



Esprit de France
HÔTELS & DEMEURES

Règlement Général sur la Protection des Données

**Procédure relative aux droits des
personnes concernées**



1. Champ d'application	3
2. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?	3
3. Qui peut faire une demande relative aux données à caractère personnel ?	3
4. Quels sont les droits de la personne concernée ?	4
4.1. Droits d'accès et d'information de la personne concernée	4
4.2. Droit de modification et de rectification des données	4
4.3. Droit à l'oubli	5
4.4. Droit à la limitation des traitements	5
4.5. Droit à la portabilité des données	6
4.6. Droit d'opposition au traitement pour des motifs légitimes	6
4.7. Prise de décision automatisée (y compris de profilage)	7
5. Procédure de traitement des demandes	8
5.2. Reconnaissance d'une demande de la personne concernée	8
5.3. Comment faire une demande	8
5.4. Contrôles à effectuer	8
5.5. Frais	9
5.6. Collecte de l'information demandée	9
5.7. Préparation de l'information en vue de divulgation	10
5.8. Format de l'information fournie	10
5.9. Donner accès à l'information	10
5. Échéancier	11
6. Demandes manifestement infondées ou excessives	11
7. Registre	12
8. Plaintes	12
9. Contact utile	12



1. Champ d'application

Esprit de France s'engage à préserver la confidentialité des données obtenues dans le cadre de ses activités commerciales et à se conformer aux lois et règlements applicables concernant le traitement des données personnelles (telles que définies à la section 2.1 ci-dessous).

L'objectif de cette procédure est de s'assurer que les personnes concernées peuvent effectivement exercer les droits qui leurs sont conférés en application du RGPD et de toutes les autres lois et réglementations applicables.

Cette procédure s'applique à toute entité rattachée à Esprit de France et à tous leurs employés permanents et à durée déterminée, à temps plein et à temps partiel.

Cette procédure est utilisée pour traiter les demandes des personnes concernées lorsqu'une entité d'Esprit de France est responsable du traitement des données (tel que défini à l'article 4.7 du RGPD) ou Sous-Traitant (tel que défini à l'article 4.8 du RGPD).

2. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel sont des informations relatives à une personne physique identifiée ou identifiable (c'est-à-dire toute personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement).

Il peut s'agir de renseignements factuels sur une personne, comme son nom et sa date de naissance. Les renseignements personnels peuvent être conservés dans des dossiers et des systèmes électroniques, ainsi que dans des dossiers papier structurés. Cela concerne également les informations contenues dans les enregistrements sur bande et les systèmes de vidéosurveillance, lorsqu'une personne physique peut être identifiée.

3. Qui peut faire une demande relative aux données à caractère personnel ?

Tous les individus peuvent exercer leurs droits sur les données à caractère personnel qu'Esprit de France peut détenir à leur sujet. Esprit de France a l'obligation légale de répondre à cette demande, à moins qu'elle n'ait des raisons légitimes de ne pas le faire comme indiqué spécifiquement dans le présent document.

Ces demandes peuvent être formulées par la personne concernée, par des tuteurs légaux ou un représentant désigné par la personne concernée pour agir en son nom, comme un avocat ou un parent. Le cas échéant, le consentement valable de la personne concernée (ou le pouvoir, le mandat, ou la mesure judiciaire de mise sous tutelle selon la situation) doit accompagner cette demande. Le Référent RGPD veillera à ce que le demandeur puisse démontrer que le consentement approprié a été donné par la personne concernée (ou que la démarche du demandeur résulte d'un document contractuel ou d'une décision judiciaire).



4. Quels sont les droits de la personne concernée ?

4.1. Droits d'accès et d'information de la personne concernée

Le droit d'accès est le plus souvent utilisé par les personnes qui veulent obtenir une copie des informations qu'une organisation détient à leur sujet. Cependant, les individus ont aussi le droit :

- D'obtenir confirmation que des données à caractère personnel les concernant font l'objet d'un traitement par Esprit de France ;
- D'obtenir une description de ces données à caractère personnel, les raisons pour lesquelles elles sont traitées (finalités) et si elles seront partagées avec d'autres organisations ou personnes (et une description de ces catégories de destinataires) ;
- D'être informés, dans la mesure du possible, de la période de conservation des données envisagées ou, si la période n'est pas connue ; des critères utilisés pour la déterminer.
- D'être informés de l'existence de leur droit de demander la rectification ou l'effacement des données à caractère personnel ou la limitation du traitement de ces données ou de s'opposer à un tel traitement ;
- D'être informés du droit de déposer une réclamation auprès d'une autorité de contrôle ;
- D'être informés de l'existence d'un processus décisionnel automatisé, y compris le profilage (le cas échéant), et d'être informés de la logique en cause, ainsi que de l'importance et des conséquences envisagées d'un tel traitement pour eux ;
- D'être informés, lorsque les données à caractère personnel sont transférées à un pays tiers ou à une organisation internationale, des garanties appropriées conformément à l'article 46 du RGPD, relatif au transfert ;
- D'obtenir une copie de toutes leurs données à caractère personnel et de connaître la source de ces données (dans la mesure du possible) quand celles-ci ne sont pas collectées directement auprès d'eux.

Esprit de France doit leur fournir une copie de leurs données à caractère personnel sous une forme intelligible et permanente. Si la demande est faite par voie électronique, l'information devrait également être fournie sous une forme électronique couramment utilisée. Il pourra s'agir de documents relatifs aux ressources humaines par rapport aux employés actuels ou passés, aux courriels sur le personnel, aux séquences de vidéosurveillance, etc.

Esprit de France a le droit de refuser de répondre aux demandes si elles sont manifestement infondées ou excessives, notamment parce qu'elles sont répétitives. Dans de tels cas, Esprit de France doit en expliquer les raisons aux individus et doit les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle ainsi que de la possibilité de former un recours judiciaire.

Veuillez-vous reporter à la section 6 ci-dessous pour plus de détails.

4.2. Droit de modification et de rectification des données

Les individus ont le droit d'obtenir d'Esprit de France, dans les meilleurs délais, la rectification de renseignements personnels inexacts ou incomplets les concernant.



Si les données à caractère personnel en question ont été divulguées à des tiers, Esprit de France doit les informer de la rectification lorsque cela est possible (et si cela n'implique pas des efforts disproportionnés). Si la personne concernée le demande, Esprit de France doit également lui indiquer à qui les données à caractère personnel ont été divulguées.

4.3. Droit à l'oubli

Les individus ont le droit de demander à Esprit de France, dans les meilleurs délais, que leurs données à caractère personnel soient effacées si :

- Les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ;
- Les personnes retirent leur consentement au traitement de leurs données personnelles ;
- Les personnes s'opposent au traitement de leurs données à caractère personnel ;
- Les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- Les données à caractère personnel doivent être effacées pour se conformer à une obligation légale.

Esprit de France quant à elle, peut refuser de se conformer à une demande d'effacement lorsque le traitement de ces données à caractère personnel est nécessaire :

- Afin d'exercer le droit à la liberté d'expression et d'information ;
- Pour se conformer à une obligation légale ;
- Pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Dans de tels cas, Esprit de France doit en expliquer les raisons aux particuliers dans un délai d'un mois à compter de leur demande et les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle et de la possibilité de former un recours judiciaire.

Si les données à caractère personnel en question ont été divulguées à des tiers, Esprit de France doit les informer de l'effacement lorsque cela est possible (et si cela n'implique pas des efforts disproportionnés). Si la personne concernée le demande, Esprit de France doit également lui indiquer à qui les données à caractère personnel ont été divulguées.

4.4. Droit à la limitation des traitements

Les individus ont le droit d'obtenir d'Esprit de France, sans retard injustifié, que le traitement de leurs données à caractère personnel soit limité dans les situations suivantes :

- Lorsque la personne concernée conteste l'exactitude des données à caractère personnel, jusqu'à ce que Esprit de France ait vérifié leur exactitude ;
- Lorsque le traitement des données à caractère personnel est illicite mais l'individu s'oppose à leur effacement et demande à la place la limitation de leur utilisation ;
- Lorsque Esprit de France n'a plus besoin des données à caractère personnel mais l'individu en a encore besoin pour établir, exercer ou défendre ses droits en justice ;



- Lorsque la personne concernée s'est opposée au traitement de ses données à caractère personnel, Esprit de France examine si les motifs légitimes d'Esprit de France l'emportent sur ceux de la personne concernée.

Si les données à caractère personnel en question ont été divulguées à des tiers, Esprit de France doit les informer de la restriction dans la mesure du possible (et si cela n'implique pas des efforts disproportionnés). Si la personne concernée le demande, Esprit de France doit également lui indiquer à qui les données à caractère personnel ont été divulguées.

Lorsque le traitement est limité conformément à la présente section, les données à caractère personnel (à l'exception de la conservation) ne seront traitées qu'avec le consentement des personnes concernées ou pour l'établissement, l'exercice ou la défense de droits en justice ou pour la protection des droits d'une autre personne physique ou entité, ou pour des motifs importants d'intérêt public important de l'Union Européenne (UE) ou d'un Etat membre.

Esprit de France doit informer les particuliers des suites données à cette demande dans un délai d'un mois à compter de leur réception et si aucune suite n'est donnée, Esprit de France doit également les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle et de la possibilité de former un recours judiciaire.

Esprit de France doit également informer les individus avant qu'une limitation portant sur un traitement ne soit levée.

4.5. Droit à la portabilité des données

Les individus ont le droit d'obtenir d'Esprit de France les données à caractère personnel qu'ils ont fournies à Esprit de France, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine. Ils ont également le droit de transmettre ces données à caractère personnel à un autre responsable du traitement sans aucune entrave de la part d'Esprit de France, ce qui signifie que Esprit de France ne doit pas empêcher que cela se produise.

Lorsque cela est techniquement possible, les personnes ont le droit de demander que leurs données à caractère personnel soient directement transférées d'Esprit de France à un autre responsable de traitement.

Esprit de France doit informer les particuliers des suites données à cette demande dans un délai d'un mois à compter de leur réception et si aucune suite n'est donnée, Esprit de France doit également les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle et de la possibilité de former un recours judiciaire.

4.6. Droit d'opposition au traitement pour des motifs légitimes

Les individus ont le droit de s'opposer, à tout moment :

- Au traitement fondé sur les intérêts légitimes d'Esprit de France (y compris le profilage)
- Au traitement à des fins de prospection et marketing direct (y compris le profilage) ;



- Au traitement à des fins statistiques.

À la réception d'une telle demande d'une personne physique, Esprit de France doit cesser le traitement des données personnelles, à moins que :

- Esprit de France puisse démontrer qu'il existe des motifs impérieux et légitimes pour le traitement qui l'emportent sur les intérêts, les droits et les libertés de l'individu ;
- Le traitement soit nécessaire à l'établissement, à l'exercice ou à la défense de droits en justice.

Dans de tels cas, Esprit de France doit en expliquer les raisons aux particuliers dans un délai d'un mois à compter de leur demande et les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle et de la possibilité de former un recours judiciaire.

Le droit d'opposition devrait être communiqué au plus tard au moment de la première communication avec les individus, notamment lors de la diffusion de politiques de confidentialité, de manière claire et explicite, présenté séparément de toute autre information.

4.7. Prise de décision automatisée (y compris de profilage)

Les individus ont le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé opéré par Esprit de France, y compris le profilage.

La prise de décision automatisée signifie que la décision est prise par des moyens automatisés, sans aucune intervention humaine.

Le profilage est un traitement automatisé de données à caractère personnel pour évaluer certains aspects d'une personne (par exemple, la performance au travail, la situation économique, la santé, les préférences personnelles, les intérêts, la fiabilité, le comportement, la localisation ou les mouvements).

La prise de décision automatisée peut être effectuée par Esprit de France quand :

1. La décision est nécessaire à la conclusion ou à l'exécution d'un contrat entre l'individu et Esprit de France ;
2. La décision est autorisée par la loi ;
3. La décision est basée sur le consentement explicite de l'individu.

Dans de tels cas, Esprit de France doit cependant s'assurer que les individus sont informés de telles décisions et, pour les situations 1 et 3, Esprit de France doit permettre à ces individus de solliciter une intervention humaine, d'exprimer leur point de vue et de contester la décision.

Esprit de France doit informer les individus des suites données à cette demande dans un délai d'un mois à compter de leur réception et si aucune suite n'est donnée, Esprit de France doit également les informer de leur droit de porter plainte auprès d'une autorité de contrôle et de la possibilité de former un recours judiciaire.



5. Procédure de traitement des demandes

5.2. Reconnaissance d'une demande de la personne concernée

Il incombe à tout le personnel d'identifier une telle demande et de la transmettre, avec toute information pertinente concernant la demande, au Référent RGPD dans un délai d'un jour ouvrable à compter de la réception.

Lorsqu'une personne demande verbalement à un membre du personnel d'avoir accès à ses renseignements personnels, ce membre du personnel devrait l'orienter vers le formulaire de demande d'accès par sujet pertinent et l'encourager à le remplir.

Il est également possible de fournir les coordonnées du Référent RGPD.

Il incombe à chaque Manager de s'assurer que son personnel est au courant des mesures à prendre lorsqu'il est confronté à une telle demande.

5.3. Comment faire une demande

Les personnes qui envisagent une telle demande doivent la formuler par écrit et seront encouragées à utiliser le formulaire de demande et à le renvoyer à l'hôtel concerné.

5.4. Contrôles à effectuer

Dès réception de la demande de la personne concernée, le salarié d'Esprit de France ayant reçu la demande vérifiera :

- Que des informations suffisantes sont fournies afin de compléter la demande.
Lorsque le demandeur n'a pas fourni suffisamment d'informations pour identifier et localiser les informations qu'il recherche ou que ces dernières ne sont pas claires, le salarié d'Esprit de France prendra contact avec lui dès que possible afin d'obtenir les informations complémentaires nécessaires à l'exécution de la demande.
- L'identité du demandeur.
Pour éviter que des données à caractère personnel concernant une personne soient transmises à une autre personne, que ce soit accidentellement ou à la suite d'une tromperie, Esprit de France doit être satisfaite de l'identité du demandeur. Par conséquent, une preuve d'identité sera exigée pour tous les demandeurs.

Lorsque le demandeur n'a pas fourni de preuve d'identité en même temps que le formulaire de demande de la personne concernée, le salarié d'Esprit de France ayant reçu la demande demandera des informations complémentaires si nécessaire pour juger si la personne qui fait la demande est la personne à laquelle les données à caractère personnel se rapportent (ou une personne autorisée à faire une demande en leur nom).



Esprit de France acceptera les documents suivants comme preuve d'identité :

- Passeport en cours de validité ;
 - Permis de conduire avec photo en cours de validité ;
 - Carte d'identité nationale et/ou autres documents valides ;
 - Certificat de naissance complet ;
 - Autre document adapté.
- Lorsque la demande est faite au nom d'une personne concernée autre que le demandeur lui-même, vérifier que le demandeur dispose d'un pouvoir suffisant de la part de la personne concernée (ou d'une mesure judiciaire, par exemple placement sous régime de tutelle).

Si ces informations n'ont pas déjà été fournies, le salarié d'Esprit de France ayant reçu la demande devra les obtenir directement avant de traiter la demande, par exemple, solliciter un consentement valide ou l'autorisation de la personne concernée de communiquer les informations.

5.5. Frais

Esprit de France doit se conformer gratuitement aux demandes. Cependant, elle peut facturer des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs pour toute demande manifestement infondée ou excessive, si elle est répétitive par exemple ainsi que pour les copies supplémentaires demandées.

5.6. Collecte de l'information demandée

Le salarié d'Esprit de France ayant reçu la demande identifiera et contactera les équipes ou services commerciaux susceptibles de détenir les données à caractère personnel demandées.

Des copies des données à caractère personnel pertinentes seront fournies par les équipes ou les services concernés dans les 8 jours ouvrables suivant la demande.

Si aucune donnée à caractère personnel n'est détenue, cela sera confirmé par écrit dans les 5 jours ouvrables suivants la demande.

Les équipes et les différents services sont chargés d'effectuer une recherche approfondie de leurs systèmes d'information et de leurs dossiers papier, ainsi que de s'assurer que l'information qu'ils fournissent est complète, exacte et lisible.

Lorsque les équipes et les services ont des préoccupations particulières concernant la divulgation des données à caractère personnel, celles-ci doivent être communiquées immédiatement et en termes clairs pour qu'il en prenne connaissance.



5.7. Préparation de l'information en vue de divulgation

Il convient de déterminer quelles informations doivent être divulguées en réponse à une demande de la personne concernée et préparera les dossiers et documents transmis par les équipes et les services pertinents pour divulgation au demandeur.

Lors de la préparation des informations à divulguer, il conviendra de prendre en considération :

- Si des exemptions s'appliquent dans les circonstances ;
- La présence ou non d'informations provenant de tiers dans les informations à fournir. Lorsque des renseignements de tiers sont présents, on examinera si le tiers en question a consenti à ce que ses renseignements soient divulgués. Si tel n'est pas le cas, il faudra évaluer s'il serait raisonnable, dans les circonstances, de divulguer des données personnelles de tiers au demandeur. Dans le cadre de cette évaluation, il conviendra de prendre en compte :
 - Toute obligation de confidentialité envers la tierce personne ;
 - Toute mesure prise pour tenter d'obtenir le consentement de la tierce personne ;
 - Si la tierce personne est capable de donner son consentement ;
 - Tout refus déclaré de consentement de la part de la tierce personne.

Une fois qu'il a été décidé quelles informations doivent être divulguées et celles qui ne doivent pas l'être, il faudra procéder à la rédaction des informations si nécessaire et veiller à ce que les informations qui doivent être retenues ne soient plus lisibles.

Il faudra conserver une copie de l'information fournie.

5.8. Format de l'information fournie

Les demandeurs peuvent préciser le format dans lequel ils préféreraient recevoir l'information (p.ex. copie papier, document électronique, etc.). Esprit de France tiendra compte de ces préférences lorsque cela est raisonnable et qu'aucun préjudice à la sécurité de l'information n'est encouru.

5.9. Donner accès à l'information

Une fois que l'information a été localisée et récupérée, elle doit être communiquée au demandeur sous une forme intelligible. Tel qu'indiqué ci-dessus, lorsque le demandeur a exprimé une préférence quant à la réception de l'information en format papier ou électronique, Esprit de France s'efforcera de se conformer à cette préférence dans la mesure du possible.

Dans tous les cas, la sensibilité de l'information en jeu et la nécessité de conserver des preuves que la demande a été traitée constitueront des facteurs déterminants dans le choix de la méthode d'accès à l'information.



Là où l'information doit être envoyée par la poste, elle doit être :

- Scellée dans une enveloppe robuste ;
- Marquée « Privé et confidentiel, à l'attention du destinataire seulement » ;
- Envoyée à une personne nommée seulement ;
- Envoyée par courrier recommandé ou livraison spéciale.

Les informations envoyées par la poste seront expédiées par courrier recommandé, le numéro d'article étant enregistré par Esprit de France.

Lorsque les renseignements doivent être remis en mains propres ou recueillis en personne, l'identité du demandeur sera vérifiée avant la communication de tout renseignement. Le demandeur sera également invité à signer un reçu qui sera conservé dans le dossier par Esprit de France.

5. Échéancier

Toutes les demandes doivent être traitées dans un délai d'un mois à compter de leur réception.

Cette période peut être prolongée de deux mois supplémentaires, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Si tel est le cas, Esprit de France contactera le demandeur dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande pour l'informer du retard, de ses causes et d'une estimation du moment où l'information sera disponible.

6. Demandes manifestement infondées ou excessives

Esprit de France n'est pas tenue de se conformer à une demande manifestement infondée ou excessive, notamment en raison de son caractère répétitif.

Lorsque la demande est manifestement non fondée ou considérée comme excessive (par exemple lorsqu'elle est répétitive et qu'il est peu probable que les informations aient changé entre les demandes et qu'un délai raisonnable n'a pas expiré entre les demandes), Esprit de France refusera de répondre à la demande.

Esprit de France en informera le demandeur par écrit, sans délai et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Esprit de France informera également le demandeur des raisons pour lesquelles la demande ne recevra pas de réponse, de la possibilité de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle et de former un recours judiciaire.

S'il y a eu une ou des demandes antérieures et que des renseignements ont été ajoutés ou modifiés depuis, Esprit de France consultera le demandeur afin d'obtenir son consentement à ne fournir que les renseignements nouveaux ou mis à jour.



7. Registre

Afin de faciliter le suivi de la performance d'Esprit de France dans le traitement des demandes des personnes concernées, le Référent RGPD conservera dans un registre toutes les demandes reçues.

8. Plaintes

Toute réclamation concernant l'exécution d'une demande de la personne concernée sera immédiatement transmise au Référent RGPD et sera traitée par ce dernier dans les 10 jours ouvrables suivant la réception de la réclamation.

Lorsque les informations en jeu sont particulièrement volumineuses ou complexes, les délais peuvent être prolongés de 10 jours ouvrables supplémentaires. Le demandeur sera informé de la nouvelle date estimative de réponse à sa plainte.

Le Référent RGPD conseillera les personnes qui restent insatisfaites de la réponse d'Esprit de France.

9. Contact utile

Pour de plus amples informations et conseils sur cette procédure et sur les questions de protection des données, veuillez contacter :

Par courrier ou courriel :

Esprit de France
A l'attention du délégué à la protection des données
24 rue Murillo
75008 Paris
rgpd@espritdefrance.com



Annexe - Formulaire de demande

Nom	
Prénom	
Courriel	
Type de demande	<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Droit d'accès et d'information concernant mes données à caractère personnel <input type="checkbox"/> Droit de modification et de rectification de mes données à caractère personnel <input type="checkbox"/> Droit d'opposition au traitement pour des motifs légitimes <input type="checkbox"/> Droit à l'oubli (effacement) <input type="checkbox"/> Droit à la limitation des traitements <input type="checkbox"/> Droit à la portabilité des données <input type="checkbox"/> Droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage.
Justification (à fournir en cas de demande d'opposition, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement ou de décision individuelle automatisée)	
Date	
Destinataire d'Esprit de France (Nom et fonction)	



Esprit de France
HÔTELS & DEMEURES

Les demandeurs doivent prouver leur identité. Esprit de France acceptera les documents suivants comme preuve d'identité :

- Passeport en cours de validité
- Permis de conduire sécurisé avec photographie en cours de validité
- Carte nationale d'identité en cours de validité
- Certificat de naissance complet