



CONFORMITE

LOI



REGLES



GUIDE

CONDUITE



ACCOMPAGNEMENT



PROCEDURE



ETAPES

EGALITE



# LE RGPD

## & LES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES



GÎTES ET  
CHAMBRES D'HÔTES DE  
WALLONIE

# LE RGPD

## & LES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES

ÉDITEUR RESPONSABLE :

Fédération des Gîtes de Wallonie a.s.b.l.

avenue Prince de Liège, 1/21 • 5100 Namur

[www.gitesdewallonie.be](http://www.gitesdewallonie.be)

# LE RGPD & LES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES

Depuis le 25 mai 2018, le Règlement Général de la Protection des Données Privées ou RGPD est en application dans tout l'espace européen. En tant que propriétaire d'un hébergement touristique de terroir, vous devez vous conformer à ce règlement.

L'objectif de ce document n'est pas de vous faire une longue littérature sur la réglementation, ses subtilités et les différentes applications possibles.

Nous souhaitons mettre entre vos mains un outil qui va répondre à la majorité de vos questions et vous permettre de vous conformer au RGPD dans votre activité d'accueil touristique.

Volontairement, nous passerons donc sous silence des aspects de la réglementation qui ne concernent pas directement les gestionnaires d'hébergements touristiques de terroir. Nous n'aborderons ainsi pas, par exemple, le RGPD dans le cadre de relation de travail ou l'ensemble des bases juridiques justifiant la collecte de données.

En suivant ce guide pas-à-pas, vous allez construire votre propre politique de protection des données privées en conformité avec le RGPD. N'oubliez pas que ce n'est pas un but en soi mais un outil de travail qui évolue et sur lequel il faut revenir régulièrement.

Nous mettons à votre disposition des fiches pratiques à intégrer dans votre politique de protection des données privées. Elles ont été construites en collaboration avec des juristes spécialisés en la matière. Toutes les fiches sont disponibles dans votre zone membre My GDW sur notre site internet.

Nous nous devons de rappeler le caractère non juridique et non exhaustif de ce recueil. Il n'a pas pour objectifs d'aborder l'entièreté de la législation. Chaque application du RGPD requiert toujours une analyse complète adaptée à chaque situation spécifique.

*Les informations diffusées dans ce document sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde.*

# 1. LE RGPD

## NOUS SOMMES TOUS CONCERNÉS

Avant d'aborder concrètement la mise en œuvre du RGPD dans votre activité, il nous paraît important de confirmer l'implication du gestionnaires d'hébergements touristiques dans cette réglementation.

Le règlement général sur la protection des données privées s'applique au traitement des données à caractère personnel.

### 1.1. LES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Une donnée à caractère personnel est *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable*<sup>1</sup>.

Toute information permettant d'identifier une personne physique est concernée par le RGPD. Il s'agit notamment :

- du nom, du prénom d'un client ;
- de l'adresse postale, du numéro de téléphone, d'un gsm, du mail d'un client ;
- du numéro de passeport, de carte d'identité ;
- des informations relatives aux pages Internet visitées sur base d'une adresse IP ;
- de la plaque d'immatriculation d'un véhicule ;
- ...

Ainsi, le nom et le prénom d'un client vous permet d'identifier directement une personne. Il s'agit ici d'une personne physique identifiée.

L'adresse IP d'un ordinateur utilisé pour consulter votre site internet pourrait permettre d'identifier la personne à l'origine de la consultation. Il s'agit dans ce cas d'une personne physique identifiable.

Il est à noter que le règlement définit également des données à caractères sensibles comme notamment l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données concernant la santé, la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne.

Il vous est interdit en tant que gestionnaire d'un gîte ou d'une chambre d'hôtes de traiter des données à caractère sensible.

<sup>1</sup> Art. 4, al. 1er du RGPD

## 1.2. LE TRAITEMENT DES DONNÉES

Après avoir défini ce qu'était une donnée à caractère personnel, il est logique de s'interroger sur la notion de traitement de ces données.

Le traitement est *toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction*<sup>2</sup>.

A la lecture de cet article, nous pouvons constater que la simple collecte des données personnelles suffit à être concerné par la réglementation. De la même manière, même si le RGPD est en priorité destiné aux technologies informatiques, il s'applique également aux données que vous pouvez traiter en version papier.

En analysant le champ d'application du RGPD, vous aurez compris qu'effectivement en votre qualité de gestionnaire d'hébergement touristique de terroir, vous êtes concernés par cette réglementation.

A minima, le propriétaire d'un gîte édite des contrats de location tandis que le gestionnaire d'une chambre d'hôtes va établir des factures. A nouveau, à minima, ces documents vont obliger la collecte, l'organisation, la conservation et plus tard la destruction de données personnelles.

---

2 Art. 4, al. 2 du RGPD

# 2. CHANGER SA MÉTHODE DE COLLECTER DE DONNÉES

Le traitement des données à caractère personnel est régi par un certain nombre de principes qui les rendent légaux. Nous allons les détailler dans ce chapitre :

1. Les principes de licéité, loyauté et transparence ;
2. La limitation des finalités ;
3. La minimisation des données ;
4. L'exactitude des données ;
5. La limitation de la conservation ;
6. L'intégrité et la confidentialité.

Ce n'est qu'en respectant ces critères que la réglementation vous autorise à traiter des données personnelles.

## 2.1. LICÉITÉ, LOYAUTÉ ET TRANSPARENCE

Derrière ces trois noms se retrouvent des principes au final assez évidents :

- licéité : le traitement est fait sur une base légale ;
- loyauté : le traitement est conforme à ce qui a été annoncé à la personne concernée ;
- transparence : la personne concernée est informée du traitement de ces données.

### Bases légales du traitement des données

Le législateur européen a prévu divers bases justifiant le traitement des données, nous reprenons ici celles qui sont pertinentes pour votre activité :

#### La relation contractuelle

Lors de la conclusion d'un contrat, vous devez traiter un certain nombre de données à caractère personnel : nom, prénom, adresse, téléphone, e-mail... pour pouvoir exécuter le contrat.

Cette notion est même valable pour une relation précontractuelle. Ainsi une personne qui va vous contacter dans l'objectif d'une location devra vous fournir un certain nombre de données à caractère personnel.

#### L'obligation légale

Vous pouvez traiter des données à caractère personnel parce que la loi vous impose de le faire. C'est par exemple le cas pour le contrôle des voyageurs.

## **Le consentement**

Finalement, vous pouvez traiter des données à caractère personnel si la personne concernée vous y autorise.

Pour être considéré comme licite, le consentement doit :

### **résulter d'un acte positif ;**

La personne concernée doit marquer positivement son consentement.

*Exemple :* On présentera une case à cocher pour marquer le consentement (et non une case précochée).

### **être libre ;**

Le consentement ne doit pas être associé à d'autres conditions. Il doit faire l'objet d'un véritable choix.

*Exemple :* Le contrat de location ne peut être soumis au consentement. On n'est pas obligé d'accepter des mails promotionnels pour conclure le contrat de location.

### **être spécifique ;**

La personne concernée doit pouvoir donner son consentement pour chaque finalité du traitement.

*Exemple :* Vous souhaitez obtenir l'accord de votre client pour lui envoyer des e-mails marketing tous les mois mais également du courrier postal promotionnel tous les semestres .

Nous aurons ici besoin de deux consentements distincts qui seront représentés par 2 cases à cocher : une pour l'envoi des e-mails marketing tous les mois et une pour l'envoi du courrier postal promotionnel trimestriel. Votre client doit pouvoir consentir à l'une ou l'autre des finalités, au deux ou à aucune.

### **être informé ;**

Vous devez expliquer à la personne concernée dans un langage simple quelles sont les données que vous traitez et dans quel but. Elle doit également être informée de la possibilité de retrait de son consentement.

*Exemple :* Demander un consentement en faisant référence à vos conditions générales de vente ne fera pas un consentement licite.

### **être démontrable ;**

Vous devez pouvoir prouver que vous avez obtenu le consentement de la personne concernée.

*Exemple :* Pour des données récoltées via un formulaire web, vous veillerez à avoir accès au fichier prouvant le consentement. Pour des données récoltées par exemple lors d'un salon, vous conserverez le formulaire complété par la personne concernée.

### **être retiré tout aussi facilement.**

Si la personne concernée peut donner son consentement, elle a par ailleurs le droit de le retirer. Ce droit doit pouvoir s'exercer sans plus de contraintes que celles du consentement.

*Exemple :* Si je me suis inscrit à un lettre d'information en ligne. Chaque newsletter doit contenir un lien pour me désinscrire. Il est exclu que je doive envoyer un courrier ou même un courriel, ce qui est plus contraignant qu'une démarche via un formulaire web.

Comme vous pouvez le constater, le consentement est la base légale de traitement des données la plus complexe à implémenter.

Attention que chaque justification du traitement de données ne vaut que pour la finalité à laquelle elle se rapporte. Ainsi, ce n'est pas parce que votre client vous a communiqué ses données pour établir le contrat de location que vous pouvez lui envoyer des mails promotionnels. Vous ne pouvez utiliser ces données uniquement pour la réalisation du contrat (avant, pendant et après le séjour). Si vous souhaitez lui envoyer des mails promotionnels, vous devrez obtenir son consentement.

## **LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Afin d'avoir une vision globale de votre traitement des données à caractère personnel, le législateur européen a construit le registre des activités de traitement. Il l'a même rendu obligatoire dans certains cas. En tout état de cause, il n'est pas obligatoire pour une activité de gestion de gîte ou de chambre d'hôtes.

Toutefois, nous vous invitons à tenir un tel registre. Celui-ci va vous permettre d'avoir une approche complète de votre traitement des données et d'identifier les faiblesses de votre traitement dans le cadre d'une analyse des risques.

Il vous sera également très utile pour informer les personnes concernées sur le traitement de leurs données à caractère personnel.

Tout au long de cet ouvrage, nous allons étape par étape compléter votre registre des activités de traitement. Nous essayerons de vous donner des exemples clairs pour vous y aider. Une version électronique de ce registre est disponible via votre zone *My GDW*.

### Première étape :

Réfléchissez à l'ensemble des activités pour lesquelles vous traitez des données à caractère personnel. Pour chacune de ces activités, précisez les données traitées et sur quelle base légale vous pouvez traiter ces données.

| activités                               | données traitées  | base légale de traitement | ... |
|---|---|---------------------------|-----|
| (exemple n°1)<br>réalisation du contrat | - nom<br>- prénom<br>- adresse<br>- téléphone<br>- fax<br>- mail<br>- gsm<br>- langue | relation contractuelle    |     |
| (exemple n°2)<br>newsletter             | - mail<br>- nom<br>- prénom<br>- langue   | consentement              |     |
|   |   |                           |     |

Vous trouverez ci-dessous un listing non-exhaustif des différentes activités de traitement des données à caractère personnel que vous pourriez effectuées dans le cadre de la gestion de votre gîte ou de votre chambre d'hôtes.

- réalisation du contrat
- contrôle des voyageurs
- facturation
- newsletter
- courrier promotionnel
- taxe de séjour
- gestion des fournisseurs
- gestion des clients potentiels
- fiche d'évaluation
- ...

## 2.2. LA LIMITATION DES FINALITÉS

Le traitement des données à caractère personnel ne peut se faire que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

Vous devez naturellement savoir pour quelles raisons vous récoltez des données. Quel est votre objectif précis quand vous récoltez des données ? Vous devez pouvoir clairement l'expliquer à la personne concernée.

De plus, comme développé précédemment, vous ne pouvez utiliser les données collectées que pour une finalité définie. Rappelez-vous que par exemple vous ne pouvez pas utiliser les données nécessaires à l'exécution du contrat pour contacter le client à des fins commerciales.

### LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

Au regard de ces informations, nous vous invitons à compléter une nouvelle colonne de votre registre de traitement.

Petite astuce pour cette donnée, nous vous invitons à définir le cas échéant une fréquence de traitement. Ainsi, si vous proposez à un client de s'inscrire à une newsletter, à une newsletter hebdomadaire ou une newsletter mensuelle, le taux d'engagement risque d'être différent. Cela fait également partie d'un consentement spécifique et informé.

| activités                               | données traitées  | base légale de traitement | finalité du traitement  | ... |
|---|---|---------------------------|---|-----|
| (exemple n°1)<br>réalisation du contrat | - nom<br>- prénom<br>- adresse<br>- téléphone<br>- fax<br>- mail<br>- gsm<br>- langue | relation contractuelle    | Collecter les données nécessaires pour l'exécution du contrat     |     |
| (exemple n°2)<br>newsletter             | - mail<br>- nom<br>- prénom<br>- langue   | consentement              | Envoyer des informations promotionnelles par e-mail tous les mois |     |
|   |   |                           |   |     |

## 2.3. LA MINIMISATION DES DONNÉES

Dans le cadre du traitement des données, vous ne pouvez collecter que les données nécessaires pour atteindre la finalité définie. Vous ne pouvez pas collecter des données dont vous n'avez pas besoin. Il vous est également interdit d'enrichir les données collectées par d'autres sources d'informations.

### LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

Reprenez votre registre des activités de traitement et vérifiez pour chaque activité si les données que vous collectez sont nécessaires pour la finalité de traitement.

Dans notre registre exemplatif, est-ce que j'ai besoin du nom et du prénom de la personne concernée pour lui envoyer une newsletter. Celle-ci n'est pas personnalisée et ces données ne sont pas nécessaires. Je vais par conséquent supprimer ces données de mes listings.

| activités                               | données traitées   | base légale de traitement | finalité du traitement  | ... |
|---|--|---------------------------|---|-----|
| (exemple n°1)<br>réalisation du contrat | - nom<br>- prénom<br>- adresse<br>- téléphone<br><del>- fax</del><br>- mail<br>- gsm<br>- langue | relation contractuelle    | Collecter les données nécessaires pour l'exécution du contrat     |     |
| (exemple n°2)<br>newsletter             | - mail<br><del>- nom</del><br><del>- prénom</del><br>- langue                                    | consentement              | Envoyer des informations promotionnelles par e-mail tous les mois |     |
|   |  |                           |   |     |

## 2.4. L'EXACTITUDE DES DONNÉES

Vous devez de vérifier l'exactitude et l'actualité des données traitées. Si les données ne sont plus correctes, vous devez les rectifier ou les supprimer.

Cette notion implique la suivante relative à la limitation de conservation des données. Au plus longtemps vous conservez les données, au plus vous prenez le risque qu'elles ne soient plus correctes.

### LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

Si lors de l'envoi de ma newsletter, le logiciel utilisé me signale qu'une adresse mail n'existe pas, je dois supprimer celle-ci de mes listings.

## 2.5. LA LIMITATION DE LA CONSERVATION

Pour chaque activité de traitement, vous allez définir la durée pendant laquelle vous allez conserver ces données. Elle est bien entendu liée à la finalité que vous avez définie et doit y correspondre.

Ainsi, vous avez plus que probablement défini comme activités de traitement la gestion des prospects c'est-à-dire les personnes qui vous ont contactés pour éventuellement réserver votre hébergement. Si ces personnes ne finalisent pas le contrat, combien de temps allez-vous conserver les données de la personne concernée? C'est à vous de fixer ce délai en rapport avec votre finalité. Ici, nous vous conseillons de conserver les données jusqu'à un mois après la date de séjour prévue.

Dans d'autres cas, c'est la loi qui vous impose la durée de la conservation des données. Ainsi les factures ou les contrats de location doivent être conservés pendant sept années.

Au terme de la durée définie, vous devrez détruire les données à caractère personnelle. Rien ne vous empêche toutefois d'anonymiser les données pour l'établissement de statistiques. Ainsi, pour les contrats de location, vous pouvez conserver les dates de séjour, la provenance des clients, le nombre d'occupants... mais rien qui ne permettra d'identifier le client.

Petite remarque, la destruction des données en votre possession est également une activité de traitement des données et doit donc faire l'objet d'un poste dans votre registre des activités de traitement.

## LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT

Reprenez votre registre des activités de traitement et compléter la colonne relative à la durée de conservation des données.

| activités                               | données traitées  | base légale de traitement | finalité du traitement  | durée de conservation  | ... |
|---|---|---------------------------|---|--|-----|
| (exemple n°1)<br>réalisation du contrat | - nom<br>- prénom<br>- adresse<br>- téléphone<br>- fax<br>- mail<br>- gsm<br>- langue | relation contractuelle    | Collecter les données nécessaires pour l'exécution du contrat     | 7 ans après exécution du contrat   |     |
| (exemple n°2)<br>newsletter             | - mail<br><del>- nom</del><br><del>- prénom</del><br>- langue                         | consentement              | Envoyer des informations promotionnelles par e-mail tous les mois | Si la personne n'ouvre pas les newsletters envoyées, ces données sont supprimées après 6 mois. |     |
|   |   |                           |   |  |     |

## 2.6. L'INTÉGRITÉ ET LA CONFIDENTIALITÉ

En votre qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel, vous devez implémenter les ressources nécessaires pour protéger les données traitées. Cette protection concerne aussi bien le traitement non autorisé que le vol ou la destruction involontaire des données.

Concrètement, vous vous devez de prendre un certain nombre de mesure pour protéger les données collectées :

### **pour les données conservées sur format informatique :**

- Seules les personnes habilitées ont accès aux données traitées;
- Les données à caractère personnel sont protégées par mot de passe et/ou cryptage;
- Vous avez un anti-virus mis à jour automatiquement sur votre ordinateur;
- Les mises à jour de l'ensemble de vos programmes sont réalisées régulièrement;
- Vous disposez d'un système de sauvegarde automatisé;
- Pour vos appareils mobiles, vous avez une option pour l'effacement des données à distance en cas de vol;
- ...

Il est fréquent que vous confiez une partie des données collectées à un opérateur informatique externe (votre gestionnaire de newsletter par exemple). Dans ce cas, il faudra envisager la sécurité au regard de la relation contractuelle avec cet opérateur. Nous vous invitons à consulter le chapitre 3 du présent dossier *Collaborer avec des sous-traitants* à ce sujet.

### **pour les données conservées sur papier :**

- Vous conservez notamment les données dans un espace sécurisé (armoire ou bureau fermé à clé).

Attention qu'en cas de perte ou de vol d'informations, vous devrez peut-être avertir divers intervenants, vous trouverez plus d'information à ce sujet au chapitre 5 *En cas de problèmes* de cet ouvrage.

## **LE REGISTRE DES ACTIVITÉS DE TRAITEMENT**

Pour chaque traitement repris dans votre registre, précisez les paramètres de sécurité mis en oeuvre. Tentez également d'identifier les sous-traitants éventuels de chaque activité de traitement, nous y reviendrons au chapitre suivant.

Petit conseil, il est intéressant dans la sécurisation des données de préciser la situation avant la mise en oeuvre du RGPD et les correctifs que vous apportez à celui-ci. Si jamais vous vous retrouviez à devoir justifier des agissements auprès de l'Autorité de Contrôle, vous pourrez ainsi démontrer votre volonté d'amélioration continue de la sécurité des données aussi bien en terme de mesures techniques que organisationnelles.

| <b>activités</b>                               | <b>...</b> | <b>sécurisation des données</b>  | <b>sous-traitants</b> |
|--|------------|--|-----------------------|
| <i>(exemple n°1)</i><br>réalisation du contrat |            | conservation dans un classeur rangé dans une armoire fermée à clé située dans le bureau.   | comptable             |
| <i>(exemple n°2)</i><br>newsletter             |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Je ne conserve aucune données en local à ce sujet. Toutes les données sont enregistrées chez le sous-traitant.</li> <li>- Le mot de passe utilisé pour accéder au site du sous-traitant est d'un niveau de complexité suffisant. Il est changé tous les mois.</li> <li>- Mon ordinateur dispose d'un software pour éviter les virus et chevaux de troie.</li> </ul> | Mailchimp             |
|  |            |  |                       |

En terminant ce chapitre, vous avez fait le plus gros du travail. Vous avez pu faire le point sur les données à caractère personnel que vous traitez. Pour chacune, vous pouvez justifier la raison pour laquelle vous la traitez (la finalité du traitement) et sur quelle base vous pouvez la traiter (la base légale du traitement). Vous avez également défini quels étaient les précautions mises en oeuvre (la sécurisation des données) et qui avaient accès à ces données (les sous-traitants).

Ce premier travail vous a plus que probablement permis de déjà corriger ou de préciser certaines de vos pratiques au regard du règlement général sur la protection des données.

N'oubliez pas à revenir régulièrement sur votre registre du traitement pour qu'il soit le reflet de la réalité de votre pratique. A minima une fois par an, nous vous invitons à parcourir celui-ci et à apporter les corrections nécessaires.



# 3. COLLABORER

## AVEC DES SOUS-TRAITANTS

Dans un monde global, nous ne travaillons pas seul, nous collaborons avec de nombreux opérateurs qui nous accompagnent dans la gestion de l'activité touristique. Dans de nombreux cas, nous donnons à ceux-ci accès aux données à caractère personnel que nous traitons. Ils ont simplement besoin de ces données pour exécuter la mission que nous leur confions.

Dans le cadre du règlement sur la protection des données personnelles, ceux-ci sont considérés comme des sous-traitants. En votre qualité de responsable du traitement, vous devez vérifier que vos sous-traitants prennent les mesures nécessaires pour garantir la protection des données que vous leur confiez.

### 3.1. IDENTIFIER LES SOUS-TRAITANTS

Dans ce chapitre, votre premier travail est d'identifier l'ensemble des sous-traitants avec lesquels vous travaillez. Si certains peuvent rapidement être identifiés, c'est pour certains moins aisé.



## LE REGISTRE DES SOUS-TRAITANTS

Dans le tableau ci-dessous, vous retrouverez une liste de sous-traitants potentiels. Vous pouvez retrouver ce fichier dans votre My GDW pour le compléter de manière électronique.

Comment vous le voyez, la liste n'est pas innocente.

| Sous-traitant   | société |         |      |           | personne de contact |      |           |
|---|---------|---------|------|-----------|---------------------|------|-----------|
|   | nom     | adresse | mail | téléphone | nom et prénom       | mail | téléphone |
| comptable   |         |         |      |           |                     |      |           |
| prestataire commercial (booking, airbnb, ardenne étapes...)         |         |         |      |           |                     |      |           |
| gestionnaire de newsletter (mailchimp, blue...)                     |         |         |      |           |                     |      |           |
| sauvegarde des données dans le cloud (365, google drive, icloud...) |         |         |      |           |                     |      |           |
| hébergeur de site web (ovh...)                                      |         |         |      |           |                     |      |           |
| outils statistiques web (google analytics...)                       |         |         |      |           |                     |      |           |
| développeur web   |         |         |      |           |                     |      |           |
| réseaux sociaux (Facebook, Instagram, ...)                          |         |         |      |           |                     |      |           |
| ...   |         |         |      |           |                     |      |           |

## 3.2. SIGNER UN CONTRAT

Pour chaque sous-traitant, vous devez signer un contrat écrit. Dans ce contrat vous donnez mission au sous-traitant de traiter les données à caractère personnel selon des instructions précises. Le sous-traitant s'engage à ne traiter ces données que dans ce cadre et à apporter toutes les mesures nécessaires pour protéger ces données.

Le règlement reprend un certain nombre d'informations à préciser dans le contrat. En voici les principales :

- l'objet et la durée du contrat;
- les données traitées, le type de traitement et sa finalité;
- vos obligations et droits en votre qualité de responsable du traitement;
- les obligations et droits du sous-traitants dont un engagement à :
  - respecter scrupuleusement vos instructions;
  - mettre en oeuvre toutes les mesures pour garantir la sécurité des données;
  - ne pas prendre de sous-traitants sans votre accord;
  - vous aider en cas de violation des données;
  - détruire l'ensemble des données à la fin du contrat.

Soyons réalistes ! Dans la majeure partie des cas, vous n'allez pas pouvoir imposer un contrat à votre sous-traitant. Ce n'est pas un propriétaire d'un hébergement touristique wallon qui va imposer son contrat à google ou à booking.

Généralement, ces opérateurs vous ont informés d'une mise à jour de leur contrat au moment de l'entrée en vigueur du règlement. Vos prestataires externes ont souvent des contrats type rédigés par leurs associations professionnelles à vous proposer.

Si jamais un de vos sous-traitants ne disposait pas de contrat, vous pouvez retrouver des modèles de contrat sur le site des autorités de protection de données (cf chapitre 6 Pour aller plus loin)

Toutefois, n'oubliez pas que vous êtes le responsable du traitement et par conséquent vous vous devez de vérifier que vos sous-traitants respectent la réglementation mais également le contrat signé.

## LE REGISTRE DES SOUS-TRAITANTS

Dans notre tableau des sous-traitants, nous allons compléter les informations relatives aux contrats.

| sous-traitant | ... | données traitées   | finalité du traitement                       | référence du contrat  | échéance du contrat |
|---------------|-----|--|--|---|---------------------|
| comptable     |     | nom,<br>prénom,<br>adresse,<br>téléphone,<br>mail,<br>n° de tva<br>... | - comptabilité<br>- déclaration tva<br>- ... | contrat signé<br>dans la farde<br>partenaire                            | 31/03/2020          |
| mailchimp     |     | mail<br>langue   | - marketing                                  | <a href="https://mailchimp.com/legal/">https://mailchimp.com/legal/</a> | à la désinscription |
| ...           |     |  |  |   |                     |

Si un sous-traitant ne respecte pas le règlement ou s'il ne peut pas vous apporter les preuves suffisantes qu'il prend les mesures nécessaires pour protéger les données à caractère personnel que vous lui confiez, il doit se mettre en ordre ou vous devrez mettre un terme à votre collaboration.

Pour votre information, le transfert de données à caractère personnel hors de l'Union Européenne n'est pas autorisé. Toutefois, un certain nombre de pays ont été identifié comme sûr (la Suisse par exemple). Dans les autres cas, l'opérateur devra fournir les garanties nécessaires à la sécurité des données. C'est ainsi que de nombreux opérateurs comme Google ou Amazon ont ouverts des datacenter en Europe et s'engagent à ce que les données à caractère personnel des Européens restent dans ces datas center.

## ET SI LE SOUS-TRAITANT N'ÉTAIT PAS CELUI QU'ON CROIT ?

Vous avez établi la liste de vos sous-traitants mais n'êtes-vous pas vous-même le sous-traitant d'une société ?

Si vous travaillez avec des intermédiaires commerciaux, il serait intéressant de vérifier la relation contractuelle. Est-ce que les touristes envoyés par la société sont les clients de la société - et vous êtes alors un sous-traitant - ou les touristes sont-ils vos clients et la société ne sert que de facilitateur à la réservation - c'est alors la société qui est alors le sous-traitant.

# 4. INFORMER LES PERSONNES

Le RGPD se veut avant tout un outil pour protéger les données personnelles des citoyens européens. C'est donc tout naturellement qu'une grande partie de la réglementation va concerner les droits de l'utilisateur.

## 4.1. LE DROIT À L'INFORMATION

La première étape est d'informer la personne dont vous traitez les données à caractère personnel du traitement que vous réalisez.

Pour chaque traitement des données que vous réalisez, vous devez informer la personne :

- des finalités du traitement ;
- des bases juridiques utilisées (relation contractuelle, obligation légale ou consentement) ;
- du délai de conservation des données ;
- des destinataires des données (qui va traiter les données) ;
- des droits de la personne que nous allons détailler dans les points suivants.

Concernant les destinataires des données, l'activité de gestionnaire de gîtes ou de chambres d'hôtes facilite le travail. La personne qui va traiter les données est très souvent le propriétaire avec éventuellement le recours à des sous-traitants. Cela peut-être très différent dans d'autres secteurs d'activités où chaque métier est structuré en département ou entre différents groupes de travailleurs (le marketing, la GRH, la comptabilité, l'accueil...).

Il nous reste donc à aborder les différents droits de la personne.

A la fin de ce chapitre, nous verrons comment cette information doit être donnée.

### **BONNE NOUVELLE !**

Grâce au travail réalisé pour le registre des activités de traitement, nous disposons déjà de la majorité des informations :

- les finalités des traitements des données personnelles effectuées ;
- les bases juridiques sur lesquels vous vous basez ;
- le délai de conservation de chaque donnée.

## 4.2. LE DROIT D'ACCÈS

Tout citoyen a le droit de savoir si vous traitez des données à caractère personnel le concernant. S'il vous pose la question, vous devez lui répondre.

Si effectivement vous traitez ses données personnelles, la personne peut demander à obtenir les informations suivantes :

- les finalités du traitement;
- les données collectées;
- les destinataires des données;
- le délai de conservation des données.

En répondant à la personne, vous devez également l'informer de :

- l'existence d'un droit de rectification (4.3), d'effacement (4.4) ou de limitation (4.5) des données;
- la possibilité d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de protection des données (voir le chapitre 5 *En cas de problème*);
- lors d'un transfert des données hors de l'UE des garanties pour la protection des données.

La personne est également en droit de recevoir une copie des données personnelles que vous possédez la concernant.

### EN PRATIQUE

Nous vous conseillons d'avoir une adresse mail spécifique pour ce type de demande (par exemple [rgpd@votregite.be](mailto:rgpd@votregite.be) . Soyez toutefois conscient que le législateur n'a pas mis de forme à la demande, cela peut être un mail ou un courrier. Elle doit par contre pouvoir être faite le plus facilement possible par le citoyen.

Sachez que vous avez un délai légal d'un mois pour répondre à une demande et que cette réponse se fait gratuitement.

## 4.3. LE DROIT DE RECTIFICATION

La personne peut faire corriger ou compléter les données personnelles la concernant. Ce droit fait écho à votre obligation d'exactitude des données (2.4).

#### **4.4. LE DROIT À L'EFFACEMENT**

Sous certaines conditions, la personne a le droit de vous demander d'effacer ces données personnelles. C'est par exemple le cas si elle retire son consentement ou si vous traitez ces données de manière illicite.

Dans d'autres cas, vous pouvez vous opposer au droit à l'effacement.

Ainsi, si une base légale vous impose le traitement des données (par exemple le contrôle des voyageurs) vous ne pouvez pas effacer les données avant le terme légal de conservation au risque de vous mettre en défaut par rapport à la loi.

#### **4.5. LE DROIT À LA LIMITATION DU TRAITEMENT DES DONNÉES**

Pour faire simple, la personne peut vous demander de vous limiter à conserver les données la concernant sans les utiliser à d'autres fins. Cela pourrait être le cas si elle conteste l'exactitude des données.

Ce droit s'appliquerait alors le temps nécessaire à la rectification des données.

Pour ces trois derniers cas, pensez à avertir les sous-traitants concernés de l'action entreprise pour qu'ils respectent également les choix de la personne concernée.

A nouveau, d'autres droits existent mais ils ne nous semblent pas pertinents dans le cas d'une activité de gîtes ou de chambres d'hôtes. Il s'agit notamment des droits à la portabilité des données (permettre le transfert des données à un autre opérateur dans un format lisible par des programmes informatiques) ou de ne pas être soumis à une décision individuelle automatisée.

#### **4.6. COMMENT GARANTIR LES DROITS DES PERSONNES ?**

Nous venons de voir les cinq droits importants pour notre secteur. Le premier étant bien entendu l'information sur le traitement des données à caractère personnel mais aussi sur les droits de la personne concernée.



Le RGPD définit la manière dont vous devez informer les personnes.

### **L'information doit être facilement disponible.**

L'information est accessible par la personne. Sur votre site internet, elle fait l'objet d'un onglet ou d'une page spécifique. Dans une version papier, elle est traitée séparément des autres informations. Il n'est donc pas question d'ajouter un nouvel article à nos conditions générales de vente.

Nous vous conseillons de créer une page web "politique de confidentialité". L'ensemble des pages de votre site devra contenir un lien vers cette page. De la même manière, ce lien devra se trouver dans la signature de chacun de vos mails et dans vos contrats de location. A ce sujet, restez logique, si vous envoyez votre contrat de location et conditions générales par courrier, il est normal d'y joindre votre politique de confidentialité.

Pas questions non plus de faire du lien un petit alinéa en fin de page. Gardez bien en tête que l'information doit être facilement accessible.

### **L'information doit être compréhensible**

Il n'est pas question de noyer la politique de confidentialité dans un langage juridique incompréhensible. Elle doit être rédigée dans des termes simples et compréhensibles pour les personnes. Cela sous-entend qu'elle sera traduite selon les besoins.

### **L'information doit être complète.**

Vous devez reprendre l'ensemble des droits de la personne et informations légales requises.

## **EN PRATIQUE**

Via My GDW, nous mettons à votre disposition un modèle de politique de confidentialité. Vous pouvez adapter celui-ci en fonction de la réalité de votre traitement des données à caractère personnel.

# 5. EN CAS DE PROBLÈMES

Si vous appliquez les recommandations reprises dans les chapitres précédents, vous avez pris un maximum de sécurité pour prévenir toutes pertes ou vols de données.

Personne n'est toutefois à l'abri d'un incident : que ce soit la perte (ou le vol) d'un ordinateur portable, d'une clé usb ou d'un smartphone ou la destruction volontaire (cyberattaque) ou involontaire (surtension électrique) d'un disque de données.

Face à tous les incidents entraînant un risque pour les données personnelles, diverses actions sont requises. Ces incidents sont dénommés Fuite de données au sein du RGPD.

## 5.1. DOCUMENTEZ LA FUITE DE DONNÉES

Dans un journal interne des incidents, vous devez préciser toutes les fuites de données.

Vous devez y reprendre :

- la date de la fuite de données;
- la cause;
- les données concernées;
- les conséquences;
- les mesures prises;
- les notifications ou la motivation de l'absence de notifications.

## 5.2. NOTIFIEZ L'AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES (ADP)

Si la fuite de données représente un risque pour les droits et libertés de la personne concernée, vous devez d'avertir l'Autorité de Protection des Données. Vous avez un délai de 72 heures après le constat de la fuite pour notifier l'ADP.

Cette notification se fait via un formulaire repris sur le site de l'ADP :

[www.autoriteprotectiondonnees.be](http://www.autoriteprotectiondonnees.be)

Vous pouvez estimer qu'il y a un risque dès le moment où les données sont consultables par des personnes non autorisées.

Prenons deux exemples : Lors de vos vacances, vous vous faites voler votre ordinateur portable qui contient toutes les données liées à votre activité de gestion d'hébergement touristique : les coordonnées de vos clients, les extraits de banque avec les paiements, leurs demandes spécifiques... bref de nombreuses données personnelles.

Dans le premier cas, votre ordinateur est protégé par un mot de passe. De plus vous avez installé un programme qui vous permet d'effacer à distance tout le contenu de votre disque dur lors de la prochaine connexion de l'ordinateur à internet. Dans ce premier cas, vous avez pris un ensemble de mesures suffisantes pour protéger les données à caractère personnel traitées. Il est pratiquement impossible que quelqu'un puisse les consulter. Vous n'êtes pas obligé de notifier l'autorité de protections des données. N'oubliez toutefois pas de documenter la fuite de données. Effectivement, une perte de données est considérée comme une fuite.

Dans la même situation, si votre ordinateur n'est pas protégé par un mot de passe ou si vous n'avez pas installé un logiciel pour effacer vos données à distance, les données sont accessibles. Il y a ici un risque pour les droits et les libertés de la personne concernée. Vous vous devez donc d'avertir l'autorité de protections des données.

## L'AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES

L'ADP est l'organisme indépendant désigné en Belgique pour veiller au respect de la protection des données à caractère personnel.

Parmi ses missions, on retrouve l'information sur le RGPD, le conseil mais également le contrôle du respect des règles en vigueur.

En cas de notification, elle pourra vous accompagner dans l'évaluation de l'impact de la fuite mais aussi dans l'apport de mesures correctrices. Elle pourra également évaluer la nécessité de notifier les personnes concernées.

### **Autorité de Protection des Données**

rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles

Tel : +32(0)2 274 48 00

Fax : +32(0)2 274 48 35

Email : [contact\[at\]apd-gba.be](mailto:contact[at]apd-gba.be)

## 5.3. NOTIFIEZ LES PERSONNES CONCERNÉES

Si la fuite de données présente un risque élevé pour les personnes concernées, vous vous devez de notifier les personnes concernées. L'Autorité de Protection des Données pourra évaluer avec vous la gravité de la fuite de données et l'éventuelle nécessité de notifier les personnes concernées.

Nous venons d'aborder le cas d'une fuite de données et les démarches à entreprendre dans ce cas.

Vous pourriez aussi être contacté par l'ADP en cas de plaintes déposés par un citoyen ou une société qui suspecte des irrégularités dans votre application du règlement général sur la protection des données privées.

Dans ce cadre, la mission de l'ADP sera de vérifier que vous respectez - ou pas - la réglementation. Pour ce faire, elle se basera notamment sur l'ensemble des documents que nous avons précédemment abordé :

- Avez-vous un registre des activités de traitement ?
- Y avez-vous inclus une analyse des risques et les corrections apportées ?
- Revoyez-vous régulièrement ce document ?
- Votre politique de confidentialité est-elle complète et transparente ?
- ...

### RGPD READY ?

#### Check-list :

- registre des activités
- tableau des sous-traitant
- journal des incidents
- politique de confidentialité sur le site
- politique de confidentialité sur papier

**GO !**

# 6. POUR TERMINER

Nous espérons que ce guide vous aura permis de démystifier le règlement général sur la protection des données privées. Même si la matière n'est pas des plus attractives, on peut appliquer et adapter celle-ci pour les gîtes et les chambres d'hôtes.

En respectant étape par étape les recommandations que nous vous avons fourni, vous avez pu mettre en oeuvre les bases de votre politique de protection des données.

En cas de questions, n'hésitez pas à prendre contact avec la Maison des Gîtes et Chambres d'hôtes de Wallonie. Nos collaborateurs vous conseilleront sur la matière.

## Ressources

Si vous vous posez des questions ou souhaitez en savoir plus sur cette matière, nous vous invitons à consulter différentes ressources disponibles en ligne.

Chaque état membre a dû désigner une autorité nationale de protection des données. Elles sont d'un grand recours notamment pour trouver des modèles de documents ou d'applications pratiques. Vu que la réglementation est européenne, toutes les autorités de protections nationales vous fourniront une information applicable en Wallonie. Pour des raisons linguistiques nous nous limiterons à :

l'autorité de protection des données (ADP) pour la Belgique <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/> et à la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) pour la France <https://www.cnil.fr/>

A l'occasion de l'entrée en vigueur de la réglementation, de nombreux ouvrages sont également parus sur cette matière.

Nous tenons à vous rappeler le caractère non juridique et non exhaustif de ce recueil. Il n'a pas pour objectifs d'aborder l'entièreté de la législation. Chaque application du RGPD requiert toujours une analyse complète adaptée à chaque situation spécifique.

Les informations diffusées dans ce document sont données à titre purement indicatif et leurs exactitudes doivent impérativement être vérifiées par celui qui a l'intention d'en faire un usage quelconque. La Fédération des Gîtes de Wallonie décline toute responsabilité (contractuelle ou aquilienne) en cas de dommage subi par un utilisateur suite à la diffusion d'informations malencontreusement erronées, même résultant d'une faute lourde.



CONFORMITE

LOI



REGLES



GUIDE

CONDUITE



ACCOMPAGNEMENT



PROCEDURE



ETAPES

EGALITE



# LE RGPD

## & LES GÎTES ET CHAMBRES D'HÔTES

FÉDÉRATION DES GÎTES DE WALLONIE A.S.B.L.

[WWW.GITESDEWALLONIE.BE](http://WWW.GITESDEWALLONIE.BE)