

Andrea MARTELLETTI
Consultant Protection des Données

✉ andrea.martelletti@src-solution.com

☎ 06 28 11 37 98

📍 13 allée Olympe de Gouges 31770 Colomiers

Charte de protection des données des locataires

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

Liste de diffusion

Entité	Groupe et/ou Fonction et/ou Prénom NOM	Commentaire
Rédacteur / Vérificateur / Approbateur		
SRC Solution	Pôle RGPD	N/A
Membres du groupement URHLM NA	Référents RGPD	N/A

Historique des versions (de la plus récente à la plus ancienne)

Versio n	Date	Rédacteur Vérificateur Approbateur	Evolution du document
V1.3	22/07/2021	Andrea MARTELLETTI Marie BALLOY Andrea MARTELLETTI	Ajout d'éléments relatifs à la sécurité et traitements communication (voir les révisions)
V1.2	18/05/2021	Marie BALLOY Thomas ROUILLE Andrea MARTELLETTI	Ajout du 3.3 sur les traitements de données sur les acquéreurs et prospects
V1.1	04/08/2020	Marie BALLOY	Modification de la base légale du traitement relatif à l'accompagnement et au suivi social des locataires
V1.0	05/05/2020	Coralie CHENAIL Andrea MARTELLETTI	Version initiale

Les commentaires sur le présent document sont à adresser à l'adresse suivante :
rgpd@src-solution.com



MERCI DE PRENDRE CONNAISSANCE DES CES 5 POINTS IMPORTANTS AVANT DE CONSULTER LE DOCUMENT :

1. **Le mode révision est volontairement activé** par défaut afin de faciliter la prise en compte de vos commentaires et ajustements apportés au document. Merci de ne pas le désactiver, sans quoi vos modifications pourraient ne pas être prises en compte ;
2. **Ce document est une version de travail à adapter à votre contexte.** Il constitue une ressource permettant un gain de temps non négligeable mais en aucun cas un document final directement utilisable « en production ». La première étape consiste pour vous à en prendre connaissance via une lecture active et critique ; la seconde consiste à vous rapprocher de notre équipe pour l'adapter et le rendre le plus opérationnel possible ;

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	2 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

3. En lien avec le point précédent, nos documents contiennent généralement une quantité importante d'explications amenant leur taille à 10, 20, 30 pages ou plus encore selon le sujet. Cela ne signifie absolument pas que le document final, qui devrait être le plus opérationnel possible, contiendra autant de pages. Le volume important est dû à notre obligation de conseil consistant à vous expliquer tous les tenants et les aboutissants de sorte que vous puissiez effectuer des choix en connaissance de cause ;
4. Si nous vous accompagnons dans le cadre d'une mission mutualisée **prenez garde à ne pas modifier le document s'il est dans un espace partagé**, effectuer une copie dans un espace privatif avant (à moins de vouloir faire profiter tout le monde de vos modifications et commentaires) ;
5. **Vous ne devez pas**, dans votre document final et tout particulièrement s'il a vocation à être public, **conserver notre charte graphique, cartouches, propriétés du document, etc.** Vous devez utiliser votre propre modèle de document et supprimer toute information propre à SRC Solution (incluant le nom des consultants).

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	3 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

Table des matières

CONSIGNES :	5
1. PROPOS INTRODUCTIFS.....	6
1.1. Définitions.....	6
2. LA CHARTE EN BREF.....	8
2.1. Pourquoi [Société] traite vos données ?.....	8
2.2. Quelles données personnelles traitons-nous ?.....	8
2.3. Quels sont vos droits ?.....	8
2.4. A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?.....	9
2.5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?.....	9
3. CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES.....	10
3.1. De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que locataire et demandeur sont-elles traitées ?.....	10
3.2. De quelle manière vos données à caractère personnelles en tant que visiteur sont-elles traitées ?.....	14
3.3. De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que prospect et acquéreur d'un logement sont-elles traitées ?.....	15
3.4. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?.....	17
3.5. Quels sont les droits et comment les exercer ?.....	18
3.5.1. Le droit d'accès et de rectification de vos données personnelles.....	18
3.5.2. Le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles.....	19
3.5.3. Le droit à la portabilité de vos données personnelles.....	19
3.5.4. Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles.....	19
3.5.5. Le droit à l'effacement de vos données personnelles.....	20
3.5.6. Contacter notre DPO.....	20
3.6. Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?.....	20
3.7. Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre pour protéger vos données ?.....	21
3.8. Modification et accessibilité de la charte de la présente charte.....	21
4. ANNEXES.....	22
4.1. Annexe 1 : Classification.....	22
4.1.1. Publique.....	22
4.1.2. Interne.....	22
4.1.3. Limitée.....	22
4.1.4. Confidentielle.....	22

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	4 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

Consignes :

La présente charte de protection des données (CPD) est destinée à informer les demandeurs de logement, les locataires et les visiteurs du site internet des traitements effectués à l'aide de leurs données à caractère personnel. Cette charte :

- Ne peut être parfaitement exhaustive :
 - Elle sera mise à jour à chaque fois que de nouveaux traitements seront « découverts » ou mis en œuvre. Toutefois certains traitements ne seront volontairement pas mentionnés s'il est considéré qu'ils rendront la charte trop longue ou trop complexe ;
 - Il sera nécessaire, particulièrement pour les traitements volontairement non mentionnés dans la charte que nous venons d'évoquer, de prévoir des mentions RGPD complémentaires sur certains supports ;
- N'a pas un « fonctionnement autonome ». Des clauses RGPD « allégées », que nous vous fournirons, devront être intégrées pour tous les traitements de l'organisme sur les supports adéquats. L'intérêt de la charte est de modifier le moins possible vos documents avec des éléments juridiques RGPD, mais elle ne peut permettre de les supprimer totalement.

Il en ressort qu'il est impératif :

- De ne jamais modifier la CPD sans accord du DPO ;
- De ne jamais modifier les clauses proposées par le DPO pour un traitement sans son aval (qu'il s'agisse d'une clause RGPD complète ou d'une combinaison « clause allégée + renvoi vers la CPD ») ;
- De contacter le DPO lorsqu'aucune consigne n'a été donnée pour savoir quelle méthode doit être suivie (version complète ou version « allégée »).



Il est recommandé de mettre à disposition une version synthétique et « graphique » avant la « version juridique complète ». Le but est de n'afficher la version complète, bien plus « technique », que sur un clic de l'utilisateur.

Exemple de présentation synthétique¹ :



¹ Clic droit > Objet Présentation > Modifier

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	5 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

1. Propos introductifs

Dans le cadre de son activité [Société] 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 [Société] 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 de [Société] 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 [Société].

Afin que notre charte soit la plus accessible et lisible, [Société] vous offre la possibilité d'en lire une version condensée « *La charte en bref* ».

1.1. Définitions

Avant de vous expliquer de quelle façon [Société] 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.

Loi Informatique et Libertés (LiL) : loi nationale 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/DPO) : Personne chargée d'assurer la protection des données à caractère personnel au sein de [Société]. Vous pouvez, si besoin est, la contacter : [\[coordonnées du DPO\]](#).

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.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	6 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

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.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	7 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

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 [Société] traite vos données ?

Dans le cadre de ses missions de bailleur social, [Société] 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.

[Société] 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 [Société] pour diverses raisons.

Ce peut être pour gérer les attributions aux logements 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 [adresse mail du DPO] ou par courrier à l'attention du délégué à la protection des données – [adresse postale].

2.4. A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?

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

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	8 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

- Au personnel habilité de [Société] 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.)

2.5. 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.

Pour en savoir plus sur les durées de conservation, vous pouvez consulter la version plus exhaustive de la charte de protection des données. (Renvoyer vers la charte à l'aide d'un lien).

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 [Société] traite vos données à caractère personnel, nous vous invitons à poursuivre votre lecture.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	9 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé
Version	1.3	Pôle	RGPD
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires



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 email, numéro unique d'enregistrement, 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.) 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.) 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité de [Société] 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 [Société] dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de la fourniture et maintenance du logiciel métier de gestion locative, 	<ul style="list-style-type: none"> Traitements nécessaires au respect d'obligations légales.

Etat		Classification	
Approuvé		Interne	
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable			
		10 / 22	

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé
Version	1.3	Pôle	RGPD
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires



<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"> Données sensibles (informations relatives au handicap) NIR (uniquement dans le cadre de l'enregistrement des demandes de logement) 	<ul style="list-style-type: none"> prestataire en charge de la réalisation de travaux, etc.) Organisme ou autorité légalement autorisé à connaître vos informations (CAF, ANCOOLS, Administration fiscale, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Traitements nécessaires à l'exécution d'un contrat
<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification détaillées (nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, téléphone, adresse email, numéro unique d'enregistrement, 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.) 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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 [Société] 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.) 		

Etat		Classification	
Approuvé		Interne	
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable			
		11 / 22	

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

<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 Vidéosurveillance pour assurer la sécurité des biens et personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse email, 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 de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.) Sous-traitants/ Prestataires [Société] 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.) 	<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"> Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes
<ul style="list-style-type: none"> Accompagnement et suivi social des locataires et demandeurs en difficultés 	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification (nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse email, etc.) Informations relatives aux difficultés sociales rencontrées. 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité de [Société] 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 		<ul style="list-style-type: none"> Traitement fondé sur l'intérêt légitime des personnes concernées

Etat	Classification
Approuvé	Interne
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable	
	12 / 22

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé
Version	1.3	Pôle	RGPD
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires

<p>Gestion de la communication externe (lettre des locataires, plaquettes d'information ou de communication, lettre d'information, invitation à des inaugurations, etc.)</p>	<p>Données d'identification et de contact, en fonction du mode de communication retenu (nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse email).</p>	<p>des logements, commission DALO, Fond de solidarité pour le logement etc.)</p> <ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service communication) Sous-traitants/ Prestataires [Société] dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de campagnes de communication digitales ou papier) 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement basé sur l'intérêt légitime de promotion de nos offres Sous réserve de prise en compte de votre droit d'opposition préalable ou ultérieur en matière de communication électronique.
---	--	---	---

Etat		Classification	
Approuvé		Interne	
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable			
		13 / 22	

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données localitaires	



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 de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions 	<ul style="list-style-type: none"> • Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes.
<ul style="list-style-type: none"> • <u>Gestion de la communication externe (lettre d'information)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Données de contact (adresse email).</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Personnel habilité de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service communication)</u> • <u>Sous-traitants/ Prestataires [Société] dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de campagnes de communication digitales)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> • <u>Traitement basé sur le consentement.</u>

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	14 / 22

Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé
Version	1.3	Pôle	RGPD
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires



3.3. De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que prospect et acquéreur d'un logement 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"> Prospection des demandeurs de logement en accession à la propriété 	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification détaillées (nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, téléphone, adresse email, numéro unique d'enregistrement, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions Sous-traitants/ Prestataires [Société] dont mandataire chargé de la prospection 	<ul style="list-style-type: none"> Traitement basé sur le consentement pour les demandeurs non-locataires de [Société] Traitement nécessaire au respect d'obligations légales pour les demandeurs locataires de [Société]
<ul style="list-style-type: none"> Emregistrement et instruction des demandes Gestion administrative des opérations d'accession Réalisation des prêts à l'accession à la propriété et gestion des comptes associés Suivi et réalisation des travaux dans le cadre de la vente d'immeuble à rénover. 	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification détaillées (nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, téléphone, adresse email, numéro unique d'enregistrement, etc.) Situation familiale et vie personnelle : (statut marital, situation locative, etc.) Vie professionnelle (emploi actuel, type de contrat, employeur, etc.) Données économiques et financières (montant, durée et échéance des crédits en cours ; avis d'imposition ou autre document 	<ul style="list-style-type: none"> Personnel habilité de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions Sous-traitants/ Prestataires [Société] Organisme légalement autorisé à obtenir la communication des données Notaires Compagnies d'assurance Services instructeurs des dossiers d'agrément dans le cadre de procédures d'accession via un Prêt Social Location-Accession (PSLA) Personne morale avec laquelle le vendeur a signé une convention pour assurer la sécurisation de l'accession à 	<ul style="list-style-type: none"> Traitements nécessaires à l'exécution d'un contrat pour les demandeurs non-locataires de [Société] Traitement nécessaire au respect d'une obligation légale pour les demandeurs locataires de [Société]

Etat		Classification	
Approuvé		Interne	
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable			
		15 / 22	

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RCPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

	<p>prévu par la réglementation attestant des ressources ; assurances</p>	<p>La propriété ; <ul style="list-style-type: none"> Partenaires financiers chargés de l'élaboration des plans de financement </p>	<ul style="list-style-type: none"> Traitement basé sur l'intérêt légitime de promotion de nos offres si vous avez déjà manifesté un intérêt et si nous sommes déjà en relation (sous réserve de prise en compte de votre droit d'opposition préalable ou ultérieur en matière de communication électronique) ; Consentement dans les autres cas.
<ul style="list-style-type: none"> <u>Gestion de la communication externe (plaquettes d'information ou de communication, lettre d'information, invitation à des inaugurations, etc.)</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Données d'identification et de contact, en fonction du mode de communication retenu (nom, prénom, adresse postale, téléphone, adresse email).</u> 	<ul style="list-style-type: none"> <u>Personnel habilité de [Société] dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service communication).</u> <u>Sous-traitants/ Prestataires [Société] dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de campagnes de communication digitales ou papier)</u> 	

Etat	Classification
Approuvé	Interne
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable	
	16 / 22

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

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

Documents et données	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 	<p>2 ans à compter de la dernière réclamation reçue pour les éléments du dossier.</p> <p>Durée de vie du bail + archivage pendant 5 ans pour la notification dans le dossier locataire du trouble du voisinage.</p>
<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, ou dans un délai de 3 ans maximum à compter du recouvrement des sommes dues
<ul style="list-style-type: none"> Données relatives à des condamnations définitivement 	Conservation jusqu'au départ du locataire ou de l'employé victime d'une agression pour éviter tout contact avec la personne

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	17 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

prononcées ou décision de justices ayant incidence sur le lieu de résidence	condamnée
• Suivi social	Suppression à compter de la fin du suivi ou conservation pendant 5 ans après obtention du consentement de la personne concernée
• Données relatives aux demandes d'exercice de droit	1 an à compter de la réception des demandes + archivage pendant 5 ans à des fins de preuve
• Données de connexion (adresses IP, journaux d'événements...) • Données relatives aux mesures d'audience	1 an
• Dossier des demandeurs d'accession à la propriété	Suppression des données à compter du classement sans suite de la demande ou à compter du paiement complet du logement ou le cas échéant à l'issue de la période de sécurisation de la transaction
• <u>Données relatives aux opérations de communication (nom, prénom, adresse email, adresse postale, numéro de téléphone, en fonction du mode de communication retenu).</u>	<u>2 ans à compter du dernier contact émanant de votre part lorsque le traitement est basé sur l'intérêt légitime (sous réserve de prise en compte de votre droit d'opposition préalable ou ultérieur en matière de communication électronique).</u> <u>Jusqu'au retrait du consentement dans les autres cas.</u>

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).

3.5. 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.

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

Vous avez le droit de demander à [Société] 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 [Société] 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.

3.5.2. 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 [Société]. Pour ce faire, vous devez mettre en avant des raisons tenant à votre situation particulière.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	18 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

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 de [Société]. Il vous sera donc possible de vous opposer au traitement à tout moment.

3.5.3. 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 [Société], 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.

3.5.4. 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.

3.5.5. 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 Nom de l'OPH de l'information ;
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale ;
- Vous vous êtes opposé au traitement de vos données et [Société] pas de motif impérieux de ne pas donner suite à votre demande.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	19 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

Dans certains cas, [Société] ne pourra faire droit à votre demande en particulier si [Société] 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).

3.5.6. Contacter notre DPO

Pour exercer vos droits ou tout autre question relative au traitement de vos données vous pouvez contacter notre DPO par courrier à l'adresse [Société] ou par mail [\[adresse mail DPO\]](#). 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.

3.6. 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 [Société] 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 sorte que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

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

Nous nous engageons à mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles nécessaires à la protection et à la sécurité de vos données, et conformes aux règles de l'art.

Nous nous engageons notamment à assurer :

- La confidentialité de vos données en empêchant l'accès à des tiers non autorisés mais également la confidentialité interne, de sorte que seuls les services ayant besoin de vos données y ont accès ;
- L'intégrité des données que nous traitons en empêchant leur modification en dehors du cadre prévu lors de leur collecte, ou leur destruction ou altération par erreur ou malveillance ;
- La disponibilité des données, leur conservation et la disponibilité des systèmes d'information ;
- La traçabilité des opérations, à savoir notamment la possibilité de les garder une trace de manière exploitable afin de pouvoir rétablir la situation ou trouver l'origine d'un incident ;
- La sauvegarde des données de manière à permettre leur restauration au plus tôt en cas d'anomalie ;
- La continuité des prestations même en cas d'incident dans nos locaux.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	20 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

Nos systèmes d'informations et postes de travail sont sécurisés et chiffrés sauf incompatibilité technique. Nous avons déployé des logiciels de gestion, stockage et échange de données sécurisés et basés en Europe. Enfin notre personnel est régulièrement sensibilisé à la sécurité informatique.

3.8. 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, [Société] 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 de [Nom de l'OPH]. Il vous est également possible d'en réclamer une copie auprès de l'accueil de votre office.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	21 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		

Client	Membres du groupement URHLM NA	Mission	DPO Externalisé	
Version	1.3	Pôle	RGPD	
Date	22/07/2021	Livrable	Charte de protection des données locataires	

4. Annexes

NE FONT PAS PARTIE DE LA CHARTE RGPD.

4.1. Annexe 1 : Classification

Pour toute information manipulée par SRC Solution, quels qu'en soient le support ou la forme, la présente classification en 4 niveaux s'applique :

4.1.1. Publique

Les informations de classification « Publique » sont des informations non sensibles et publiques.

Ces informations sont libres d'accès en interne ou en externe SRC Solution.

4.1.2. Interne

Les informations de classification « Interne » sont des informations non sensibles mais non publiques.

Ces informations sont libres d'accès en interne, et peuvent être diffusées en externe SRC Solution, à toute personne en ayant le besoin dans le cadre de ses relations avec SRC Solution, dans les conditions minimales de sécurité.

4.1.3. Limitée

Les informations de classification « Limitée » sont des informations sensibles dont la divulgation est de nature à compromettre de façon significative le déroulement normal d'un projet, causer un préjudice significatif pour SRC Solution ou pour l'un de ses clients.

Ces informations ne sont communicables qu'aux personnes ayant le besoin d'en connaître dans le cadre de leurs activités, dans les conditions suffisantes de sécurité.

4.1.4. Confidentielle

Les informations de classification « Confidentielle » sont des informations extrêmement sensibles dont la divulgation est de nature à compromettre de façon critique le déroulement normal d'un projet, causer un préjudice massif pour SRC Solution ou pour l'un de ses clients.

Ces informations ne sont communicables qu'aux personnes formellement autorisées, dans les conditions optimales de sécurité.

Les classifications Très Secret-Défense, Secret-Défense et Confidentiel-Défense, ainsi que la mention de protection Diffusion Restreinte sont de facto classifiées au niveau Confidentiel.

Etat	Classification	
Approuvé	Interne	22 / 22
Ce document est la propriété de SRC Solution. Il ne peut être communiqué à des tiers sans autorisation écrite préalable		