

Charte de protection des données des locataires

Table des matières

| | |
|---|----|
| 1. Propos introductifs..... | 3 |
| 1.1 Définitions..... | 3 |
| 2. La charte en bref..... | 4 |
| 2.1 Pourquoi Altéal traite vos données ?..... | 4 |
| 2.2 Quelles données personnelles traitons-nous ?..... | 4 |
| 2.3 Quels sont vos droits ?..... | 4 |
| 2.5 A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?..... | 4 |
| 2.6 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?..... | 5 |
| 3. Charte de protection des données personnelles..... | 6 |
| 3.1 De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que locataire et demandeur sont-elles traitées ?..... | 6 |
| 3.2 De quelle manière vos données à caractère personnelles en tant que visiteur sont-elles traitées ?..... | 10 |
| 3.3 D'autres tiers peuvent-ils accéder à vos données ?..... | 11 |
| 3.4 Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?..... | 11 |
| 3.4 Quels sont les droits et comment les exercer ?..... | 12 |
| 3.1.1. Le droit d'accès et de rectification de vos données personnelles..... | 13 |
| 3.1.2. Le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles..... | 13 |
| 3.1.3. Le droit à la portabilité de vos données personnelles..... | 13 |
| 3.1.4. Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles..... | 13 |
| 3.1.5. Le droit à l'effacement de vos données personnelles..... | 14 |
| 3.1.6. Contacter notre DPO..... | 14 |
| 3.5 Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?..... | 14 |
| 3.6 Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre pour protéger vos données ? .. | 14 |
| 3.7 Modification et accessibilité de la charte de la présente charte..... | 15 |

1. Propos introductifs

Dans le cadre de son activité Altéal est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel sur les demandeurs de logements, ses locataires et les visiteurs du site internet.

A travers ce document Altéal renouvelle son engagement à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel qu'il traite.

La présente charte énonce les grands principes et principales lignes directrices d'Altéal en matière de protection des données à caractère personnel sans que ces derniers ne s'y limitent. En effet nous pouvons être amenés à vous informer de façon plus précise ou spécifique lors de la collecte effective de données pour un traitement en particulier (par exemple par le biais de mentions sous les formulaires de nos sites internet).

L'objectif de cette Charte est également d'informer en toute transparence les personnes de la manière dont leurs données sont traitées par Altéal

1.1 Définitions

Avant de vous expliquer de quelle façon Altéal traite vos données à caractère personnel, définissons les termes essentiels dégagés par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD) : réglementation applicable aux organismes privés et publics traitant des données à caractère personnel.

Données à caractère personnel : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée « personne concernée »). Pour exemple, peuvent être des données à caractère personnel :

- Les noms, les prénoms
- Adresses postales des logements
- Adresses mails des locataires
- Etc.

Délégué à la protection des données (DPD) : Personne chargée d'assurer la protection des données à caractère personnel au sein d'Altéal. Vous pouvez, si besoin est, la contacter : dpo@alteal.net ou par courrier au :

DPO Altéal
8 allée du Lauragais
31770 Colomiers

Responsable de traitement : Sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, il s'agit de la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

Sous-traitant : Il s'agit de la personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

2. La charte en bref

S'il vous manque du temps pour prendre connaissance de notre charte complète, pas de panique, vous trouverez un condensé de cette dernière ci-dessous.

2.1 Pourquoi Altéal traite vos données ?

Dans le cadre de ses missions de bailleur social, Altéal est amené à collecter des données personnelles par le biais de ses différentes interactions avec ses demandeurs, locataires ou encore visiteurs de son site internet et de ses applications.

Altéal en tant que responsable de traitement est amené à traiter des données aussi bien dans le cadre de la gestion des demandeurs (enregistrement et instructions des demandes de logements sociaux...) que pour répondre aux obligations de gestion des dossiers des locataires ainsi que des contentieux.

Lors de votre navigation sur notre site internet et nos applications, vos données sont collectées. Elles sont principalement traitées dans le but de gérer les demandes adressées via les formulaires de contact, ou encore pour établir des statistiques de fréquentation.

Que vous soyez demandeurs, locataires ou bien visiteur du site internet, vos données personnelles seront traitées par Altéal pour diverses raisons.

Ce peut être pour gérer les attributions aux logement sociaux à la suite d'une demande, conclure un contrat de location ou bien vous accompagner durant tout votre parcours locatif tant pour des besoins administratifs que techniques.

2.2 Quelles données personnelles traitons-nous ?

Dès lors, selon le but poursuivi nous pouvons être amenés à collecter les informations suivantes :

- Données d'identification
- Données sur la situation familiale et vie personnelle
- Données relatives aux difficultés sociales rencontrées
- Données sur la vie professionnelle
- Données économiques et financières
- Données sensibles.

2.3 Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit de rectifier, corriger vos données, de les supprimer, d'en demander une copie. Vous pouvez demander d'arrêter ou de restreindre le traitement. Vous pouvez demander que celles-ci soient envoyées à un autre organisme. Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment si vous l'aviez donné pour la réalisation d'un traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez vous adresser à notre délégué à la protection des données dpo@alteal.net ou par courrier à l'attention du délégué à la protection des données – DPO Altéal, 8 allée du Lauragais, 31770 Colomiers.

2.5 A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?

Nous pouvons, si besoin est, communiquer vos données personnelles :

- Au personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions
- Aux partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires
- Aux prestataires dans la limite de l'exécution de leur mission (par exemple pour de la maintenance technique au sein de vos logements)
- Aux organismes et autorités légalement autorisés à connaître vos informations (CAF, ANCOLS, Administration fiscale, etc.)

2.6 Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données uniquement le temps qu'il nous faudra pour accomplir le but poursuivi. Pour cela, nous tenons compte également des délais légaux applicables ainsi que des recommandations de la CNIL.

Les documents locataires tels que les avis d'imposition, carte d'identité, dossier locataire sont conservés 5 ans.

Les documents concernant le traitement des besoins techniques des locataires ainsi que les états des lieux sont conservés pendant la durée de vie du bail plus 5 années supplémentaires.

Les éléments exposés ci-dessus constituent un condensé de notre charte de protection des données, si vous souhaitez en savoir davantage sur la manière dont Altéal traite vos données à caractère personnel, nous vous invitons à poursuivre votre lecture.

3. Charte de protection des données personnelles

3.1 De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que locataire et demandeur sont-elles traitées ?

| Pour quelles finalités ? | Quelles données à caractère personnel collectons-nous ? | Qui peut avoir accès à vos données ? | Sur quel fondement juridique se base le traitement ? |
|--|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Attribution du logement social (Enregistrements, instructions des demandes, prise en compte des décisions de la commission...) • Réalisation d'enquêtes obligatoires (Ex : SLS/OPS) | <ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification détaillées (nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, téléphone, adresse e-mail, numéro unique d'enregistrement, etc.) • Situation familiale et vie personnelle : (statut marital, nombre d'enfant et membre du foyer à charge, situation locative, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • Personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.) • Partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires (CAF, CCAS, commission d'attribution des logements, commission DALO, Fond de solidarité pour le logement etc.) • Sous-traitants/ Prestataires Altéal dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de la fourniture et maintenance | <ul style="list-style-type: none"> • Traitements nécessaires au respect d'obligations légales. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | | <p>du logiciel métier de gestion locative, prestataire en charge de la réalisation de travaux, etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Organisme ou autorité légalement autorisé à connaître vos informations (CAF, ANCOLS, Administration fiscale, etc.) | |
| <ul style="list-style-type: none"> Gestion et suivi des baux (suivi de l'exécution du bail, du quittancement, gestion des loyers et charges...) | <ul style="list-style-type: none"> Vie professionnelle (emploi actuel, type de contrat, employeur, formation, scolarité, etc.) Données économiques et financières (revenus dont montant et type d'aide perçue, présence d'un plan de surendettement/apurement ou procédure de rétablissement personnel etc.) Données sensibles (informations relatives au handicap) NIR (uniquement dans le cadre de l'enregistrement des demandes de logement) | <ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.) Partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires (CAF, CCAS, commission d'attribution des logements, commission DALO, Fond de solidarité pour le logement etc.) | <ul style="list-style-type: none"> Traitements nécessaires à l'exécution d'un contrat |

| | | | |
|---|--|--|---|
| | | <ul style="list-style-type: none"> • Sous-traitants/ Prestataires Altéal dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de la fourniture et maintenance du logiciel métier de gestion locative, prestataire en charge de la réalisation de travaux, etc.) • Organisme ou autorité légalement autorisé à connaître vos informations (CAF, ANCOLS, Administration fiscale, etc.) | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Enquête de satisfaction • Réalisation de statistiques • Enregistrement et suivi des enquêtes téléphoniques à des fins d'amélioration de la qualité • Echanges d'informations avec les locataires et demandeurs | <ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse e-mail, etc.) • Situation familiale et vie personnelle : (statut marital, nombre d'enfant et membre du foyer à charge, situation locative, etc.) • Vie professionnelle (emploi actuel, type de contrat, employeur, formation, scolarité, etc.) • Enregistrements vidéo | <ul style="list-style-type: none"> • Personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.) • Sous-traitants/ Prestataires Altéal dans la limite de | <ul style="list-style-type: none"> • Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes |

| | | | |
|--|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Vidéosurveillance pour assurer la sécurité des biens et personnes. | | <p>l'exécution de leur mission (prestataire en charge de la fourniture et maintenance du logiciel métier de gestion locative, prestataire en charge de la réalisation de travaux, etc.)</p> | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement et suivi social des locataires et demandeurs en difficultés | <ul style="list-style-type: none"> • Informations relatives aux difficultés sociales rencontrées. | <ul style="list-style-type: none"> • Personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.) • Partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires (CAF, CCAS, commission d'attribution des logements, commission DALO, Fond de solidarité pour le logement etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • Traitement fondé sur l'intérêt légitime des personnes concernées |

3.2 De quelle manière vos données à caractère personnelles en tant que visiteur sont-elles traitées ?

| Pour quelles finalités ? | Quelles données à caractère personnel collectons-nous ? | Qui peut avoir accès à vos données ? | Sur quel fondement juridique se base le traitement ? |
|---|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Sécurisation, analyse et développement de l'efficacité du contenu de notre site et de nos applications. | <ul style="list-style-type: none"> Données de connexion (Adresses IP, journaux d'événements...) Données relatives aux mesures d'audience (statistiques sur les pages vues, le temps passé sur une page, etc) | <ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité d'Altéal dans le cadre de l'exercice de ses fonctions | <ul style="list-style-type: none"> Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes. |

3.3 D'autres tiers peuvent-ils accéder à vos données ?

Nous pouvons être amené, sur la base de notre intérêt légitime, à transmettre des informations à des bureaux d'étude partenaires ou à nos prestataires à des fins de suivi des performances énergétiques de notre parc suite à la réalisation de réhabilitations énergétiques. L'efficacité énergétique étant au cœur de nos préoccupations, ces données peuvent faire l'objet d'une communication dans le cadre de partenariats en faveur de l'amélioration de la performance énergétique. L'objectif est également d'améliorer votre confort tout en réduisant vos charges locatives.

Cette mission ne donne pas lieu à la mise en œuvre de traitements supplémentaires, ni d'autres collectes de données.

Information relative aux équipements connectés

ALTEAL vous informe, par ailleurs, que son parc locatif est désormais équipé d'équipements connectés entièrement prise en charge par votre bailleur. Ces équipements connectés peuvent concerner principalement des moteurs de VMC, des portails, ascenseurs, pompes de relevages, chaudières...

Les informations recueillies via les capteurs (historiques de pannes, historiques de réparation et de révision, thermostats) par ALTEAL font l'objet d'un traitement sur la base de son intérêt légitime de maintenance et d'entretien de son parc. Elles permettent à ALTEAL d'être plus performant dans la gestion de son patrimoine (détection, qualification, suivi et réparation de pannes) et de suivre la qualité des interventions de ses prestataires (historiques de réparation ou de révisions).

Ces informations ne sont accessibles qu'à votre bailleur social et ses prestataires en charge de la maintenance des équipements concernés. Nous vous informons que vos données sont conservées le temps de la durée de vie des équipements connectés (nécessité de conserver l'historique des pannes et des révisions sur cette durée).

3.4 Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

| Documents locataires | Durée de conservation |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Traitement des besoins techniques des locataires Etat des lieux Dossier locataire | Durée de vie du bail + archivage pendant 5 ans |
| <ul style="list-style-type: none"> Enregistrements vidéo | Les images ne doivent pas être conservées plus d' 1 mois à compter de leur enregistrement. |
| <ul style="list-style-type: none"> Eléments d'identification Gestion des dispositifs de contrôle d'accès des locataires | <p>Les éléments d'identification ne doivent pas être conservés au-delà du temps pendant lequel la personne est habilitée à pénétrer dans les locaux concernés.</p> <p>Elles peuvent être conservées tant que la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès.</p> <p>L'historique de déplacement des locataires n'est pas conservé.</p> |

| | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> Dossier de demande de logement | Suppression en cas d'attribution, radiation ou non renouvellement de la demande de logement puis archivage du dossier pendant 5 ans |
| <ul style="list-style-type: none"> Dossiers CAL | 5 ans |
| <ul style="list-style-type: none"> Enquêtes OPS/SLS | |
| <ul style="list-style-type: none"> Avis d'imposition, carte d'identité | 5 ans après l'attribution du logement |
| <ul style="list-style-type: none"> Ensemble des éléments constituant des pièces comptables (charges, quittancement) | 10 ans |
| <ul style="list-style-type: none"> Données de connexions extranet locataire | 13 mois |
| <ul style="list-style-type: none"> Attestation d'assurance | 5 ans après le départ du locataire |
| <ul style="list-style-type: none"> Précontentieux lié aux troubles de voisinage | 2 ans à la dernière réclamation reçue |
| <ul style="list-style-type: none"> Contentieux pour impayés | Suppression à compter de la prescription de l'action en exécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée |
| <ul style="list-style-type: none"> Données relatives à des condamnations définitivement prononcées ou décision de justices ayant incidence sur le lieu de résidence | Conservation jusqu'au départ du locataire ou de l'employé victime d'une agression pour éviter tout contact avec la personne condamnée |
| <ul style="list-style-type: none"> Suivi social | Suppression à compter de la fin du suivi ou conservation pendant 5 ans après obtention du consentement de la personne concernée |
| <ul style="list-style-type: none"> Données relatives aux demandes d'exercice de droit | 1 an à compter de la réception des demandes |
| <ul style="list-style-type: none"> Données de connexion (adresses IP, journaux d'événements...) Données relatives aux mesures d'audience | 1 an |

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une période correspondant aux durées de prescription légale (et notamment le délai de droit commun de 5 ans).

3.4 Quels sont les droits et comment les exercer ?

Comme énoncé précédemment, lorsque vos données font l'objet d'un traitement vous disposez de droit sur ces dernières.

3.1.1. Le droit d'accès et de rectification de vos données personnelles

Vous avez le droit de demande à Altéal s'il traite vos données et de vous transmettre les informations vous concernant.

A ce titre, vous pouvez :

- Accéder à l'ensemble des données vous concernant
- Connaître l'origine des données vous concernant ainsi que les destinataires de celles-ci
- Accéder aux données sur lesquelles Altéal s'est fondé pour prendre une décision vous concernant
- Obtenir une copie de vos données

Enfin, vous disposez du droit de rectifier vos données lorsque celles-ci sont incomplètes ou inexactes. Par exemple si votre situation familiale a changé, vous pouvez demander la correction de vos informations personnelles.

3.1.2. Le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles

Ce droit vous permet de vous opposer à ce que vos données soient utilisées par Altéal. Pour ce faire, vous devez mettre en avant des raisons tenant à votre situation particulière.

Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles si celles-ci sont traitées sur la base de l'intérêt légitime d'Altéal. Il vous sera donc possible de vous opposer au traitement à tout moment.

3.1.3. Le droit à la portabilité de vos données personnelles

Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données ou si le traitement de vos données est nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu avec Altéal, vous avez le droit à la portabilité de vos données.

Ce droit vous permet :

- De récupérer vos données personnelles traitées et de les stocker sur un appareil ou un cloud privé par exemple. Ce droit vous permet de gérer plus facilement et par vous-même vos données personnelles.
- De transférer vos données personnelles à un autre organisme

Toutefois, ce droit ne concerne que les données gérées de manière automatisée (les fichiers papiers ne sont pas concernés) et les données fournies par vous-même.

3.1.4. Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles

Ce droit vous permet de geler temporairement l'utilisation de vos données. Il peut être exercé en parallèle d'une autre demande de droit comme le droit d'opposition ou rectification par exemple. Cela vous permet de « mettre en pause » l'utilisation de vos données pendant l'étude de votre demande d'exercice de droit.

Dès lors, une fois le traitement de vos données mis en pause, celles-ci ne pourront être utilisées que dans les cas suivants :

- Vous avez donné votre accord
- Pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
- Pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale
- Pour des motifs importants d'intérêt public de l'Union ou d'un Etat membre.

3.1.5. Le droit à l'effacement de vos données personnelles

Ce droit vous permet tout simplement d'obtenir la suppression de vos données personnelles. Vous pouvez demander l'effacement de vos données si :

- Vos données sont utilisées à des fins de prospection
- Les données ne sont pas ou plus nécessaires au regard des objectifs pour lesquelles elles ont été initialement collectées
- Vous retirez votre consentement à l'utilisation de vos données
- Vos données font l'objet d'un traitement illicite
- Vos données ont été collectées lorsque vous étiez mineurs dans le cadre de la société de l'information
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale
- Vous vous êtes opposé au traitement de vos données et Altéal pas de motif impérieux de ne pas donner suite à votre demande.

Dans certain cas, Altéal ne pourra faire droit à votre demande en particulier si Altéal est dans l'obligation légale de conserver vos données ou encore si vos données sont nécessaires pour la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice (Ex : données utilisées dans le cadre de la gestion d'un contentieux).

3.1.6. Contacter notre DPO

Pour exercer vos droits ou toute autre question relative au traitement de vos données vous pouvez contacter notre DPO par courrier à l'adresse DPO Altéal, 8 allée du Lauragais, 31770 Colomiers ou par mail dpo@alteal.net. Si vous le souhaitez, vous pouvez également exercer vos droits sur place en vous présentant à l'accueil, votre demande sera ensuite relayée à notre DPO.

Toutefois, il est précisé que quel que soit le mode d'exercice de droit choisi, chacune de vos demandes doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier votre identité.

Une fois votre demande reçue, sachez que nous disposons d'un délai d'un mois pour vous répondre. Ce délai pourra être suspendu si votre demande nécessite des éléments complémentaires.

3.5 Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Vos données ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Dans l'hypothèse où Altéal aurait recours à des sous-traitants situés en dehors de l'Union Européenne, nous nous engageons à s'assurer que les sous-traitants présentent des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

3.6 Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre pour protéger vos données ?

Nous mettons en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour atteindre l'état de l'art et assurer la protection de vos données. Il peut s'agir, selon le cas, de mesures techniques, juridiques ou organisationnelles.

La description précise de l'ensemble de nos mesures de sécurité n'est pas envisageable car leur publication diminuerait leur efficacité. Vous trouverez néanmoins ci-dessous les principaux axes de nos travaux en matière de sécurité.

Nous nous engageons à assurer autant que possible :

- Un bon niveau de compétences en matière de sécurité des systèmes d'information (formations et sensibilisations internes et recours à des cabinets spécialisés, notamment pour la réalisation d'audits réguliers) ;
- La confidentialité des données en empêchant l'accès à des tiers non autorisés, que ce soit en interne ou en externe (notamment gestion fine des habilitations à nos réseaux et outils métiers) ;
- L'intégrité des données en empêchant leur modification induite ou leur destruction ou altération par erreur ou malveillance ;
- La disponibilité des données, leur conservation et la disponibilité des systèmes d'information (via notamment nos sauvegardes multiples et sécurisées) ;
- La traçabilité des opérations, afin d'avoir des pistes d'audit en cas d'incident et pour être en mesure de rétablir la situation au plus tôt.

3.7 Modification et accessibilité de la charte de la présente charte.

La présente charte est la seule opposable jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace. Elle est susceptible d'évolution, Altéal se réserve le droit de la mettre à jour ou de la modifier à tout moment et sans préavis.

Il vous est donc conseillé de la consulter régulièrement. Si vous continuez à utiliser nos services après modification de la présente charte, cela constitue acceptation de votre part desdits changements.

De plus, cette charte peut-être également consultable au sein d'Altéal. Il vous est également possible d'en réclamer une copie auprès de l'accueil de votre office.