

# POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Touraine Logement ESH attache une attention particulière au respect de la vie privée et à la protection des données personnelles de ses interlocuteurs : **locataires et candidats au logement, clients accédants, salariés, candidats à l'emploi, partenaires et prestataires.**

La présente politique explique, de façon claire et accessible, quelles données nous collectons, pourquoi, pendant combien de temps, qui peut y accéder et quels droits vous pouvez exercer. Elle est établie conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 (« RGPD ») et à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée, dite « Informatique et Libertés ».

## L'ESSENTIEL EN 30 SECONDES

Touraine Logement ESH est responsable du traitement de vos données.

Vos données ne sont jamais vendues et ne sont partagées qu'avec des destinataires habilités ou des sous-traitants encadrés contractuellement.

Vous disposez à tout moment de droits d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation, de portabilité et d'effacement.

Notre Délégué à la Protection des Données (DPO) est à votre écoute :  
servicedpo@touraine-logement.fr

## 01 Définitions

Quelques notions clés pour mieux comprendre cette politique :

Notion	Définition
Autorité de contrôle	La Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), autorité française chargée de veiller au respect du RGPD.
Consentement	Toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle une personne accepte, par une déclaration ou un acte positif clair, qu'un traitement de ses données soit mis en œuvre.
Destinataire	Toute personne ou organisme qui reçoit communication de données personnelles, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.
Données à caractère personnel	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement (nom, identifiant, données de localisation, identifiant en ligne, etc.).
Finalité	L'objectif poursuivi par un traitement (ex. : gestion locative, recrutement, facturation).

Notion	Définition
Limitation du traitement	Le marquage de données conservées, en vue de limiter leur traitement futur.
Responsable du traitement	La personne ou l'organisme qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données. Pour la présente politique, il s'agit de Touraine Logement ESH.
Sous-traitant	La personne ou l'organisme qui traite des données personnelles pour le compte du responsable du traitement, sur ses instructions (ex. : hébergeur informatique).
Tiers	Toute personne ou organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes autorisées à traiter les données sous leur autorité.
Traitement	Toute opération appliquée à des données personnelles : collecte, enregistrement, conservation, modification, consultation, communication, limitation, effacement, etc.

## 02 Qui est responsable du traitement de vos données ?

**Touraine Logement ESH** est responsable du traitement de vos données personnelles. Vos données sont collectées par :

### TOURAINÉ LOGEMENT ESH

11 allée Pina Bausch – 37200 TOURS

Pour toute question relative à cette politique ou à l'utilisation de vos données, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données (DPO) :

- Par voie postale : DPO Touraine Logement – 11 allée Pina Bausch – 37200 TOURS
- Par courriel : [servicedpo@touraine-logement.fr](mailto:servicedpo@touraine-logement.fr)

## 03 Quelles données personnelles collectons-nous ?

Selon la nature de notre relation avec vous (candidat au logement, locataire, accédant, candidat à l'emploi, salarié, partenaire...), Touraine Logement ESH peut collecter les catégories de données suivantes :

Catégorie	Exemples de données
Identification	Nom, prénom, copie de pièce d'identité ou de titre de séjour, nationalité, date et lieu de naissance, photo, adresse IP, numéro de sécurité sociale (pour les contrats de travail).
Contact	Adresse postale, adresse électronique, numéros de téléphone.
Situation familiale	État civil, nombre d'enfants, situation maritale, livret de famille, certificat de mariage ou de décès.
Données fiscales et assurantielles	Adresse fiscale, avis d'imposition, attestation d'assurance.
Données de santé	Certificats médicaux, attestation de mutuelle (uniquement lorsque nécessaire, ex. adaptation d'un logement) — voir encadré ci-dessous.
Formation et emploi	Niveau d'étude, fonction, modalités de rémunération, attestation d'employeur, numéro de permis de conduire.
Interactions avec Touraine Logement	Likes, commentaires et messages publics adressés à nos pages sociales ; synthèse des échanges (objet de la demande et réponse apportée) ; pages consultées et étape du dossier en cours (location, vente) ; courriels, entretiens et appels téléphoniques.
Suivi des communications	Date et heure de réception ou d'ouverture des courriels, interactions avec leur contenu.

### PRINCIPE DE MINIMISATION (ART. 5.1.C DU RGPD)

Seules les données strictement nécessaires à chaque finalité sont collectées et utilisées :

Réseaux sociaux : nous n'exploitons que les interactions publiques utiles pour répondre à votre sollicitation ou modérer nos publications, à l'exclusion de toute autre donnée que la plateforme pourrait nous transmettre.

Comptes-rendus d'échanges : limités à l'objet de votre demande, sans collecte d'éléments sans lien avec celle-ci.

Parcours client : limité aux pages consultées et à l'étape de votre dossier, utilisé pour assurer son suivi et améliorer le parcours utilisateur.

### DONNÉES DE SANTÉ : UNE PROTECTION RENFORCÉE (ART. 9 DU RGPD)

Les données de santé constituent une catégorie particulière de données, dont le traitement est par principe interdit sauf exception. Touraine Logement ESH ne les collecte que lorsqu'elles sont indispensables à une mission précise : adaptation d'un logement au handicap ou à la perte d'autonomie, attribution d'un logement adapté, instruction d'un dossier social.

Selon le cas, ce traitement repose : (i) sur une obligation légale incombant à Touraine Logement ESH en sa qualité de bailleur social en matière sociale et de logement (art.

9.2.b et 9.2.g du RGPD), ou (ii) à défaut, sur votre consentement explicite (art. 9.2.a du RGPD), recueilli avant la collecte.

Ces données sont accessibles aux seules personnes habilitées en raison de leurs fonctions et ne sont jamais utilisées à d'autres fins.

## 04 Pourquoi traitons-nous vos données ?

---

Vos données sont utilisées dans le cadre des missions exercées par les différents services de Touraine Logement ESH, notamment :

### Direction générale

- Gestion des Conseils d'Administration et Assemblées Générales, de l'agenda et de la correspondance de la Direction,
- Gestion des notes de frais, des délégations de signature et des formalités légales (Kbis).

### Qualité et prospective

- Contrôle interne, démarche qualité (Qualiweb), certification Habitat Senior Services.

### Communication

- Communication interne et externe, événementiel, site internet et réseaux sociaux.

### Juridique

- Gestion des contentieux, des contrats et des instances de gouvernance.

### Commercial — vente et accession

- Prospection commerciale et relation clients, gestion des copropriétés, des ventes et des programmes immobiliers (y compris Maisons d'En France).

### Maîtrise d'ouvrage

- Montage des opérations de construction, commande publique, réhabilitation, entretien et développement durable.

### Clientèle et proximité

- Gestion locative (demandes de logement, CAL, quittancement, enquêtes SLS/OPS, accompagnement social), entretien courant, gestion des réclamations et des impayés.

### Ressources humaines et informatique

- Recrutement, gestion administrative du personnel et de la paie, instances représentatives, badges, flotte automobile, téléphonie et accueil.

### Direction financière

- Comptabilité, gestion budgétaire, suivi des emprunts et des délégations de signature.

Si vos données venaient à être utilisées pour une finalité différente de celles annoncées, Touraine Logement ESH vous en informerait et recueillerait, lorsque la loi l'exige, votre consentement préalable.

## 05 Sur quelle base légale reposent nos traitements ?

Conformément à l'article 6 du RGPD, chaque traitement repose sur l'une des bases légales suivantes :

Traitement	Base légale
Gestion du contrat de location, de vente ou de travail	Exécution du contrat (art. 6.1.b)
Réponse à une demande de logement, d'information ou de candidature	Mesures précontractuelles (art. 6.1.b)
Données de navigation et cookies de session	Intérêt légitime de Touraine Logement ESH (art. 6.1.f)
Cookies de mesure d'audience, connexion via compte tiers (Facebook, Google)	Consentement de la personne (art. 6.1.a)
Déclarations fiscales, sociales, obligations comptables et légales	Obligation légale (art. 6.1.c)
Transmission aux autorités judiciaires ou administratives	Obligation légale (art. 6.1.c)
Prospection commerciale, amélioration de nos services	Intérêt légitime de Touraine Logement ESH (art. 6.1.f)

### INTÉRÊT LÉGITIME : NOTRE ENGAGEMENT

Lorsqu'un traitement repose sur l'intérêt légitime de Touraine Logement ESH (prospection commerciale, amélioration de nos services, cookies de session), une analyse de mise en balance des intérêts (« Legitimate Interest Assessment ») est réalisée et documentée par le DPO avant la mise en œuvre du traitement.

Cette analyse vérifie que vos droits et libertés fondamentaux ne prévalent pas sur notre intérêt légitime et que des garanties suffisantes sont en place, notamment la possibilité de vous y opposer à tout moment dans les conditions décrites à la section 10.

## 06 Dans quel cadre vos données sont-elles collectées ?

Touraine Logement ESH est susceptible de collecter vos données :

- Via les contrats de location ou de vente,
- Via le site internet [www.touraine-logement.fr](http://www.touraine-logement.fr) (demande de logement, programme immobilier, message au support, candidature),

- Via les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn) lorsque vous interagissez avec nos publications,
- Via les échanges avec nos équipes et la documentation transmise pour la location ou la vente d'un bien,
- Via les formulaires de gestion administrative du personnel,
- Via le contrat de travail, la convention de stage ou de service civique,
- Via la plateforme Imhoweb.

## 07 Qui peut accéder à vos données ?

---

Seules les personnes habilitées, dans la limite de leurs attributions, accèdent à vos données. Aucun destinataire ne peut les utiliser pour son propre compte ni les communiquer à des tiers non autorisés.

### Destinataires internes

Commerciaux, gestionnaires des ventes et de location, équipes RH, juridique, comptabilité et administrateurs des systèmes d'information, chacun dans le strict cadre de ses missions.

### Destinataires externes

- Sous-traitants techniques agissant sur instruction (hébergement, maintenance informatique, paie),
- Cabinets de recrutement et organismes de formation,
- Mutuelles et assureurs,
- Conseillers professionnels (avocats, commissaires aux comptes),
- Prestataires de services (paie, logiciels),
- Régulateurs et organismes professionnels (CNIL, organismes de tutelle du logement social),
- Autorités disposant d'un mandat légal (services de l'État, sécurité sociale, tribunaux).

#### FOCUS SOUS-TRAITANCE

Lorsqu'un prestataire technique traite des données en notre nom (par exemple l'hébergement de notre site internet), un contrat conforme à l'article 28 du RGPD est systématiquement conclu. Il garantit la confidentialité des données et la mise en œuvre de mesures de sécurité appropriées : chiffrement, gestion des habilitations, journalisation des accès et audits réguliers.

Touraine Logement ESH ne vend ni ne transmet vos données à des organismes tiers à des fins commerciales qui leur seraient propres.

## 08 Vos données sont-elles transférées hors de l'Union européenne ?

Par principe, l'ensemble des traitements décrits dans cette politique est réalisé en France ou dans l'Union européenne, par Touraine Logement ESH ou par ses sous-traitants.

Une exception existe lorsque vous choisissez de vous connecter à l'un de nos sites au moyen de votre compte Facebook ou Google : les données d'identification transmises par ces plateformes sont traitées par Facebook Ireland Ltd. et Google Ireland Ltd., sociétés établies dans l'Union européenne, qui peuvent toutefois réaliser des transferts ultérieurs vers les États-Unis pour leurs propres besoins.

### GARANTIES APPLICABLES

Ces transferts ultérieurs, lorsqu'ils existent, relèvent de la seule responsabilité de Facebook et Google et sont encadrés par les clauses contractuelles types de la Commission européenne ou par tout autre mécanisme reconnu équivalent par le RGPD. Nous vous invitons à consulter les politiques de confidentialité de ces plateformes pour en savoir plus.

En dehors de cette hypothèse, Touraine Logement ESH ne procède à aucun transfert de vos données personnelles hors de l'Union européenne.

## 09 Combien de temps conservons-nous vos données ?

Vos données sont conservées uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, déterminée au regard des délais de prescription légale applicables (notamment en matière contractuelle, fiscale et sociale) et de nos obligations d'archivage.

Type de données	Durée de conservation	Sort à l'expiration
Demande de contact ou de logement sans suite	2 ans (conservation active)	Suppression ou anonymisation
Données précontractuelles (candidature, prospection)	2 ans (conservation active)	Suppression
Données contractuelles (location, vente, travail)	Durée du contrat + 5 ans	Archivage intermédiaire à fin probatoire, accès restreint, puis destruction
Logs techniques	12 mois	Suppression automatique
Cookies	13 mois maximum	Suppression automatique ou anticipée si vous les effacez

Au-delà de la durée de conservation active, les données encore utiles à la preuve d'un droit ou à une obligation légale peuvent faire l'objet d'un archivage intermédiaire, avec un accès restreint aux seules personnes habilitées, avant leur destruction définitive ou leur anonymisation. Vos données sont par ailleurs supprimées dès lors que vous exercez votre droit d'opposition ou de retrait de consentement, sous réserve des obligations légales de conservation qui pourraient s'imposer à Touraine Logement ESH.

## 10 Quels sont vos droits ?

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

Droit	En pratique
Droit d'accès	Obtenir la confirmation que vos données sont traitées et en obtenir une copie.
Droit de rectification	Faire corriger, compléter ou actualiser des données inexactes ou incomplètes.
Droit à l'effacement	Demander la suppression de vos données, sous réserve des obligations légales de conservation.
Droit d'opposition	Vous opposer à un traitement, sachant que cela peut nous empêcher de vous fournir certains services.
Droit à la limitation	Demander le gel temporaire d'un traitement, notamment en cas de contestation de l'exactitude des données.
Droit à la portabilité	Récupérer vos données dans un format ouvert et lisible, ou en demander le transfert à un autre organisme.
Droit relatif aux directives post-mortem	Définir des directives sur le sort de vos données après votre décès.
Retrait du consentement	Retirer à tout moment un consentement donné, sans remettre en cause la licéité des traitements antérieurs.

Pour exercer ces droits, contactez notre DPO :

- Par courriel : [servicedpo@touraine-logement.fr](mailto:servicedpo@touraine-logement.fr)
- Par courrier : DPO Touraine Logement – 11 allée Pina Bausch – 37200 TOURS

Un justificatif d'identité ne vous sera demandé qu'en cas de doute raisonnable sur votre identité, conformément aux recommandations de la CNIL, et non de façon systématique.

### NOS DÉLAIS DE RÉPONSE

Conformément à l'article 12 du RGPD, nous répondons à votre demande dans un délai d'un mois à compter de sa réception. Ce délai peut être prolongé de deux mois pour les

demandes complexes ou nombreuses ; vous en seriez alors informé(e), avec les motifs de cette prolongation, dans le mois suivant votre demande.

En l'absence de réponse satisfaisante, vous pouvez saisir la CNIL : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr) — 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07.

## 11 Cookies et traceurs

---

Conformément aux lignes directrices de la CNIL du 17 septembre 2020 relatives aux cookies et autres traceurs, voici comment nous les utilisons sur nos sites internet.

### Qu'est-ce qu'un cookie ?

Un cookie est un petit fichier déposé sur votre terminal lors de votre navigation. Il permet de mémoriser des informations relatives à votre visite. Un cookie, seul, ne donne aucune information identifiante sur vous.

### Cookies strictement nécessaires

Indispensables au fonctionnement du site (authentification, mémorisation de vos préférences de confidentialité), ils ne peuvent être désactivés et ne nécessitent pas votre consentement.

### Cookies soumis à votre consentement

Les cookies de mesure d'audience ne sont déposés qu'après votre consentement explicite, recueilli via le bandeau affiché lors de votre première visite. Ils permettent de mesurer la fréquentation du site et d'améliorer nos services. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment via le lien « Gérer mes cookies » présent en bas de chaque page.

Votre consentement est valable 13 mois maximum ; au-delà, il vous sera de nouveau demandé.

Pour plus d'information : [https://www.touraine-logement.fr/files/touraine-logement/documents/notices-legales/Politique\\_gestion\\_cookies\\_TL\\_2026.pdf](https://www.touraine-logement.fr/files/touraine-logement/documents/notices-legales/Politique_gestion_cookies_TL_2026.pdf)

## 12 Comment sécurisons-nous vos données ?

---

Touraine Logement ESH met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données contre la perte, l'altération, la divulgation ou l'accès non autorisé : hébergement sécurisé, gestion stricte des habilitations, chiffrement, journalisation des accès et audits réguliers.

Si vous disposez d'identifiants pour accéder à l'un de nos services en ligne, ceux-ci sont strictement personnels et confidentiels. En cas de perte, vol ou usage non autorisé, informez

immédiatement le DPO à [servicedpo@touraine-logement.fr](mailto:servicedpo@touraine-logement.fr) afin que l'accès au compte soit bloqué.

## 13 Que faire en cas d'incident de sécurité ?

---

En cas de violation de données personnelles susceptible d'engendrer un risque pour vos droits et libertés, Touraine Logement ESH notifie l'incident à la CNIL dans les 72 heures conformément à l'article 33 du RGPD et, lorsque le risque est élevé, en informe directement les personnes concernées dans les meilleurs délais.

## 14 Comment garantissons-nous la conformité de nos traitements ?

---

Conformément au principe de responsabilité (« accountability ») posé par le RGPD, Touraine Logement ESH tient à jour un registre des traitements (art. 30 du RGPD). Ce registre recense l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre, leurs finalités, les catégories de données et de destinataires concernés, les durées de conservation applicables ainsi que les mesures de sécurité associées.

Ce registre est tenu sous la responsabilité du Délégué à la Protection des Données et mis à disposition de la CNIL sur demande, dans le cadre de sa mission de contrôle.

## 15 Liens vers d'autres sites

---

Nos sites peuvent comporter des liens vers des sites tiers (Facebook, LinkedIn, registres officiels...). Touraine Logement ESH n'exerce aucun contrôle sur ces sites et décline toute responsabilité quant au traitement de vos données qu'ils pourraient effectuer. Nous vous invitons à consulter leur politique de confidentialité.

## 16 Droit applicable et juridiction compétente

---

La présente politique est soumise au droit français. À défaut d'accord amiable, tout litige relève des tribunaux compétents du ressort du Tribunal Judiciaire de Tours.

## 17 Mise à jour de cette politique

---

Cette politique peut évoluer pour rester conforme à la réglementation et aux pratiques de Touraine Logement ESH. La version en vigueur est disponible sur l'intranet et sur notre site internet.

Date	Évolution
Mars 2019	Première version de la politique en format intranet.
Juin 2026	Mise à jour des coordonnées, harmonisation avec la politique du site internet, ajout des bases légales, du tableau des durées de conservation, des droits complémentaires (limitation, portabilité, directives post-mortem), de la procédure en cas d'incident de sécurité, du principe de minimisation et de la base légale art. 9 pour les données de santé, de la justification de l'intérêt légitime (LIA), des transferts hors UE et du registre des traitements (art. 30).

## 18 Vos contacts utiles

---

### DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (DPO)

Courriel : [servicedpo@touraine-logement.fr](mailto:servicedpo@touraine-logement.fr)

Courrier : DPO Touraine Logement – 11 allée Pina Bausch – 37200 TOURS

### AUTORITÉ DE CONTRÔLE — CNIL

Site : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)

Téléphone : 01 53 73 22 22

Courrier : 3 place de Fontenoy, TSA 80715, 75334 Paris Cedex 07