

Auvergne Habitat 

Groupe ActionLogement

**POLITIQUE DE PROTECTION
DES DONNEES PERSONNELLES**

Table des matières

| | |
|--|----------|
| 1. Objectif de ce document ? | 3 |
| 2. Qui nous sommes ? | 3 |
| 3. Délégué à la protection des données | 3 |
| 4. Vous savez ce que nous traitons comme données | 3 |
| 5. On vous dit pourquoi nous traitons vos données | 3 |
| 6. Des données nécessaires par rapport aux finalités poursuivies | 4 |
| 7. Les catégories de données à caractère personnel que nous traitons | 4 |
| 8. L'origine des données que nous traitons | 4 |
| 9. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données | 5 |
| 10. Les destinataires de vos données | 6 |
| 11. Les transferts de vos données hors de l'union européenne | 7 |
| 12. Les durées pour lesquelles nous conservons vos données | 7 |
| 13. La sécurité de vos données | 7 |
| 14. Les droits qui vous sont reconnus | 7 |
| 14.1 Votre droit d'accès | 7 |
| 14.2 Votre droit à la rectification de vos données | 8 |
| 14.3 Votre droit à l'effacement de vos données | 8 |
| 14.4 Votre droit à la limitation des traitements de vos données | 8 |
| 14.5 Votre droit d'opposition aux traitements de vos données | 8 |
| 14.6 Votre droit à la portabilité de vos données | 8 |
| 14.7 Votre droit de retirer votre consentement | 9 |
| 14.8 Votre droit d'introduire un recours auprès de la CNIL | 9 |
| 14.9 Votre droit de définir des directives post-mortem | 9 |
| 14.10 Les modalités d'exercice de vos droits | 9 |
| 15. Prospection par courrier électronique et envoi d'informations pour l'exécution du contrat de bail | 9 |
| 16. Vous avez des questions sur le traitement de vos données ou sur ce document ? | 9 |

Politique de protection des données à caractère personnel de AUVERGNE HABITAT

1. Dans le cadre de son activité, AUVERGNE HABITAT est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives aux locataires et aux candidats à un logement.

2. Soucieuse de construire avec vous une relation de confiance durable et respectueuse de vos droits et libertés, AUVERGNE HABITAT s'engage en matière de protection des données à caractère personnel.

1. Objectif de ce document ?



3. L'objectif principal de ce document est de regrouper en un format concis, transparent, compréhensible et aisément accessible les informations concernant les traitements des données vous concernant, mis en œuvre par AUVERGNE HABITAT. La présente politique vous permettra de comprendre les conditions dans lesquelles vos données sont traitées, ainsi que de connaître vos droits à cet égard et de pouvoir les exercer de manière efficace auprès de nos services.

2. Qui nous sommes ?



4. AUVERGNE HABITAT est une filiale d'Action Logement, acteur de référence depuis plus de soixante ans dans le secteur du logement social et du logement intermédiaire en France.

5. Née en 1929, la société Régionale de HLM devient AUVERGNE HABITAT en 1994. Basée à CLERMONT FERRAND, AUVERGNE HABITAT est engagée dans la construction et la gestion d'un parc de logements accessibles au plus grand nombre et notamment aux familles les plus modestes. Elle est également le partenaire privilégié des publics salariés. Ainsi, elle intervient dans tous les segments du logement social : le logement familial, le logement adapté (gens du voyage, maison relais, hébergement d'urgence,...), le foyer

tel que les EPAHD, les établissements pour personnes handicapées, le logement étudiant ... l'accession sociale et la vente HLM.

Historiquement, AUVERGNE HABITAT développait son activité sur le département du Puy deôme, principalement sur les secteurs urbains où se situent les attentes les plus fortes. Depuis 2018 son territoire s'est étendu aux départements de l'Allier et de la Haute Loire.

3. Délégué à la protection des données



 Déléguée à la protection des données

6. AUVERGNE HABITAT a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel dont les coordonnées sont les suivantes : dpo@auvergne-habitat.fr

7. Ce délégué à la protection des données est en charge de conseiller, informer et contrôler le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

4. Vous savez ce que nous traitons comme données



8. Dans un souci de transparence, AUVERGNE HABITAT prend soin d'informer les candidats et locataires de chacun des traitements qui les concernent.

9. Le locataire porte à la connaissance des personnes déclarées comme vivant à son foyer la présente Politique de protection des données

10. Nous vous informons lors de la collecte et dans nos conditions contractuelles.

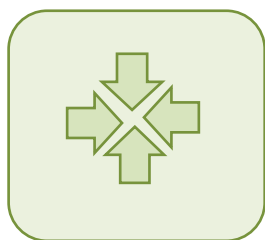
5. On vous dit pourquoi nous traitons vos données



11. Lorsqu'AUVERGNE HABITAT est amenée à traiter des données, elle le fait pour des finalités spécifiques : chaque traitement de données mis en œuvre poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite.

12. Les finalités sont inscrites dans son registre des traitements. Les mentions d'information que nous portons à votre connaissance contiennent les finalités que nous poursuivons lors du traitement de vos données.

6. Des données nécessaires par rapport aux finalités poursuivies



13. Pour chacun des traitements mis en œuvre, AUVERGNE HABITAT s'engage à ne collecter et n'exploiter que des données adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

14. AUVERGNE HABITAT veille à ce que les données soient, si nécessaire mises à jour et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexacts.

7. Les catégories de données à caractère personnel que nous traitons

15. Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités vous seront présentées ci-après, AUVERGNE HABITAT collecte et traite notamment les catégories de données suivantes : Etat civil, vie personnelle et vie professionnelle, informations financières économiques et fiscales, ainsi que des données de connexion (supports médias).

16. AUVERGNE HABITAT est amenée à disposer d'informations liées à la santé ou au Handicap dans le cadre d'évaluations sociales, d'aménagement spécifique du logement ou encore en cas de dommage corporel causé à un locataire/occupant ou à un tiers dans le cadre d'un sinistre affectant le logement. Dans ce cadre, lorsque cela sera nécessaire elle demandera préalablement à la collecte de telles données le consentement de la personne.

17. AUVERGNE HABITAT ne traite pas de données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou encore l'appartenance syndicale, ni de données génétiques ou biométriques aux

fins d'identifier une personne physique de manière unique.

18. Lorsque la collecte des données est rendue obligatoire pour l'octroi d'un logement, ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaires, la personne concernée en sera informée. Les conséquences d'un défaut de réponse lui seront précisées.

19. Il est également précisé que les données à caractère personnel communiquées par vous à AUVERGNE HABITAT pourront servir à mettre à jour les données déjà détenues par AUVERGNE HABITAT pour les mêmes finalités que celles poursuivies initialement.

20. Les informations détenues par AUVERGNE HABITAT dans le cadre des contrats en cours pourront être utilisées dans le cadre de l'examen de toute nouvelle demande de logement en particulier en cas de mobilité.

8. L'origine des données que nous traitons

Les données personnelles déclaratives

21. Il s'agit des données personnelles que vous fournissez dans le cadre de :

- La candidature pour l'attribution d'un logement ;
- La conclusion d'un contrat de bail ;
- La déclaration d'un sinistre ;
- La prise de contact avec nos services et nos prestataires que ce soit par téléphone, courrier ou mel ;
- La prise de contact via notre site internet, extranet ;
- Les réponses à des enquêtes de satisfaction ou obligatoires ;
- La participation à une animation comme une opération de jeu ou une réunion ;
- La gestion locative et patrimoniale des logements et de leurs accessoires, y compris la sécurité et la tranquillité résidentielle ;
- La gestion des relations avec les organismes d'aides au logement ;
- La gestion des relations avec les réservataires des logements ;
- Du suivi des impayés.

Les données personnelles générées par votre activité

22. L'exécution de votre contrat de bail génère des données vous concernant comme par exemple le solde, le quittancement.....

Les données personnelles inférées ou dérivées

23. Certaines données sont générées et/ou calculées à partir des 2 autres catégories de données, comme le reste à vivre.

Les données personnelles vous concernant provenant de tiers

24. Les données personnelles peuvent également provenir :

- De nos partenaires, de nos réservataires de logement (communes, EPCI, département, ...), du système de fichiers partagés centralisant les demandes de logement sur le département.
- De nos prestataires sous-traitant avec qui nous avons conclu un contrat pour qu'ils interviennent pour notre compte comme par exemple : les prestataires d'enquête, les entreprises de réparation, la société qui assure l'astreinte, etc...

9. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données

25. En tant que bailleur, AUVERGNE HABITAT met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant les candidats et locataires ayant pour principales finalités et bases juridiques suivantes ;

Base juridique du traitement

L'exécution d'un contrat :

Lorsque le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'obligations contractuelles ou à l'exécution de mesures précontractuelles

Finalités

- L'enregistrement, l'instruction et la gestion des demandes de logements en accession
- La vente et la sécurisation des opérations d'accession
- Le suivi des opérations en accession
- La gestion et le suivi des copropriétés
- La gestion, le suivi l'organisation des ventes de logements sociaux anciens
- La gestion et le suivi des demandes de logement ;

- L'instruction des candidatures à un logement ;
- L'organisation des visites avant l'attribution du bail ;
- L'attribution d'un logement à un locataire candidat
- la gestion et le suivi des régularisations des charges ;
- la gestion et le suivi de l'exécution du contrat ;
- la gestion locative et technique et la maintenance du patrimoine ;
- la gestion et le suivi des attestations d'assurance
- la gestion et le suivi des états des lieux et des préavis ;
- la gestion et le suivi des mutations de logement et des désistements ;
- La gestion et le suivi du quittancement et des avis d'échéance;
- la gestion et le suivi des impayés et du recouvrement
- la gestion du contrôle des accès aux résidences ;
- la gestion, l'organisation et le suivi des travaux, en ce compris la communication des coordonnées nécessaires pour permettre les interventions rendues nécessaires dans le logement et la prise de rendez-vous ;
- La gestion, le suivi des sinistres ;
- L'organisation, la gestion et le suivi des autorisations d'accès à l'extranet client (authentification, gestion de comptes...)
- la gestion du contentieux, du précontentieux et l'exécution des décisions de justice lorsqu'elles ont une incidence sur un lieu de résidence,
- la gestion, le suivi et la prévention des troubles du voisinage ;
- la gestion et le suivi des travaux ;
- la gestion et le suivi des réclamations ;
- Les enquêtes avant travaux ;

Base juridique du traitement

Le respect des obligations légales et réglementaires

imposées à AUVERGNE HABITAT en tant que bailleur de logement

Finalités

- La gestion des droits des personnes et des oppositions ;
- La gestion et le suivi de l'adaptation des logements ;

- L'exécution des obligations légales et réglementaires à la charge du bailleur ;
- La comptabilité ;
- L'exécution des décisions de justice ayant une incidence sur un lieu de résidence, telles que les décisions ordonnant l'éloignement d'un résident ou un relogement en urgence ;
- L'organisation, le suivi des élections des représentants des locataires, l'établissement du PV et la proclamation des résultats
- L'organisation, la gestion et le suivi des enquêtes obligatoires (Supplément de Loyers Solidarité (SLS), Occupation du Parc Social (OPS)).
- La gestion, l'organisation, le suivi des commissions d'attribution logement
- la gestion, l'organisation et le suivi des réhabilitations

Base juridique du traitement

Le traitement d'une mission d'intérêt public

Finalités

- Enregistrement et traitement des demandes de logement social en location (CERFA + pièces justificatives)

Base juridique du traitement

Les intérêts légitimes poursuivis par AUVERGNE HABITAT

Finalités

- La communication institutionnelle.
- La réalisation de diagnostics, de reporting, de statistiques et d'audit notamment sur l'occupation du parc ;
- Le suivi et la gestion de la qualité ; enquête de satisfaction
- La prospection commerciale pour la vente, la location des logements vacants ainsi que pour des services et offres complémentaires au logement, l'animation notamment commerciale, les campagnes marketing, la sélection et la personnalisation des offres ;
- La gestion des sites institutionnels,
- L'analyse statistique de la fréquentation et de la mesure d'audience des sites et applications mobiles ;
- La gestion et le suivi des contacts avec les visiteurs des sites et des locataires ;

- La vidéosurveillance à des fins de sécurité et pour maintenir la tranquillité des lieux et de preuve des incidents ; en ce compris la télésurveillance des abords et de tout ou partie des parties communes de la résidence ;
- L'écoute et l'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de suivi et d'amélioration de la qualité ;
- L'animation jeu concours locataires ;
- La collaboration avec les partenaires sociaux ;
- L'étude, la préparation de la cession de logements (à la découpe, en lot) ;
- la gestion, le suivi, et le reporting des projets en faveur des locataires éventuellement en partenariat avec des associations.

Base juridique du traitement

Le consentement du locataire

Finalités

- La gestion des demandes sociales de locataires en difficulté ;
- Les enquêtes sociales pour mutation et accompagnement particulier ;
- La gestion, le suivi de l'accompagnement social
- La gestion et le suivi du versement des aides au logement

10. Les destinataires de vos données



26. Les données à caractère personnel collectées, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, sont destinées à AUVERGNE HABITAT en sa qualité de responsable du traitement.

27. En outre AUVERGNE HABITAT veille à ce que seules des personnes habilitées puissent avoir accès à vos données pour le besoin de leurs missions.

28. Vous êtes informé(e) que vos données peuvent faire l'objet d'une communication aux services institutionnels, aux partenaires sociaux, à ses partenaires contractuels, aux médiateurs et aux prestataires, chacun pour ce qui les concerne et aux autorités légalement habilitées à en connaître, aux organismes du logement représentatifs du logement social et intermédiaire, aux réservataires.

29. En cas de cession de logements ou notamment de fusion-absorption, les données à caractère personnel

pourront être transmises à la nouvelle entité dans le but d'assurer la reprise des engagements contractuels. Il en va de même en cas de cession d'un bien immobilier appartenant à AUVERGNE HABITAT, les données locataires sont susceptibles d'être transmises au nouveau bailleur afin d'organiser, de préparer et d'assurer la reprise des engagements pris au titre du bail.

30. Par ailleurs, AUVERGNE HABITAT peut transmettre vos coordonnées afin de permettre aux prestataires d'entretien des logements d'intervenir.

11. Les transferts de vos données hors de l'union européenne

31. AUVERGNE HABITAT veille à ne pas effectuer de transfert de vos données vers des pays ou organismes situés en dehors de l'Union Européenne.

28. Si toutefois, AUVERGNE HABITAT devait avoir besoin de transférer vos données en dehors de l'Union Européenne, elle ne le ferait qu'après avoir pris les mesures nécessaires et adéquates pour assurer un niveau de protection et de sécurité de vos données à caractère personnel équivalent à celui proposé au sein des états membres de l'Union Européenne.

12. Les durées pour lesquelles nous conservons vos données



32. AUVERGNE HABITAT fait en sorte que les données soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées seulement pendant une durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles

elles sont traitées.

33. Les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles nous les collectons.

13. La sécurité de vos données



34. AUVERGNE HABITAT accorde une importance particulière à la sécurité de vos données à caractère personnel.

35. Des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour que les données soient traitées de façon à garantir leur protection contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle qui pourraient porter atteinte à leur confidentialité ou à leur intégrité.

36. Lors de l'élaboration et de la conception, ou lors de la sélection et de l'utilisation des différents outils permettant le traitement de vos données à caractère personnel, AUVERGNE HABITAT s'assure que ces derniers offrent un niveau de protection adéquat des données traitées.

37. AUVERGNE HABITAT met ainsi en œuvre des mesures respectueuses des principes de protection dès la conception et de protection par défaut des données traitées.

38. En cas de recours à un prestataire, AUVERGNE HABITAT ne lui communique des données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à ces exigences de sécurité et de confidentialité.

39. Dans le respect de ses obligations légales et réglementaires, AUVERGNE HABITAT conclut avec ses sous-traitants des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers.

40. AUVERGNE HABITAT effectue régulièrement des audits de ses propres services afin de contrôler la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

14. Les droits qui vous sont reconnus

41. AUVERGNE HABITAT est soucieuse du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de vos données à caractère personnel mis en œuvre.

Pour comprendre vos droits : www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles

14.1 Votre droit d'accès

42. Lorsque vos données font l'objet d'un traitement, vous disposez du droit de demander à y accéder.

43. L'exercice du droit d'accès vous permet d'obtenir et vérifier les données qu'un organisme détient sur vous. Il permet également de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

L'organisme auprès duquel vous demandez votre « droit d'accès » devra être en mesure de vous faire parvenir une copie des données qu'il détient sur vous dans un format compréhensible.

L'organisme peut vous demander de joindre tout document permettant de prouver votre identité (ex. copie de pièce d'identité).

Ce droit d'accès peut s'exercer par voie électronique ou par courrier.

L'accès à ce droit est gratuit. Dans certains cas, des frais raisonnables liés au traitement de votre dossier pourront vous être demandés.

14.2 Votre droit à la rectification de vos données

42. Vous avez la possibilité de demander à AUVERGNE HABITAT que vos données personnelles, soient rectifiées, complétées si celles-ci sont inexactes, incomplètes, équivoques ou périmées.

14.3 Votre droit à l'effacement de vos données

44. Vous pouvez demander à AUVERGNE HABITAT l'effacement de vos données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

- les données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été initialement collectées ou traitées ;
- vous retirez le consentement préalablement donné ;
- vous vous opposez au traitement de vos données lorsqu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- le traitement de données n'est pas conforme aux dispositions de la législation et de la réglementation applicable.

45. Votre attention est attirée sur le fait que le droit à l'effacement des données n'est pas un droit général et qu'il ne pourra être exercé que si un des motifs prévus dans la réglementation applicable est présent.

46. Ainsi, si aucun de ces motifs n'est présent, AUVERGNE HABITAT ne pourra répondre favorablement à votre demande. Tel sera le cas si AUVERGNE HABITAT est tenue de conserver vos données en raison d'une application légale ou réglementaire ou pour la constatation, l'exercice ou la défense des droits en justice.

14.4 Votre droit à la limitation des traitements de vos données

47. Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation.

14.5 Votre droit d'opposition aux traitements de vos données

48. Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime poursuivi par le responsable du traitement (cf ci-dessus).

49. En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous veillerons à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si AUVERGNE HABITAT démontre avoir des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés ou le traitement se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

50. Vous disposez du droit de vous opposer à la prospection commerciale ainsi qu'au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

51. Notamment, en matière de prospection commerciale, il est rappelé que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection par voie postale ou par téléphone de la part d'AUVERGNE HABITAT et de ses partenaires.

14.6 Votre droit à la portabilité de vos données

52. « Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles.

Ce droit s'applique si ces trois conditions sont réunies :

- Le droit à la portabilité est limité aux données personnelles fournies par la personne concernée et aux données d'exécution du contrat.

- Il ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisée (les fichiers papiers ne sont donc pas concernés) et sur la base du consentement préalable

de la personne concernée ou de l'exécution d'un contrat conclu avec la personne concernée.

- L'exercice du droit à la portabilité ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés de tiers, dont les données se trouveraient dans les données transmises suite à une demande de portabilité.

14.7 Votre droit de retirer votre consentement

53. Lorsque les traitements de données mis en œuvre par AUVERGNE HABITAT sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. AUVERGNE HABITAT cessera alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquels vous aviez consenti ne soient remises en cause.

14.8 Votre droit d'introduire un recours auprès de la CNIL



54. Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL (3 place de Fontenoy 75007 Paris - www.cnil.fr) sur le territoire français et ce sans préjudice de tout autre recours administratif ou juridictionnel.

14.9 Votre droit de définir des directives post-mortem

55. Vous avez la possibilité de définir des directives particulières relatives à la conservation, l'effacement, la communication de vos données personnelles après votre décès, auprès de nos services selon les modalités ci-après définies. Ces directives particulières ne concerneront que les traitements mis en œuvre par nos soins et seront limitées à ce seul périmètre.

14.10 Les modalités d'exercice de vos droits



56. Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse électronique suivante : dpo@auvergne-habitat.fr ou par courrier à l'adresse postale suivante : AUVERGNE HABITAT – Délégué à la Protection des Données – 16 bld Charles de Gaulle – 63000 CLERMONT FERRAND.

57. Dans le cadre de l'exercice de vos droits, vous devrez justifier de votre identité par tout moyen. En cas de doute sur celle-ci, AUVERGNE HABITAT pourra vous demander de fournir des informations supplémentaires apparaissant nécessaires à votre identification, y compris la photocopie d'un titre d'identité.

15. Prospection par courrier électronique et envoi d'informations pour l'exécution du contrat de bail



58. AUVERGNE HABITAT et ses partenaires peuvent si vous l'acceptez, vous adresser par courrier électronique (mels, sms, mms) des informations et offres commerciales concernant des logements ou autres produits et prestation. Le recueil de votre consentement sera sollicité soit en ligne sur le site, soit à l'occasion des échanges avec nos services.

59. Vous pouvez à tout moment vous y opposer et retirer votre consentement en cliquant sur le lien se trouvant dans l'email qui vous a été envoyé ou en envoyant stop au numéro figurant dans le message reçu.

60. AUVERGNE HABITAT pourra vous adresser des courriers électroniques (mels, sms, mms) dans le cadre strict de l'exécution du contrat de bail que vous avez conclu.

16. Vous avez des questions sur le traitement de vos données ou sur ce document ?

61. Si vous avez des questions, sur la protection de vos données, notre délégué à la protection se tient à votre disposition à l'adresse mail suivante : dpo@auvergne-habitat.fr