

Politique de protection des données personnelles des candidats locataires, des locataires et des résidents d'aquitanis

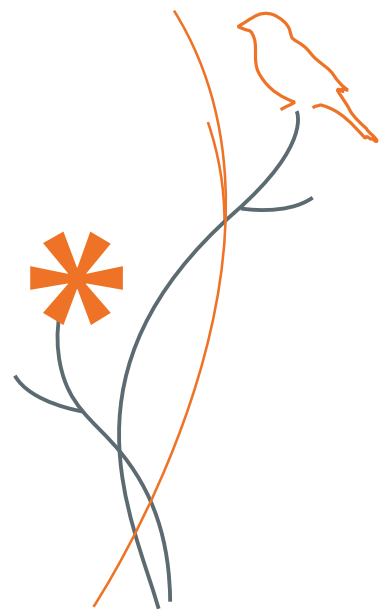


Table des matières

1. Définitions	3
2. Responsable de traitement	3
3. Données collectées	4
4. Finalités des collectes de données	4
5. Base juridique des traitements de données personnelles	5
6. Accès aux données	6
7. Flux transfrontières de données	6
8. Une durée de conservation limitée	6
9. La sécurité des données à caractère personnel	7
10. Le droit des personnes	8

Aquitanis s'engage à protéger les informations personnelles et la vie privée de ses clients, résidents, demandeurs de logement.

Aussi, conformément aux réglementations en vigueur et notamment de la loi n°78-17 « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée, du Règlement n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (RGPD - règlement général sur la protection des données), aquitanis a mis en place une politique de protection des données personnelles.

1. Définitions

- **Donnée à caractère personnel** : toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres.
- **Traitement de données à caractère personnel** : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ;
- **Responsable du traitement** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, collecte et traite des données à caractère personnel ;
- **Destinataires** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui reçoit communication de données à caractère personnel, qu'il s'agisse ou non d'un tiers.
- **Tiers autorisés** : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un organisme, placés sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, qui sont autorisés à traiter les données à caractère personnel ;

2. Responsable de traitement

Le responsable de traitement est aquitanis, 1 avenue REINSON CS 30239 33028 Bordeaux Cedex.

Pour toutes questions relatives à la protection des données, le Délégué à la protection des données peut être contacté :

- par courrier à :

DPO aquitanis
1 avenue REINSON
CS 30239
33028 Bordeaux Cedex.

- par mail à l'adresse : dpo@aquitanis.fr

3. Données collectées

Dans le cadre de ses activités de bailleur social, aquitanis peut être amené à collecter les données à caractère personnel suivantes :

- **Données d'identification** : noms, prénoms, sexe, pièce d'identité, origine (France, Union Européenne, Hors Union Européenne), titre de séjour, date et lieu de naissance, numéro de sécurité sociale (NIR), numéro allocataire, numéro d'immatriculation d'un véhicule, données d'identification des représentants légaux
- **Données de contact** : adresses postales, adresse électronique, numéro de téléphone (domicile, portable, professionnel), nom de l'hébergeur, ancienne adresse
- **Données relatives à la situation familiale** : état civil, situation maritale, composition familiale
- **Données professionnelles** : formation, scolarité, situation professionnelle, nature du contrat de travail, données d'identification de l'employeur, contrat de travail ou attestation employeur
 - **Données d'ordre économique et financier** : ressources et les coordonnées bancaires, avis d'imposition, bulletins de salaire, situation particulière (plan de surendettement, procédure de rétablissement personnel, plan d'apurement), nature des ressources, quittances ou attestation de loyer, attestation d'assurance. Les données liées au paiement par carte bancaire ne sont pas collectées par aquitanis.
- **Données personnelles dites sensibles** : nécessaires pour se conformer aux obligations légales et réglementaires, telles que des données relatives à la santé (informations nécessaires à l'instruction des demandes de logement, aménagement ou suivi social), handicap, carte Mobilité Inclusion, données relatives à des infractions ou condamnations pénales
 - **Enregistrements sonores** : à l'occasion d'un appel téléphonique
 - **Enregistrements vidéos et/ou photos** : dans le cadre de la protection des personnes et des biens ou dans le cadre de la gestion courante résidentielle
- **Données relatives à la fréquentation du site web et extranet**
- **Données relatives à l'utilisation du site « bourse d'échange de logements »**

Il s'agit de données personnelles déclaratives et/ou sur justificatifs que la personne concernée fournit dans le cadre de sa demande de logement, la signature de son contrat de location ou convention d'occupation, la gestion courante de ce contrat. Il peut également s'agir de données personnelles issues de l'exécution de son contrat ou de données personnelles transmises par des tiers.

Pour chaque traitement, aquitanis s'engage à ne collecter et traiter que les données strictement nécessaires à l'objectif poursuivi et veille à ce que les données soient, si nécessaire, mises à jour et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement et la rectification des données inexacts.

4. Finalités des collectes de données

Aquitanis collecte et utilise les données pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

La collecte de données à caractère personnel peut ainsi avoir pour finalités :

- L'enregistrement et l'instruction des demandes de logement, des demandes d'adaptation du logement ;
- L'organisation et la gestion de la CALEOL (Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements) ;
- Le processus d'attribution du logement ;
- L'exécution du contrat de location ou convention d'occupation, comprenant les conditions générales et particulières ;
- La gestion et le suivi de la consommation des fluides (eau, gaz) et la gestion des charges, et communication de ces données aux prestataires ;
- La gestion administrative du contrat ;
- Le suivi des conditions d'occupation des logements ;
- La gestion et le suivi des réclamations ;
- La gestion et le suivi des impayés et du recouvrement ;
- La gestion des troubles du voisinage ;
- La gestion du précontentieux, du contentieux et l'exécution des décisions de justice ;
- La gestion et le suivi de la sécurité et de la tranquillité des lieux ; en ce compris la télésurveillance des abords et de tout ou partie des parties communes de la résidence ;
- La prévention des atteintes aux personnes et aux biens et la preuve des incidents ;
- La prospection, la gestion et le suivi des opérations d'accession à la propriété le cas échéant ;
- La gestion des accès à la résidence ;
- L'organisation et le déroulement des élections locataires et la gestion des accords collectifs ;
- La mise en œuvre des politiques publiques de l'habitat ;
- La gestion et le suivi des relations avec institutionnels dont les partenaires sociaux pour l'accompagnement des personnes concernées ;
- La gestion et le suivi social personnalisé pour les personnes en difficulté pour permettre l'entrée ou le maintien dans les lieux ou pour favoriser une meilleure insertion ;
- La gestion technique du patrimoine, y compris les interventions de prestataires au sein des logements, et communication aux prestataires des informations nécessaires à la réalisation des travaux ;
- L'exécution des obligations à la charge du responsable de traitement en tant que bailleur social, gestionnaire ou propriétaire ;
- La réalisation d'enquêtes y compris celles obligatoires, de diagnostics, de reporting, de satisfaction et de statistiques ;
- Le suivi et l'amélioration de la qualité ;
- Le suivi des travaux effectués ou en cours ;
- L'envoi de messages informatifs via courriel, sms, courrier ;
- La sécurisation des biens et des personnes via des dispositifs de vidéosurveillance des espaces communs ouverts ou non au public, ou des dispositifs d'ouverture assistés (via un numéro de portable).

5. Base juridique des traitements de données personnelles

Les traitements de données à caractère personnel reposent :

- soit sur la mise en place et l'exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles à la demande de la personne concernée tel que l'exécution du contrat de location ou convention d'occupation lorsque les traitements sont nécessaires à la bonne exécution des obligations des parties ou nécessaires à l'exécution de mesures précontractuelles, comme pour l'analyse de la demande, la gestion des préavis ou les états des lieux ;
- soit sur le respect des obligations légales imposées au responsable de traitement comme par exemple en matière d'enquêtes obligatoires, d'enregistrement et de suivi de la demande de logement ou de la gestion du patrimoine ;
 - soit sur les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement comme le suivi de la qualité, le management de son activité, la prospection commerciale pour l'accession à la propriété ou la gestion de la relation commerciale, des actions ponctuelles de lien social ou liées à la prévention santé sécurité des personnes ;
- soit enfin sur le consentement des personnes concernées pour la communication d'informations non liées à l'exécution du contrat. Ce consentement pourra alors être retiré à tout moment, sans que les opérations consenties ne soient remises en cause.

Par ailleurs, le responsable de traitement doit participer et mettre en œuvre les politiques publiques de l'habitat et poursuit une mission d'intérêt général.

6. Accès aux données

Les données à caractère personnel collectées sont à destination exclusive des personnels des services internes à aquitanis.

Les données requises à ces fins peuvent, le cas échéant, être transmises à des prestataires de services, à des sous-traitants, aux services institutionnels, aux administrations ainsi qu'aux organismes liés au logement social, et aux prestataires sociaux.

Dans ce cas, les prestataires et sous-traitants seront notamment choisis pour des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, notamment en termes de fiabilité et de mesures de sécurité.

Conformément à la réglementation en vigueur, les données peuvent également être transmises aux autorités compétentes sur requête et notamment aux organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales, les auxiliaires de justice, les officiers ministériels et les organismes chargés d'effectuer le recouvrement de créances.

7. Flux transfrontières de données

Aucun transfert n'est réalisé hors Union Européenne. Toutefois, aquitanis se réserve le droit de transmettre vos données personnelles afin de satisfaire à ses obligations légales, et notamment si elle en était contrainte par réquisition judiciaire.

8. Une durée de conservation limitée

Aquitanis conserve les données à caractère personnel dans un environnement sécurisé pendant la durée strictement nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées, ou pendant la durée de conservation minimale prévue par la législation ou réglementation notamment en matière civile et commerciale.

Les données des personnes concernées sont conservées de manière active pendant la durée de la relation contractuelle ou, en cas de sommes restant dues, jusqu'au paiement complet

des sommes dues, ou en cas de contentieux jusqu'à l'épuisement des voies de recours et d'exécution ; elles sont ensuite archivées pendant cinq ans.

Tous les documents justificatifs sont conservés 5 ans ou jusqu'au prochain contrôle de l'agence Nationale du Contrôle du Logement Social (ANCOLS), aux fins de réponses aux contrôles (ANCOLS).

Les données de la demande de logement sont conservées pendant le temps de sa validité et archivées pendant cinq ans.

Les données liées aux charges et au quittancement sont conservées 10 ans.

Votre numéro d'identification individuelle (NIR) n'est pas conservé.

Les éventuelles images de vidéosurveillance sont conservées un mois à compter de leur enregistrement, ou, en cas de litige, le temps nécessaire à son règlement.

Les enregistrements éventuels des appels téléphoniques au Centre de Relation Client sont conservés 90 jours à compter de leur enregistrement.

Les données strictement nécessaires à l'accomplissement d'obligations légales de conservation sont archivées le temps nécessaire au respect de l'obligation en cause ou jusqu'au terme des délais de prescription en vigueur sans préjudice des dispositions du code du patrimoine prescrivant de verser des documents au service d'archivage départemental.

9. La sécurité des données à caractère personnel

Aquitanis prend toutes les précautions utiles ainsi que les mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour préserver la sécurité des données à caractère personnel, en assurer leur intégrité et leur confidentialité et les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

En cas de recours à un prestataire, les données à caractère personnel ne lui sont communiquées qu'après lui avoir imposé le respect de ces principes de sécurité dans le cadre d'un contrat.

Le responsable de traitement pourra effectuer des audits afin de vérifier la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données tant chez ses prestataires que chez lui.

Compte tenu des obligations en matière de notification des violations de données à la CNIL, une procédure de traitement d'une faille ou incident de sécurité a été établie. Elle comprend notamment l'obligation de notification à la CNIL, dans les 72 heures après avoir pris connaissance de la violation, ainsi que les actions à mettre en œuvre selon les cas, en particulier l'information des personnes et le dépôt de plainte.

Aquitanis se réserve le droit de contracter une police d'assurance pour pallier les risques de cyber sécurité.

Le site extranet locataires d'aquitanis propose des liens vers des sites Internet de tiers mais n'exerce aucun contrôle sur le contenu de sites de tiers ou sur les pratiques de ces tiers en matière de protection des Données Personnelles qu'ils pourraient recueillir.

En conséquence, aquitanis décline toute responsabilité concernant le traitement par ces tiers de vos Données Personnelles.

10. Le droit des personnes

Conformément aux dispositions de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 et du règlement européen en matière de protection des données à caractère personnel, toute personne concernée par un traitement dispose d'un droit d'interrogation, d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation du traitement, ainsi que d'un droit à la portabilité des données.

Les personnes concernées disposent également du droit de s'opposer à tout moment, pour des raisons tenant à leur situation particulière, à un traitement de leurs données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime poursuivi par le responsable de traitement, sans avoir à justifier de motif. Le responsable du traitement dans ce cas ne traite plus les données à caractère personnel, à moins qu'il ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés des personnes concernées, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Par ailleurs, toute personne dispose d'un droit de formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données post-mortem. En ce qui concerne les directives générales, elles devront être adressées à un tiers qui sera désigné par Décret.

Ces droits et directives s'exercent par courrier postal auprès du délégué à la protection des données d'aquitanis, à l'adresse postale 1 avenue REINSON CS 33239 33028 Bordeaux cedex, ou par email à l'adresse : dpo@aquitanis.fr.

Si les informations fournies dans le cadre de la demande ne permettent pas au responsable de traitement d'identifier le demandeur avec suffisamment de précision, il a le droit de demander des informations complémentaires et notamment une copie d'un titre d'identité signé.

Vous avez également le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale Informatique et libertés (CNIL) à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07.