POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Version du 23 octobre 2026

1. Notre engagement

Anov'immo veille à la protection des données personnelles de ses clients, vendeurs, acquéreurs, prospects et partenaires, conformément au Règlement général sur la protection des données et à la loi Informatique et Libertés.

Cette politique concerne les traitements réalisés dans le cadre de l'activité immobilière du réseau : demandes de renseignements, prospection, visites, mandats, suivi des transactions et obligations professionnelles.

Les traitements propres au site internet, notamment ses cookies et formulaires, sont également décrits dans sa politique dédiée.

2. Responsable du traitement

Le responsable des traitements décrits dans cette politique est :

L'ATELIER DE L'IMMO
Enseigne commerciale : Anov'immo
71 boulevard Pont-Achard, 86000 Poitiers
Contact : rgpd@anov.immo

L'ATELIER DE L'IMMO définit les finalités et les règles de traitement applicables au réseau. Dans ce cadre, les mandataires traitent les données pour son compte et conformément à ses instructions, tout en organisant librement leur activité commerciale.

Le mandataire chargé du dossier assure le suivi de ses contacts. Les personnes habilitées du siège interviennent pour l'assistance aux mandataires, le suivi administratif, les contrôles et les actions commerciales autorisées par la réglementation et les choix des personnes concernées.

Les demandes relatives aux données personnelles sont centralisées à rgpd@anov.immo, sous le suivi de Manuel PETREAU.

3. Données collectées et provenance

Selon les besoins du dossier, les données traitées comprennent :

- L'identité et les coordonnées.
- Les critères de recherche, le budget et les caractéristiques du projet immobilier.
- Les informations relatives aux biens, à leur propriété et à leur situation juridique.
- Les éléments nécessaires à l'examen du financement et à la réalisation de la transaction.

- Les justificatifs nécessaires à la constitution du dossier et aux obligations professionnelles.
- L'historique des échanges, visites et démarches.
- Les choix et preuves relatifs à la prospection commerciale.
- Les mémos dictés par les conseillers et les comptes rendus correspondants.

Les informations proviennent des personnes concernées, de demandes transmises par les portails immobiliers, de recommandations ou des professionnels participant au dossier.

En cas de collecte indirecte, la personne est informée de la provenance des données dans les conditions prévues par la réglementation, notamment lors du premier contact lorsque cela est applicable.

Seules les informations nécessaires à la finalité concernée sont collectées.

4. Utilisation des données et bases juridiques

Répondre aux demandes et organiser les visites

Les traitements nécessaires à une demande de prestation ou à la préparation d'un contrat reposent sur les mesures précontractuelles prises à la demande de la personne. Les autres demandes de renseignements sont traitées sur le fondement de l'intérêt légitime à répondre aux sollicitations reçues.

Gérer les mandats et accompagner les transactions

La constitution et le suivi des dossiers reposent sur l'exécution du contrat pour les personnes qui y sont parties, sur les mesures précontractuelles applicables ou sur les obligations légales. Les échanges nécessaires avec les autres intervenants reposent, selon leur objet, sur une obligation légale ou sur l'intérêt légitime à assurer la réalisation et le suivi de l'opération.

Respecter les obligations professionnelles

Les contrôles et conservations imposés notamment en matière de lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme reposent sur une obligation légale.

Assurer le fonctionnement et la sécurité du réseau

L'assistance aux mandataires, les contrôles internes, la sécurisation des accès et la prévention des incidents reposent sur l'intérêt légitime à assurer la qualité, la sécurité et le bon fonctionnement de l'activité, ou sur une obligation légale lorsqu'elle s'applique.

Réaliser la prospection commerciale

Les sollicitations sont réalisées conformément aux règles propres à chaque canal. Le consentement est recueilli lorsqu'il est requis. Lorsqu'une exception légale permet une prospection sans consentement préalable, celle-ci repose sur l'intérêt légitime à proposer des services pertinents, avec possibilité d'opposition.

Gérer les réclamations et défendre les droits

Les données nécessaires peuvent être utilisées et archivées au titre de l'intérêt légitime à établir, exercer ou défendre des droits.

5. Choix en matière de prospection

La prospection peut être réalisée par le conseiller chargé du contact ou par les personnes habilitées du siège, au nom d'Anov'immo.

Lorsque le consentement est requis, il est recueilli au moyen de choix distincts pour le téléphone, l'e-mail et les SMS. Les cases ne sont pas précochées.

Le consentement est facultatif. Le refus ou le retrait n'empêche pas une visite ou l'exécution d'une prestation sollicitée.

Pour la prospection téléphonique soumise au consentement préalable, la période autorisée est précisée lors du recueil et ne dépasse pas 12 mois. Aucun renouvellement tacite n'est appliqué. La preuve du consentement est accessible sur demande sur un support durable.

Le consentement peut être retiré à tout moment et gratuitement auprès du conseiller ou à rgpd@anov.immo. Pour le téléphone, ce retrait peut également être exprimé oralement. Les messages commerciaux électroniques proposent un moyen simple de se désinscrire.

Les demandes sont centralisées et répercutées auprès des intervenants concernés. Un retrait portant sur un canal met fin aux sollicitations commerciales sur ce canal, sans empêcher les échanges nécessaires au suivi d'une prestation demandée.

6. Destinataires et outils

Les données sont accessibles, selon les besoins :

- Au mandataire chargé du contact ou du dossier.
- Aux personnes habilitées du siège.
- Aux prestataires techniques intervenant pour le compte du réseau.
- Aux notaires et autres professionnels participant à la réalisation du dossier.
- Aux partenaires chargés d'une prestation demandée par le client.
- Aux autorités légalement habilitées.

Dans Hektor, les coordonnées et le suivi d'un contact sont accessibles au mandataire concerné et aux personnes habilitées du siège.

Hektor, Protexa et Anov'hello contribuent à la gestion de l'activité et au suivi administratif des dossiers.

La transmission à un partenaire, notamment un courtier ou un diagnostiqueur, est limitée aux informations nécessaires à la prestation sollicitée. Elle ne constitue pas une autorisation générale de prospection pour ce partenaire.

7. Assistance par intelligence artificielle

L'Assistant Visite d'Anov'hello utilise des services OpenAI par l'intermédiaire de Lovable pour transcrire les mémos vocaux dictés par les conseillers et préparer des comptes rendus.

Le conseiller dicte son mémo après la visite. Cette fonction n’enregistre pas les conversations avec les clients pendant la visite.

Les informations dictées doivent être limitées au suivi du projet immobilier. Les conseillers ne doivent pas y inclure de numéros de pièces d’identité, de coordonnées de comptes bancaires ni de données sensibles, notamment de santé.

Le conseiller relit et valide le compte rendu avant toute communication. Cette fonction sert à la rédaction et ne prend pas de décision produisant des effets juridiques à l’égard des clients.

Les audios, transcriptions et résultats ne sont pas enregistrés durablement dans la base de données ou le stockage de cette fonctionnalité. Les résultats restent temporairement accessibles dans le navigateur. Les copies ensuite intégrées à un dossier ou communiquées suivent les règles de conservation du dossier.

L’absence de stockage dans cette fonctionnalité ne signifie pas une absence absolue de conservation technique chez les prestataires. Des conservations limitées peuvent intervenir pour la sécurité, le fonctionnement du service, les sauvegardes ou les obligations légales, selon les conditions applicables.

Le DPA de Lovable prévoit que les données personnelles clients ne sont pas utilisées pour entraîner ses modèles. Les données transmises aux services API OpenAI ne sont pas utilisées pour l’entraînement dans le cadre standard applicable, sauf activation volontaire d’un partage à cette fin.

8. Conservation des données

Les durées sont distinguées selon les usages et les documents.

Prospection auprès des prospects

24 mois à compter de la collecte ou du dernier contact émanant du prospect. Une relance sans réponse ne fait pas repartir ce délai.

Prospection auprès des clients

Pendant la relation commerciale, puis 24 mois après sa fin.

Mandats et registre des mandats

Les mandats et le registre sont conservés pendant 10 ans conformément aux obligations professionnelles. Pour l’organisation de l’archivage, les mandats sont conservés pendant leur exécution puis 10 ans après leur cessation ; le registre est conservé 10 ans après sa clôture.

Bons de visite et pièces probatoires du suivi des transactions

Les pièces nécessaires à la preuve des démarches et à la défense des droits sont archivées pendant 5 ans après la clôture du dossier, sauf durée légale particulière ou conservation justifiée par un litige. Les pièces sans utilité pour ces finalités ne sont pas systématiquement archivées.

Factures et pièces comptables

10 ans à compter de la clôture de l’exercice comptable concerné.

Documents relevant des obligations LCB-FT

5 ans à compter de la cessation de la relation d'affaires pour les documents de connaissance du client et de vigilance ; 5 ans à compter de l'exécution de l'opération pour les documents qui s'y rapportent, sous réserve de dispositions plus contraignantes.

Preuve du consentement téléphonique

3 ans à compter du recueil. Cette conservation probatoire ne prolonge pas la durée autorisant les appels.

Gestion des oppositions

Les informations strictement nécessaires pour éviter de nouvelles sollicitations sont conservées dans une liste d'opposition pendant au moins 3 ans à compter de l'exercice du droit. Elles ne sont utilisées qu'à cette fin.

En cas de réclamation ou de procédure, les seules pièces nécessaires peuvent être conservées pendant la durée justifiée par le litige et ses suites.

Les archives légales et probatoires font l'objet d'accès restreints et ne sont pas utilisées pour poursuivre la prospection. À l'expiration des durées applicables, les données sont supprimées ou anonymisées.

9. Sécurité et confidentialité

Les mandataires sont tenus à la confidentialité et au respect des instructions du siège. Les identifiants d'accès sont personnels et non transmissibles.

Les mesures de sécurité sont adaptées aux risques et concernent notamment les habilitations, la protection des équipements, les mises à jour et la limitation des copies locales.

Les documents conservés sur les équipements des mandataires doivent rester limités aux besoins professionnels. Au départ du réseau, les accès sont coupés et les documents nécessaires sont transférés au siège. Les copies devenues inutiles sont supprimées, avec confirmation écrite et prise en compte des obligations légales de conservation.

Toute violation ou suspicion de violation doit être signalée au siège dans les meilleurs délais et au plus tard sous 24 heures après sa découverte. Le siège évalue les suites nécessaires, notamment les éventuelles notifications aux autorités et aux personnes concernées.

10. Prestataires et transferts hors EEE

Le recours à des prestataires techniques peut entraîner des traitements ou des accès hors de l'Espace économique européen, notamment dans le cadre des services Lovable et OpenAI, y compris aux États-Unis.

Ces transferts sont encadrés par les mécanismes applicables : décision d'adéquation lorsqu'elle couvre le destinataire et le traitement, ou garanties appropriées, notamment les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Le DPA de Lovable incorpore ces clauses pour les transferts concernés non couverts par une décision d'adéquation.

Des informations sur les garanties applicables et une copie de celles-ci peuvent être demandées à rgpd@anov.immo, sous réserve de la protection des informations confidentielles.

11. Vos droits

Dans les conditions prévues par la réglementation, vous disposez des droits d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, d'opposition et de portabilité.

Vous pouvez retirer votre consentement à tout moment, sans remettre en cause la licéité des traitements antérieurs. Vous pouvez vous opposer à tout moment à l'utilisation de vos données pour la prospection.

Vous pouvez également définir des directives relatives au devenir de vos données après votre décès.

Pour exercer vos droits :
rgpd@anov.immo

Ou par courrier :
L'ATELIER DE L'IMMO - Contact RGPD
71 boulevard Pont-Achard
86000 Poitiers

Une réponse est apportée dans les meilleurs délais et, en principe, sous un mois. Une prolongation de deux mois peut être nécessaire compte tenu de la complexité et du nombre des demandes. Vous en êtes alors informé, avec les motifs, pendant le premier mois.

En cas de doute raisonnable sur votre identité, les informations complémentaires nécessaires à sa vérification peuvent être demandées.

Vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL : https://www.cnil.fr/fr/plaintes.

12. Informations nécessaires et mises à jour

Le caractère obligatoire ou facultatif des informations et les conséquences d'un refus sont précisés lors de leur collecte. Les informations utilisées exclusivement pour une prospection soumise au consentement restent facultatives.

Cette politique est mise à disposition lors de la collecte, directement ou au moyen d'une information courte accompagnée d'un lien ou d'un QR code. Une copie peut également être demandée au conseiller ou au contact RGPD.

Elle est actualisée pour tenir compte des évolutions de l'activité, des outils et de la réglementation.