

RGPD : les données des locataires, la conformité en gestion locative et dans la relation clientèle

Durée
7 heures

Mode d'organisation :
Mixte

SATISFACTION %

Taux de satisfaction des participants de ce module sur les 24 derniers mois

PUBLIC

Direction de la Gestion locative, service contentieux et personnel d'accueil et de territoires. Chargés clientèles, Chargés gestion locative, Employées accueil, Chargés de contentieux, Personnes en charge de la gestion des réclamations, Responsable qualité,...

NIVEAU D'EXPERTISE

Fondamentaux

MOYENS PÉDAGOGIQUES

Apports sur les nouvelles dispositions réglementaires. Illustration de la formation au moyen de bonnes pratiques et d'exemples concrets (stratégie contractuelle, clauses....) Echanges à partir des questions des participants. Un support pédagogique sera remis à chaque participant.

SATISFACTION ET EVALUATION

- L'évaluation des compétences sera réalisée tout au long de la formation par le participant lui-même (auto-évaluation) et/ou le formateur selon les modalités de la formation.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences et remise d'une attestation individuelle de formation ou d'un certificat de réalisation.

Objectifs pédagogiques

- **Objectif 1** : Identifier le périmètre d'application de la réglementation « données à caractère personnel » et en connaître les enjeux
- **Objectif 2** : Connaître les principes directeurs applicables en matière de traitements de données à caractère personnel
- **Objectifs 3** : Initier une démarche de mise en conformité (recensement, organisation et formalisation de procédures...)

E-start : ***Vous vous engagez dans votre formation. Connectez-vous sur votre espace participant et complétez votre questionnaire préparatoire. Votre formateur reçoit vos objectifs de progrès.***

E-Coach : ***Votre parcours de formation se poursuit dans votre espace extranet participant. Connectez-vous pour accéder aux ressources (supports...) et faciliter la mise en œuvre de vos engagements dans votre contexte professionnel***

Programme de la formation

Objectif 1 : Identifier le périmètre d'application de la réglementation « données à caractère personnel » et en connaître les enjeux

Comprendre les enjeux de la protection des données à caractère personnel

- Quoi ? Pour qui ? Quand ?
- Les acteurs de la protection des données à caractère personnel
- Les nouveaux paradigmes : l'accountability, la privacy by design et by default

Identifier les situations et connaître le déroulement d'un contrôle de la Cnil

- Augmentation des sanctions de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (Cnil) : plaintes et réclamations, contrôles de la Cnil, sanctions encourues (typologie et quantum),...
- Procédure de la Cnil appliquées au secteur du logement social

Mise en situation : les actions à déployer suite à un contrôle de la Cnil

Objectif 2 : Connaître les principes directeurs applicables en matière de traitements de données à caractère personnel

Maîtriser les principes directeurs en matière de protection des données à caractère personnel

- Licéité et loyauté de la collecte de données à caractère personnel
- Focus sur les traitements licites identifiés par la Cnil dans le secteur de la gestion locative de logements sociaux
- Les hypothèses et les modalités de recueil du consentement des personnes concernées
- Focus sur les modalités d'information des locataires du traitement de leurs données à caractère personnel
 - Limitation des finalités et minimisation des données
- Minimisation et proportionnalité des données
- Focus sur les spécificités des traitements visant à assurer la sécurité et la sûreté du parc locatif (vidéosurveillance, contrôle d'accès,...)

- Focus sur les spécificités des traitements de gestion du contentieux et données relatives à des infractions et condamnations
- Focus sur les zones de commentaires libres, le suivi des échanges avec les locataires, les réclamations,...

Atelier : *identification des finalités poursuivies par les traitements mis en œuvre par les bailleurs sociaux dans le cadre de la gestion locative*

Check-list : *les données sensibles, précautions et réflexes*

Mise en situation : *les fichiers de travail, risques associés et bonnes pratiques*

- Vigilance quant aux traitements particuliers
- Pratique des listes négatives
- Proportionnalité des durées de conservation

- Focus sur les recommandations de la Cnil en matière de durées de conservation des données à caractère personnel

Cas pratique : *application au secteur du logement social*

Encadrer les relations entre les différents acteurs

- Justification des destinataires et spécificités liées au logement social
- Relations avec les organismes publics et les administrations
- Encadrement des relations avec les autres acteurs pouvant intervenir dans le traitement des données (sous-traitants, destinataires des données,...)
- Encadrement des flux transfrontières de données vers des Etats non-membres de l'Union européenne

Modèle : *savoir utiliser les clauses contractuelles types élaborées par la Commission européenne*

Respecter les droits des personnes concernées

- Traitements et réponses à l'exercice de leurs droits par les personnes concernées
- Droits des locataires :

- Accès
- Rectification
- Effacement
- Opposition
- Portabilité
- Limitation
- Etc.

Cas pratique : *savoir répondre à une demande d'accès à ses données présentée par un locataire*

Objectifs 3 : Initier une démarche de mise en conformité (recensement, organisation et formalisation de procédures...)

Assurer la sécurité et la confidentialité des données

- Mesures techniques et opérationnelles

Atelier : *sensibilisation - la sécurité est l'affaire de tous !*

- Analyses d'impact
- Faillies de sécurité (ou violations de données)

Check-list : *réagir en cas de violation de données*

Connaître la nouvelle organisation cible et les étapes de la conformité pour assurer la protection des données à caractère personnel

- Désigner un délégué à la protection des données
- Recenser les traitements et analyser leur conformité
- Elaborer et mettre à jour le(s) registre(s) des traitements
- Organiser et documenter les processus

A noter

En amont et en aval de la formation, le positionnement pédagogique sera effectué à l'aide d'un questionnaire d'auto-positionnement.

Nos prochaines sessions

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif intra-entreprise : nous consulter

ACCESSIBILITÉS

Pour toute demande liée à une situation de handicap, ou toute question liée à l'accessibilité de nos formations, n'hésitez pas à contacter notre référent handicap

