



Politique de confidentialité

Politique relative à la sécurité des données à caractère personnel (RGPD)

Charl'isol attache une grande importance à la protection de votre vie privée et à la sécurité de vos informations personnelles. Cette politique de confidentialité explique comment nous collectons, utilisons et partageons vos données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation des services de la plateforme de rénovation énergétique Charl'isol et notamment des services accessibles sur notre site internet. En utilisant notre site, vous acceptez les pratiques décrites dans cette politique de confidentialité.

Charl'isol est attachée au respect des règles de protection des données à caractère personnel des visiteurs de son site internet. L'ensemble des traitements de données personnelles mis en oeuvre dans le cadre des services offerts par Charl'isol respecte la réglementation belge et européenne applicable en matière de protection des données à caractère personnel et le Règlement Général sur la Protection des Données relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (Règlement UE 2016/679) ou « RGPD ».

Dans le cadre du RGPD, il faut entendre par « données personnelles » toutes les informations à votre sujet ou qu'il est possible de relier à vous. Cela inclut notamment votre nom, adresse, date de naissance, identifiant et adresse IP. Par « traitement », il faut entendre tous les usages des données en question, tels que la collecte, l'enregistrement, le stockage, l'utilisation, la consultation, la modification, la divulgation, le transfert ou la suppression...

Charl'isol est le responsable du traitement de vos données personnelles dans le cadre des services qu'elle offre.

Quels sont les engagements de Charl'isol en matière de protection des données personnelles ?

Charl'isol s'engage à garantir un niveau de protection élevé des données personnelles de ses clients et utilisateurs de son site internet et de toute autre personne dont elle traite les données personnelles.

Charl'isol s'engage à respecter la réglementation applicable à l'ensemble des traitements de données personnelles qu'elle met en oeuvre. Plus particulièrement, Charl'isol s'engage notamment à respecter les principes suivants du RGPD :

- Vos données personnelles sont traitées de manière licite, loyale et transparente (**licéité, loyauté, transparence**).
- Vos données personnelles sont collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne sont pas traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités (**limitation des finalités**).
- Vos données personnelles sont conservées de manière adéquate, pertinente et sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées (**minimisation des données**).
- Vos données personnelles 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 (**exactitude**).

Charl'isol met en oeuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque inhérent à ses opérations de traitement (perte, accès non autorisé, divulgation, altération ou destruction), répondre aux exigences réglementaires et protéger les droits et les données des personnes concernées dès la conception des opérations de traitement.

Enfin, Charl'isol s'engage à respecter tout autre principe s'imposant au regard de la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, et plus précisément concernant les droits conférés aux personnes concernées, les durées de conservation des données personnelles ainsi que les obligations relatives aux transferts transfrontaliers de données personnelles.

À quoi servent les données susceptibles d'être collectées par Charl'isol ?

1. Moyens de collecte de vos données

Dans le cadre de nos relations, vous êtes susceptibles de nous communiquer vos données personnelles par différents moyens et notamment sur notre site internet, lors de vos visites, en remplissant les divers formulaires, lorsque vous déposez une candidature, lorsque vous établissez tout contact avec nous, par téléphone ou inscription à notre newsletter ou lorsque vous nous transmettez de toute autre manière vos données personnelles.

2. Données collectées

Les informations personnelles que nous collectons sont entre autres votre nom, prénom, adresse complète, e-mail, numéro de téléphone et autres informations similaires.

3. Finalités de traitements et bases juridiques

Vos données sont principalement utilisées à des fins de traitement personnalisé du dossier de rénovation, de communication, de statistiques, d'évaluation du dispositif d'accompagnement, d'enquête de satisfaction, de traitement de vos demandes et/ou réclamations.

Outre les cas où votre consentement a été recueilli, le traitement de vos données pour les différentes finalités susvisées est notamment nécessaire :

- pour assurer l'accompagnement personnalisé du candidat rénovateur dans la concrétisation de son projet de rénovation,
- pour respecter une obligation légale,
- pour respecter les règlements communaux applicables.

Plus particulièrement, vos données sont utilisées :

- pour vous permettre de bénéficier de l'ensemble de nos services ou prestations décrites sur notre site internet : création d'un compte utilisateur, newsletter, assistance et réclamation, facturation, etc.,
- pour faciliter, le cas échéant, la mise en relation avec des entrepreneurs, auditeurs logement, architectes,
- pour effectuer des statistiques de visite de notre site internet,
- pour faciliter l'accomplissement des formalités administratives y relatives.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Charl'isol s'engage à conserver vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées. De plus, Charl'isol conserve vos données personnelles conformément aux durées de conservation imposées par les lois et règlements applicables et en vigueur en Belgique.

Ces durées de conservation sont définies en fonction des finalités de traitement mises en oeuvre par Charl'isol et tiennent notamment compte des dispositions légales applicables imposant une durée de conservation précise pour certaines catégories de données.

Qui est susceptible d'accéder à vos données personnelles ?

1. Destinataires de vos données

Les données collectées sont susceptibles d'être communiquées au personnel habilité de

Charl'isol, aux autorités subsidiaires à des fins statistiques, aux partenaires professionnels de la construction à des fins de mise en connexion pour faire progresser le dossier de rénovation. Nous vous rappelons que dans ce cadre, Charl'isol s'assure auprès de ses partenaires de la mise en place des mesures de confidentialité et de protection des données.

2. Transferts de données hors de l'Union Européenne

Charl'isol ne transfère aucune donnée à caractère personnelle hors de l'Europe.

Quels sont vos droits et comment les exercer ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles (articles 15-22 RGPD), vous bénéficiez d'un ensemble de droits sur vos données à caractère personnel ainsi que sur le traitement de celles-ci. Vous pouvez, à tout moment, exercer vos droits d'accès, de rectification, de suppression des données vous concernant ainsi que vos droits de limitation et d'opposition au traitement et à la portabilité de vos données personnelles.

• Le droit d'accès et d'information

Vous avez le droit de demander l'accès à vos données à caractère personnel ainsi que de recevoir des informations supplémentaires quant à la raison du traitement de vos données, l'origine de ces données, les catégories de tiers avec lesquels nous partageons vos données à caractère personnel, etc.

• Le droit de rectification

Si vos données personnelles sont inexactes ou incomplètes, vous êtes en droit de nous demander de les rectifier. Si nous les avons transmises à un tiers et que ces données sont ensuite rectifiées, nous lui ferons part de leur rectification.

• Le droit à l'oubli

Vous avez le droit de nous demander d'effacer vos données personnelles si :

- o Nous n'en avons plus besoin au regard des finalités initiales;
- o Vous retirez votre consentement à ce que nous les traitions;
- o Vous vous opposez à ce que nous traitions vos données pour nos intérêts légitimes, sauf si nous avons des motifs légitimes impérieux pour le faire, ou si vous vous opposez à ce qu'elles soient utilisées pour vous envoyer des messages commerciaux;
- o Nous traitons vos données personnelles de façon illicite;
- o Une loi de l'Union Européenne ou un État membre de l'Union Européenne exige que nous effacions vos données personnelles.

Certaines données à caractère personnel ne peuvent toutefois pas être supprimées, car la loi nous oblige à les conserver.

• Le droit de limiter le traitement des données

Vous avez le droit de demander que le traitement de vos données personnelles soit limité, pendant la période nécessaire pour nous permettre de procéder aux vérifications, si vous estimez que celles-ci sont inexactes ou si vous vous êtes opposés au traitement de vos données pour nos intérêts légitimes.

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données si vous estimez que nous les traitons de façon illicite.

Vous avez également le droit de limiter le traitement de vos données lorsque nous n'en n'avons plus besoin mais que vous souhaitez que nous les conservions afin de pouvoir exercer vos droits en justice.

• Le droit de s'opposer au traitement

Vous avez le droit à tout moment de vous opposer, sans justification, à l'utilisation de données à caractère personnel à des fins de marketing.

Si vous avez des raisons spécifiques, vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à caractère personnel à d'autres fins que l'exécution d'un contrat ou le respect d'une obligation légale. En cas de demande fondée, nous cesserons d'utiliser vos données à caractère personnel, à moins que nous ayons des motifs impérieux de le faire.

• Le droit à la portabilité des données

Vous avez le droit de nous demander le transfert de vos données personnelles, soit directement ou indirectement. Ce droit s'applique aux données personnelles que nous traitons par des procédés électroniques, soit avec votre consentement, soit sur la base d'un contrat passé avec vous.

• Le droit de ne pas être soumis à des décisions automatisées

Vous avez le droit de ne pas être soumis à des décisions fondées sur un traitement automatisé utilisant vos données personnelles et vous affectant juridiquement ou de manière significative. Dans pareil cas, vous pouvez demander l'intervention d'une personne pour la prise de décision. Vous ne pourrez cependant pas vous opposer ni contester les décisions automatisées si celles-ci sont nécessaires à la conclusion ou l'exécution d'un contrat, autorisées par le droit européen ou le droit d'un Etat membre ou si ces décisions sont fondées sur votre consentement explicite.

Par ailleurs, toute personne mineure au moment de la collecte de ses données personnelles peut en obtenir l'effacement dans les meilleurs délais.

Pour exercer vos droits, veuillez compléter le formulaire ad hoc ci-joint (à insérer...) et à renvoyer à l'adresse mail suivante dpo@cpascharleroi.be

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, adresse complète, e-mail) ainsi que toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité.

Nous traiterons votre demande dans les meilleurs délais, au plus tard dans le mois suivant la réception de votre demande. Ce délai peut néanmoins être prolonger de deux mois en raison de la complexité de la demande. Si tel est le cas, nous vous tiendrons informer du retard et de ses motifs.

Si vous considérez que notre traitement de vos données personnelles constitue une violation du RGPD, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'APD (Autorité de Protection

des Données) ainsi qu'en cas de demande non satisfaite dans le délai d'un mois ou en cas de réponse non satisfaisante.

Autorité de Protection des Données

Rue de la Presse 35

1000 Bruxelles

Tél: +32 (0)2 274 48 00

Fax: +32 (0)2 274 48 35

E-mail: contact@apd-gba.be

Cookies

Afin d'améliorer constamment la qualité des services proposés sur le site internet et leur adéquation avec vos attentes, Charl'isol est susceptible d'utiliser des « cookies » de manière très limitée, fichiers texte servant à identifier votre terminal lorsque vous vous connectez sur notre site.

Le dépôt de cookie ou traceur dans votre terminal (ordinateur, tablette, smartphone, etc.) permet à Charl'isol de collecter des informations et données personnelles. Selon votre choix de paramétrage de votre terminal, les cookies permettent notamment d'analyser le trafic des visiteurs.

Nous utilisons divers cookies pour des buts spécifiques :

- **les cookies nécessaires** : ils sont utilisés pour permettre à diverses fonctionnalités d'être correctement utilisées sur le site. Ces cookies ne collectent aucune donnée personnelle ;
- **les cookies fonctionnels** : ils sont ceux qui permettent un meilleur confort lors de l'utilisation de certaines fonctionnalités du site. Par exemple, ils peuvent enregistrer l'adresse de l'utilisateur pour remplir automatiquement le champ « adresse » d'un formulaire et éviter à l'utilisateur de le compléter lui-même.

Dans le cas où vous ne souhaitez pas autoriser les cookies, il se peut que l'utilisation de certaines fonctionnalités en soient altérées. À tout instant, il vous est laissé la possibilité de régler vos paramètres relatifs aux cookies.

Contact

Pour toute question complémentaire relative à cette politique de confidentialité ou à la manière dont Charl'isol traite vos données personnelles, nous vous invitons à contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse suivante :

dpo@cpascharleroi.be ou

info@charlisol.be

Modifications

Charl'isol se réserve le droit d'adapter la politique de confidentialité et s'engage à vous informer sur son site internet des changements ou compléments.