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

Programme édité le 09/11/2026

Durée	Mode d'organisation :
7 heures	Mixte

SATISFACTION MOYENNE
Données non disponibles
Moyenne des notes attribuées au module par les participants, exprimée sur 100, sur les 12 derniers mois glissants. Source : Dendreo.

Contact & Inscriptions
Tél. : 01 42 29 57 50
inscription@habitat-social.com

Coordination pédagogique
François Martinelli
fmartinelli@habitat-social.com

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,…

PRÉREQUIS
aucun

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.

Support de formation accessible sur votre extranet participant.

SATISFACTION ET EVALUATION
- Évaluation des acquis en lien avec les objectifs pédagogiques.

Un QCM ou des exercices seront remis à chacun des participants afin de mesurer leur apprentissage et les connaissances acquises lors de la formation. Des temps d'échanges et de questionnement permettront de vérifier la bonne compréhension des stagiaires.
- Évaluation de l'action de formation en ligne sur votre espace participant.
- Suivi des présences tout au long de la formation.

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 defaul

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 entres le 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
- Failles 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(es) registre(s) des traitements
- Organiser et documenter les processus

Reconnaissance de la formation

Formation professionnelle continue non certifiante. Une attestation individuelle de formation ou un certificat de réalisation est remis à l'issue de la formation.

Modalités et délais d'accès

Inscription en ligne sur www.habitat-social.com ou par bulletin adressé à inscription@habitat-social.com. Accès à la session choisie sous réserve des places disponibles. Accusé de réception sous 48 heures ouvrées. En INTRA, les dates sont convenues avec le client.

Financement

Financement par l'employeur ou le client. Une prise en charge peut être sollicitée auprès d'un OPCO ou d'un autre financeur, selon ses critères et après son accord. Cette formation n'est pas proposée au titre du CPF. Conditions de règlement et de prise en charge : CGV disponibles sur www.habitat-social.com.

MODALITÉS TARIFAIRES

Tarif intra-entreprise : nous consulter

Positionnement

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

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 Colette BOUKRIS au 01.42.29.57.50 ou cboukris@habitat-social.com

Calendrier des sessions

Dates et disponibilités : www.habitat-social.com ou 01 42 29 57 50.