

CHARTE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Mise à jour le 01/09/2025

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

QUI EST CONCERNÉ PAR CETTE CHARTE ?

Cette charte est destinée à tous nos prospects, internautes, 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 :

Tisserin Maison Individuelle, société dont le siège social est à Lille (59800) – 612 rue de la Chaude Rivière, inscrite au RCS de LILLE Métropole sous le n° 403 271 042.

La société Tisserin Maison Individuelle exerce ses activités sous les marques suivantes :



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

TRAITEMENTS DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL LIÉS À LA COMMERCIALISATION ET À LA VENTE

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Répondre aux demandes	Intérêt légitime	Données courantes - prospect, client Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Localisation du projet, budget, informations techniques
Connaissance client – vérification d'identité	Intérêt légitime (sécurité juridique du contrat et de la bonne exécution des obligations de paiement)	Données courantes - client / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS Identité, justificatifs d'identité, justificatifs de domicile, informations sur l'activité professionnelle.
Constitution dossier client – projet de construction	Exécution de mesures précontractuelles	Données courantes - client / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Adresse postale, pièce d'identité, informations fiscales et bancaires, informations du terrain, plan, budget ... Pièces utiles
Signature du contrat	Exécution du contrat	Données courantes - client / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Adresse postale, date et lieu de naissance, situation familiale, situation professionnelle, informations d'ordre économique et financier, signatures Données notariales Pièces justificatives nécessaires à la signature des actes authentiques et vérifications légales afférentes, etc.
Constitution dossier technique (Permis de construire, Assurances...)	Obligation légale	Données courantes - clients Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Pièces utiles
Gestion de la relation contractuelle	Exécution du contrat	Données courantes - client / conjoint, concubin, partenaire lié par un PACS 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), toutes autres données partagées par les clients de manière autonome, état du logement, correspondance SAV. Photos du chantier
Gestion des parrainages	Intérêt légitime	Données courantes - parrain / filleul Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email)
Gestion des réclamations et des litiges	Intérêt légitime	Données courantes - clients Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Informations transmises de manière déclarative par la personne concernée, et selon l'objet : informations d'ordre économique et financier, données figurant sur les documents de preuve ou d'enquête, informations transmises par les autorités judiciaires ou les tribunaux compétents, etc.
Assurer l'envoi de notifications contractuelles par voie électronique, notamment via une lettre recommandée avec accusé réception.	Exécution du contrat	Données de connexion/navigation - clients / partenaires ID de l'appareil – adresse IP Données courantes - clients / 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 précontractuelles Acceptation claire du procédé	Données de connexion/navigation - clients / partenaires ID de l'appareil – adresse IP Données courantes : - clients / partenaires Identification (Nom, prénom), signatures Coordonnées de contact (téléphone, email)
Transmission de données à des tiers	Selon le cas : Exécution du contrat ou obligation légale ou consentement	Données courantes - clients Identification (Nom, prénom) Coordonnées de contact (téléphone, email) Pièces utiles

**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
Organisation du chantier et gestion des plannings	Intérêt légitime	Données courantes - partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone, SIRET, planification, échanges avec le client et les artisans...
Suivi de chantier et interventions	Exécution du contrat	Données courantes - partenaires, prestataires et sous-traitants Nom, Prénom, Fonction, email, téléphone, SIRET, planification, échanges avec les artisans...

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

Finalités	Base légale	Exemples de données personnelles
Vérification réglementaire des entreprises / prestataires / artisans	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
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 - clients, partenaires, prestataires, sous-traitants Identification (Nom, prénom), signatures Coordinonnées de contact (téléphone, email) Coordinonnées 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 - clients, partenaires, prestataires, sous-traitants Contrat, 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 - clients, prospects Identité, justificatifs d'identité le cas échéant, données concernées par la demande. Toutes données nécessaires au respect de ces obligations légales.

QUELS TYPES DE COMMUNICATIONS POUVEZ-VOUS RECEVOIR ?

Communications commerciales par e-mails ou SMS

Sous réserve de votre consentement, vous pouvez recevoir des communications commerciales de la part de Tisserin Maison Individuelle et ses marques (Maisons d'en France Nord-Pas de Calais, Maisons d'en Flandre, Maisons ECC), 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 Maison Individuelle, et ses marques (Maisons d'en France Nord-Pas de Calais, Maisons d'en Flandre, Maisons ECC), 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

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.

Communications relatives à votre demande d'information via nos formulaires de contact sur nos sites « www.maisonsdenfrancenord.fr », « www.maisonsdenflandre.com », « www.maisons-ecc.com » ou via notre formulaire de contact « papier »

Nous pouvons être amenés à vous contacter par e-mails, SMS, téléphone, ou voie postale, dans le cadre de votre demande d'information sur nos produits et services, votre projet, ou dans le cadre d'une demande à être rappelé(e), etc.

Communications relatives à votre contrat

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

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.

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 de Tisserin Maison Individuelle par ses collaborateurs obéit à un certain nombre de règles organisationnelles et techniques.

Tisserin Maison Individuelle 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 Maison Individuelle 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 des marques de Tisserin Maison Individuelle, prestataires des logiciels de gestion, prestataires de la signature électronique et de la lettre recommandée électronique, ...

Des tiers légitimes

Il peut s'agir d'une communication de données à l'initiative de Tisserin Maison Individuelle ou, au contraire, consécutive à une demande d'un organisme externe que Tisserin Maison Individuelle 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 Maison Individuelle 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, assureurs...)

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 de Tisserin Maison Individuelle 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, 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 Maison Individuelle 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 Maison Individuelle 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 cédonsons 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 nécessaire à la gestion de leurs relations avec Tisserin Maison Individuelle, 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 :

- ⇒ Contrats CCMI, plans, notices descriptives, dossier du client, permis de construite : 12 ans à partir de réception des travaux.
- ⇒ Factures, justificatifs comptables : 10 ans à compter de l'exercice.
- ⇒ Données relatives à un prospect : 36 mois à compter de leur collecte ou du dernier contact émanant du prospect.

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 Maison Individuelle 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 Maison Individuelle 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 Maison Individuelle 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) :

dpd@groupe-tisserin.com

POSSIBILITÉ DE RE COURS

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

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.

dpd@groupe-tisserin.com

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