires/locataires, sans oublier vos collaborateurs.



## 4. Obtenir le consentement de vos internautes

Le consentement de l'internaute doit désormais être explicitement notifié. Les formulaires sur votre site Internet doivent clairement indiquer que vous récoltez ses informations et que vous allez ensuite les réutiliser pour différents objectifs (que vous devez également clairement indiquer).

**N'oubliez pas la gestion des cookies sur votre site et suivez [les recommandations de la CNIL](#) en la matière.**

# #PRENDRELESBONNESHABITUDES

## 5. Sécuriser vos échanges

Le recours à la messagerie électronique ne suffit pas pour répondre aux impératifs de sécurisation d'envoi de données à caractère personnel. Toute communication à l'extérieur de votre organisation contenant des données à caractère personnel doit être effectuée de façon sécurisée. En interne, les outils collaboratifs sont à privilégier, en s'assurant que les accès soient attribués aux seules personnes ayant « besoin d'en connaître ».

**Pour garantir l'intégrité et l'inviolabilité des données échangées via un réseau, il faut :**

- Chiffrer les fichiers de données à caractère personnel à transmettre, en cas de recours à la messagerie électronique
- Utiliser un protocole garantissant la confidentialité et l'authentification du serveur destinataire (SFTP ou HTTPS), si vous avez recours à un serveur de fichiers
- Assurer la confidentialité des secrets (clé de chiffrement, mot de passe, etc.) en les transmettant via un canal distinct (envoi du fichier chiffré par email et communication de la clé de lecture par téléphone ou SMS, par exemple)

Si vous devez fournir des données à un tiers sur un support amovible (clé USB, disque dur externe, DVD), n'oubliez pas de les chiffrer avant leur enregistrement

## 6. Surveiller l'utilisation des champs libres et zones de commentaires

Les zones de commentaires libres participent activement au suivi de vos dossiers clients propriétaires / candidats à la location ainsi qu'à la personnalisation de la Relation Client. Pour autant, la libre saisie permise ne doit pas servir d'exutoire et est soumise à des règles strictes. En effet, ces commentaires peuvent porter atteinte au respect de la vie privée des clients.

- > Les commentaires sur les clients doivent être adéquats, pertinents et non excessifs
- > Ils ne doivent pas être inappropriés, subjectifs et insultants

03

# Check-list RGPD

Des actions à mener.

# #PAROUCOMMENCER

---

Par où commencer quand on est un professionnel de l'immobilier et que l'on veut se conformer à la réglementation ?

En complément de la [documentation complète de la CNIL](#), voici 8 actions concrètes

## 1. Désigner un « Délégué à la protection des données »

La première chose à faire est de désigner un délégué à la protection des données. Il sera « le chef d'orchestre » de la gestion des données dans votre entreprise. Il devra exercer une mission d'information, de contrôle et de formation au sein de votre agence immobilière.

**Un Délégué à la Protection des Données (DPO) doit être désigné dans le cas où l'activité de l'ADB ou du syndicat de copropriété nécessite un traitement impliquant un suivi régulier et systématique à grande échelle des personnes concernées ou un traitement à grande échelle de données sensibles ou relatives à des condamnations pénales. La désignation d'un DPO dépend donc d'une appréciation de la structure précise de chaque agence...**

## 2. Cartographier les traitements de données et les consigner dans un registre

Il s'agit d'inventorier les données collectées auprès des propriétaires/locataires y compris de vos salariés. **Par exemple, si vous avez sur votre ordinateur une feuille Excel contenant les informations de vos collaborateurs, vous devez le renseigner.**

Votre cartographie effectuée, vous voilà en mesure de formaliser le registre des traitements censé être communiqué à la CNIL en cas de contrôle.

Pour le concevoir, vous devez répondre aux questions suivantes :

- Quelles données je récupère ?
- Où sont-elles situées ?
- Pour quelle finalité je les récupère ?
- Comment et où je les stocke ?
- Comment je sécurise l'accès à ces données ?
- Sous quelle modalité les efface-t-on ?

# #PAROUCOMMENCER

## 3. Informer les personnes concernées

Lors de la collecte des données, le responsable de traitement doit informer : de son identité/et de celle de son représentant, le cas échéant de celle du Délégué à la Protection des Données, de la finalité et de la base juridique du traitement, des destinataires de ces informations, le cas échéant des transferts envisagés vers des pays tiers (hors UE), de la durée de conservation, des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation et d'opposition, du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL et du caractère obligatoire ou facultatif des informations collectées.

**En pratique :**

- 1) Mettez à jour votre règlement intérieur ou les contrats de travail pour bien cadrer l'accès aux données personnelles de vos collaborateurs via une clause RGPD
- 2) Rédiger de nouveaux contrats/mandats sous la forme d'une politique de protection des données à destination des propriétaires/locataires
- 3) Insérez une note d'information sur tous les formulaires à remplir par les personnes concernées
- 4) Pensez également à intégrer une rubrique spécifique à votre site Internet.

## 4. Connaître les nouveaux droits et savoir comment y répondre

Les personnes concernées ont désormais des droits élargis quant à l'utilisation de leurs données personnelles. Il s'agit ici d'organiser les processus internes qui vous permettront de répondre à toute demande d'exercice de droits, qu'elle provienne de vos propriétaires/locataires ou bien encore de vos salariés.



## 5. Vérifier la conformité de vos prestataires

Le fournisseur de votre logiciel immobilier, l'éditeur de votre site Internet sont-ils conformes au RGPD ? Tout d'abord, listez l'exhaustivité de vos prestataires qui utilisent de la donnée personnelle et sollicitez-les afin de vous assurer de leur engagement RGPD.

**Voici un exemple d'engagement RGPD à rajouter dans les documents contractuels que vous avez signé avec vos prestataires.**

# #PAROUCOMMENCER

## 6. Sensibiliser vos collaborateurs

Sensibilisez les utilisateurs travaillant avec des données à caractère personnel aux risques liés aux libertés et à la vie privée, les informer des mesures prises pour traiter les risques et des conséquences potentielles en cas de manquement.

Organisez des séances de formation et de sensibilisation à la sécurité de l'information, envoyez régulièrement les mises à jour des procédures pertinentes pour les fonctions des personnes, effectuer des rappels périodiques par le biais de la messagerie électronique, etc.



## 7. Maîtriser les données

Les données personnelles que vous collectez doivent désormais être conservées pour une durée limitée et cohérente avec le traitement et sa finalité, objet de leur collecte.

### À retenir :

- > **3 ans après la fin de la relation commerciale**
- > **Au delà de 5 ans, suppression des données (données clients, CV, données collaborateurs...)**

## 8. Anticiper le pire

Documentez et mettez en place les procédures globales en matière de violation de données personnelles. Ces procédures concernent l'ensemble du processus : la mise en place de mesures visant à détecter immédiatement une violation, à l'endiguer rapidement, à analyser les risques engendrés par l'incident et à déterminer s'il convient ou pas de notifier l'autorité de contrôle, voire les personnes concernées.

**Concrètement, toute action doit être expliquée dans un langage clair et adapté à chaque catégorie d'utilisateurs, dans des documents auxquels ces derniers peuvent se référer.**

**Merci  
de votre  
attention**

Le spécialiste de l'assurance immobilière  
qui met de la couleur dans la pierre.

**ODEALIM**