

SEMISO / RGPD

IP / IT & Data protection

Politique RGPD
locataires et
demandeurs



Politique de protection des données à caractère personnel

Interlocuteurs auprès des locataires et
demandeurs

SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	3
2.	IDENTIFICATION DES TRAITEMENTS	3
2.1.	Catégories de données collectées et origine des données	3
2.2.	Finalités et base légale des traitements	4
2.3.	Finalités	6
2.4.	Durées de conservation	7
2.5.	Destinataires des données	7
3.	GESTION DES DROITS DES PERSONNES	8
3.1.	Droit d'accès et droit de copie	8
3.2.	Droit de rectification	8
3.3.	Droit à l'effacement	8
3.4.	Droit à la limitation et à la portabilité	9
3.5.	Droit d'opposition	9
3.6.	Droit post mortem	9
3.7.	Exercice des droits des locataires et demandeurs	9
4.	DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES	9
4.1.	Sous-traitance	9
4.2.	Registre des traitements	10
4.3.	Mesures de sécurité	10
4.4.	Violation de données	10
5.	CONTACTS	10
5.1.	Délégué à la protection des données	11
5.2.	Droit d'introduire une réclamation auprès de la Cnil	11
5.3.	Évolution	11
5.4.	Pour plus d'informations	11

1. PREAMBULE

Le Règlement (EU) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, autrement appelé le Règlement général sur la protection des données (ci-après RGPD) fixe le cadre juridique applicable aux traitements de données à caractère personnel.

Le RGPD renforce les droits et les obligations des responsables de traitements, des sous-traitants, des personnes concernées et des destinataires des données.

Par la suite, et pour implémenter les modifications du RGPD, la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 dite Informatique et libertés a fait l'objet d'une modification par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018 par l'ordonnance n°2018-1125 du 12 décembre 2018 relatives à la protection des données.

La réglementation applicable à la protection des données à caractère personnel s'entend ainsi des éléments suivants :

- le RGPD ;
- la loi Informatique et libertés à jour des textes précités ;
- les recommandations de la Cnil.

Pour une bonne compréhension de la présente politique il est précisé que :

- le « responsable du traitement » s'entend de la personne physique ou morale qui détermine les finalités et moyens d'un traitement de données à caractère personnel. Au titre de la présente politique, le responsable du traitement est la SEMISO en sa qualité d'employeur ;
- le « sous-traitant » s'entend de toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il s'agit donc en pratique des prestataires avec lesquels la SEMISO travaille et qui interviennent sur les données à caractère personnel de la SEMISO ;
- les « personnes concernées » sont les personnes qui peuvent être identifiées, directement ou indirectement et leurs données à caractère personnel font l'objet d'une collecte par le responsable du traitement, c'est-à-dire et dans le cadre de la présente politique l'ensemble des salariés de la SEMISO ;
- les « destinataires » des données s'entendent des personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de la SEMISO que des organismes extérieurs (URSSAF, Organismes de sécurité sociale et de mutuelle, établissements bancaires, centre des impôts, etc.).

L'article 12 du RGPD impose que les personnes concernées soient informées de leurs droits de manière concise, transparente, compréhensible et aisément accessible.

2. IDENTIFICATION DES TRAITEMENTS

2.1. CATEGORIES DE DONNEES COLLECTEES ET ORIGINE DES DONNEES

Les données que nous traitons sont essentiellement collectées auprès de vous lors des entretiens personnels ou lorsque vous faites appel à nos différents services, par exemple via une demande d'attribution ou d'assistance sociale (collecte directe).

Nous pouvons également collecter des informations de manière indirecte par l'intermédiaire de prestataires externes notamment dans le cadre de contrôle (collecte indirecte).

Nous nous engageons à respecter le principe de minimisation des données qui consiste à ne collecter que les données strictement nécessaires à la finalité des traitements mis en œuvre par la SEMISO. En conséquence, nous ne collectons et n'utilisons que les données à caractère personnel suivantes :

<p>Données liées à la mise en œuvre des services de la SEMISO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - données d'identification (nom, prénom, date de naissance) ; - coordonnées (adresse postale, email, numéro de téléphone) ; - coordonnées bancaires (RIB) ; - titre d'identité (CNI, titre du séjour, du passeport) ; - numéro de sécurité sociale ; - numéro unique propre à chaque demandeur de logement ; - vie personnelle (statut matrimonial, nombre d'enfants, nombre de personnes qui constituent le foyer, copie du livret de famille, jugement de divorce ou procédure en cours) ; - vie professionnelle (type de contrat, situation professionnelle, CSP, revenu annuel, fiches de salaires, fonctions, intitulé du poste, nom et adresse de l'employeur) ; - ressources (CAF, RSA, ressources de transfert, derniers avis d'imposition, quittances de loyer, ressources du couple, APL) ; - potentielle mention de l'existence d'une situation de handicap, d'une maladie ou d'une situation d'incarcération sans autre précision.
<p>Données liées à l'utilisation du site web</p>	<ul style="list-style-type: none"> - données d'identification (adresse IP), - données de connexion (logs et token notamment) ; - données d'acceptation (clic).

2.2. FINALITES ET BASE LEGALE DES TRAITEMENTS

Les données figurant dans le tableau précité sont collectées et traitées uniquement dans le but de mettre en œuvre les services proposés par la SEMISO dans le respect des fondements prévus par le RGPD, et en particulier pour respecter les finalités suivantes et leurs base légale afférente :

Nom du traitement	Finalités
-------------------	-----------

<p>Procédure d'attribution des logements</p>	<ul style="list-style-type: none"> - gestion des demandes d'attribution de logement ; - recherche des candidats potentiels en fonction de la réglementation (typologie, composition familiale, etc.) ; - gestion des dossiers de mutation : demande de changement de logements par des locataires d'un logement du parc de la SEMISO ; - communication avec les candidats pour établir un dossier exhaustif et complet le cas échéant ; - gestion de l'annuaire des candidats et des fiches profil des candidats ; - analyse des dossiers présentés et décisions d'attribution ou de non-attribution ; - gestion des listes de candidatures à présenter en commission d'attribution (CAL).
<p>Gestion des contrats de location</p>	<ul style="list-style-type: none"> - signature des contrats de location et appréhension des documents nécessaires à la prise en charge du bail ; - gestion des échanges avec les locataires ; - opérations d'états des lieux d'entrée et de sortie des locataires ; - convocation du locataire si l'appartement est louable à nouveau et pour faire l'état des lieux d'entrée ; - gestion de la base de données des locataires ; - gestion du paiement des loyers et charges des locataires ; - procédure de mise en place du prélèvement automatique si le locataire souhaite être prélevé ; - réalisation des enquêtes SLS et OPS et communication des résultats à l'État tous les ans ou tous les deux ans ; - gestion des éventuelles relances de paiement et mise en œuvre d'un plan amiable de paiement des loyers et de résorption de la créance ; - accueil des locataires dans les locaux de la SEMISO ; - gestion de la comptabilité : quittancement, paiement et tenue de la comptabilité des locataires ; - gestion de la communication avec les locataires ; - recherche et sélection parmi une liste de candidats locataires d'un acquéreur pour le logement mis en vente.
<p>Accompagnement social des locataires</p>	<ul style="list-style-type: none"> - objectif d'aide aux familles les plus fragiles pour résorber leur dette locative ; - communication avec les locataires afin de les accompagner au niveau social ; - communication avec les CCAS des villes pour mettre en œuvre les mesures sociales ; - assistance aux personnes en difficulté volontaires par l'intermédiaire de conseillers sociaux ; - mise en œuvre de simulations APL avec l'aide des MOUS ; - recueil de l'accord du locataire préalablement à la mise en œuvre des mesures d'accompagnement social ; - aide à l'obtention d'aides au maintien dans les lieux et d'aides financières au profit des locataires.

Gestion des contentieux et précontentieux	<ul style="list-style-type: none"> - rédaction des lettres de relance et convocation du locataire ; - mise en place des plans d'apurement amiables ; - gestion des plans d'apurement amiables non respectés ; - étude préalable de la faisabilité du plan d'apurement ; - tableau de suivi des locataires en situation de précontentieux ou de contentieux ; - gestion du contentieux : ménagement de preuve, recours aux huissiers, commandement de payer.
Gestion du parc de logements	<ul style="list-style-type: none"> - opérations de réhabilitation des logements ; - organisation d'interventions ponctuelles et de gros travaux au sein des logements ; - communication avec les locataires pour les informer des opérations envisagées et éviter tout blocage des travaux ; - gestion des réclamations des locataires et suivi de la procédure de réclamation jusqu'à clôture de celle-ci ; - réalisation d'états statistiques au sujet des procédures de réclamation et des troubles de voisinage / délinquance ; - amélioration du cadre de vie des quartiers et développement du lien social via des portages de projet et divers partenariats.
Sécurité au sein du parc de logements	<ul style="list-style-type: none"> - badges d'accès aux locaux pour assurer la sécurité des biens et des personnes via un contrôle de l'accès à ces derniers ; - vidéosurveillance des allers et venues des véhicules à l'intérieur de certains parkings ; - communication éventuelle de données aux services de police sur réquisitions ; - recensement des signalements des gardiens relatifs aux faits de délinquance et dégradation sur le patrimoine ; - soutien des agences s'agissant de la résolution des troubles du voisinage ; - préservation de la quiétude sur le patrimoine de la SEMISO.
Communication avec les locataires et demandeurs	<ul style="list-style-type: none"> - gestion de l'accueil au sein de nos locaux ; - optimisation de la navigation et du confort d'utilisation de notre site internet ; - gestion des communications avec les internautes du site par le biais du formulaire de contact ; - gestion et administration des cookies sur notre site internet ; - gestion des demandes de contacts en ligne, par téléphone, etc.

Cette liste se veut aussi exhaustive que possible, tout nouveau cas d'usage, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à votre connaissance par une modification de la présente politique.

2.3. FINALITES

Nous traitons vos données conformément aux finalités précitées et dans le respect de la ou des bases légales suivantes :

- mesures précontractuelles prises à votre demande si vous êtes un demandeur de logement ou un locataire ayant formulé une demande de mutation ou d'échange de logement ou faisant l'objet d'une proposition de relogement.
- exécution contractuelle des contrats qui vous lient à la SEMISO ;
- respect d'une obligation légale ;

- intérêt légitime de la SEMISO.

2.4. DUREES DE CONSERVATION

Nous définissons la durée de conservation de vos données au regard des contraintes légales et contractuelles qui pèsent sur nous et à défaut en fonction de nos besoins. Plus précisément, nous nous engageons à respecter les durées de conservation suivantes :

Traitement	Durée de conservation
Données relatives aux prestations d'hébergement et de rénovation	Durée d'exécution du contrat de bail, à laquelle s'ajoute la durée de prescription légale applicable à compter de la fin du contrat de bail.
Données relatives aux demandeurs d'un logement	Durée de traitement de la candidature, à laquelle s'ajoute la durée de prescription légale applicable à compter de la décision d'attribution d'un logement.
Données relatives aux ventes	Durée de traitement de la vente, à laquelle s'ajoute la durée de prescription légale applicable à compter de la décision liée à la vente.
Données techniques (log/adresse IP)	1 an à compter de leur collecte
Vidéoprotection	1 mois maximum à compter de l'enregistrement
Cookies	13 mois

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques. Elles peuvent être conservées en cas de précontentieux et contentieux.

Il est rappelé que la suppression ou l'anonymisation sont des opérations irréversibles et que la SEMISO n'est plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

2.5. DESTINATAIRES DES DONNEES

Les destinataires des données s'entendent des personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Les destinataires des données peuvent donc être aussi bien des salariés de la SEMISO que des organismes extérieurs.

Nous veillons à ce que les données des locataires et demandeurs ne soient accessibles qu'à des destinataires internes et externes habilités, et notamment, aux destinataires suivants :

Destinataires internes	Destinataires externes
<ul style="list-style-type: none"> • Direction générale • Service trésorerie • Gestion urbaine sociale de proximité • Responsables d'agence • Service gestion locative : tarification, quittancement, attribution, contentieux, recouvrement 	<ul style="list-style-type: none"> • Services de l'état et des administrations ; • Services d'urgence (police, pompiers, etc.) ; • Communes concernées ; • EDF / Engie / Veolia ; • Personnel habilité des sous-traitants ; • Personnel habilité auprès de tout type de partenaire de la SEMISO

- Service maintenance

S'agissant des destinataires internes, nous décidons quel destinataire pourra avoir accès à quelle donnée selon une politique d'habilitation et nous assurons qu'ils sont soumis à une obligation de confidentialité.

3. GESTION DES DROITS DES PERSONNES

3.1. DROIT D'ACCES ET DROIT DE COPIE

Vous disposez du droit de demander à la SEMISO la confirmation que des données vous concernant sont ou non traitées.

Vous disposez également d'un droit d'accès à ces données, soit le droit d'obtenir communication de l'ensemble des informations relatives au traitement de vos données à caractère personnel.

Dans une telle hypothèse, vous devez formuler votre demande vous-même et il ne doit exister aucun doute quant à votre identité. À défaut, la SEMISO se réserve le droit de solliciter la communication de tout élément permettant votre identification, tel que notamment la copie d'une pièce d'identité.

Vous avez le droit de demander une copie de vos données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement auprès de la SEMISO. Toutefois, en cas de demande de copie supplémentaire, la SEMISO pourra exiger la prise en charge financière de ce coût.

Si vous présentez votre demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées vous seront fournies sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire.

Vous êtes enfin informé que ce droit d'accès ne peut porter sur des informations ou données confidentielles ou encore pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication.

Le droit d'accès ne doit pas être exercé de manière abusive c'est-à-dire réalisé de manière régulière dans le seul but de déstabiliser le service concerné.

3.2. DROIT DE RECTIFICATION

Vous disposez du droit de nous demander de rectifier certaines données vous concernant qui seraient obsolètes ou erronées. Pour ce faire, il convient de nous préciser les données à rectifier avec les données par lesquelles nous devons les remplacer.

3.3. DROIT A L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement n'est pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, vous pouvez demander l'effacement de vos données dans les cas limitatifs suivants :

- vos données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;

- vous vous opposez à un traitement que nous effectuons sur la base d'un intérêt légitime alors qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour ce traitement ;
- vous vous opposez à un traitement de vos données à des fins de prospection ;
- vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite.

3.4. DROIT A LA LIMITATION ET A LA PORTABILITE

Vous êtes informés que ces droits n'ont pas vocation à s'appliquer dans la mesure où les conditions requises par la réglementation applicable pour chacun d'entre eux ne sont pas remplies s'agissant du traitement que nous faisons des données à caractère personnel.

3.5. DROIT D'OPPOSITION

Vous êtes autorisé à mettre en œuvre votre droit d'opposition pour les seuls traitements fondés sur l'intérêt légitime de la SEMISO à condition que vous fassiez état d'une raison tenant à votre situation particulière. Dans une telle hypothèse, la SEMISO peut ne pas accéder à votre demande si elle avance des motifs légitimes et impérieux qui prévalent sur votre intérêt personnel et, en particulier, sur la raison que vous avez invoquée à l'appui de votre demande.

3.6. DROIT POST MORTEM

Nous vous informons que vous disposez du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

3.7. EXERCICE DES DROITS DES LOCATAIRES ET DEMANDEURS

L'exercice des droits précités s'effectue, au choix de l'intéressé, par courrier électronique ou par courrier postal aux coordonnées suivantes :

Veillez noter que seule la personne concernée par le traitement peut exercer les droits prévus ci-dessus. En conséquence, nous pouvons être amenés, en cas de doute, à vous demander une copie de votre titre d'identité à jour. À défaut, votre demande pourrait être refusée.

Nous faisons notre possible pour répondre aux demandes dans un délai raisonnable et, au mieux, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Toutefois, dans le cas où le traitement des demandes s'avèrerait complexe ou que nous ferions face à un nombre élevé de demandes d'exercice de droits simultanément, le délai du traitement pourrait être porté à deux mois.

4. DISPOSITIONS COMPLEMENTAIRES

4.1. SOUS-TRAITANCE

Nous sommes susceptibles de faire intervenir tout sous-traitant de notre choix dans le cadre du traitement des données à caractère personnel de nos locataires et demandeurs.

Au sens du RGPD, le sous-traitant s'entend de toute personne physique ou morale qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement. Il s'agit donc en pratique des prestataires avec lesquels nous travaillons et qui interviennent sur les données à caractère personnel que nous traitons ;

Dans ce cas, nous nous assurons du respect par le sous-traitant de ses obligations en vertu du RGPD et nous engageons à signer avec tous nos sous-traitants un contrat écrit leur imposant les mêmes obligations en matière de protection des données que celles que nous nous imposons. De plus, nous nous réservons le droit de procéder à un audit auprès de nos sous-traitants afin de nous assurer de leur respect des dispositions du RGPD.

4.2. REGISTRE DES TRAITEMENTS

Nous nous engageons, en note qualité de responsable du traitement, à tenir à jour un registre de toutes les activités de traitement effectuées, lequel fait figurer les traitements relatifs aux données de nos locataires et demandeurs.

Ce registre est un document ou applicatif permettant de recenser l'ensemble des traitements que nous mettons en œuvre en tant que responsable du traitement.

Nous nous engageons à fournir à la Cnil, à première demande, les renseignements lui permettant de vérifier la conformité des traitements à la réglementation informatique et libertés en vigueur.

4.3. MESURES DE SECURITE

Nous mettons en œuvre les mesures techniques de sécurité physique ou logique que nous estimons appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- gestion des habilitations pour l'accès aux données ;
- mesures de sauvegarde interne ;
- processus d'identification ;
- conduite d'audits de sécurité et de tests de pénétration ;
- adoption d'une politique de sécurité des systèmes d'information ;
- adoption de plans de continuité / de reprise d'activité ;
- utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

En tout état de cause, nous nous engageons, en cas de changement des moyens visant à assurer la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel, à les remplacer par des moyens d'une performance supérieure. Aucune évolution ne pourra conduire à une régression du niveau de sécurité.

4.4. VIOLATION DE DONNEES

Nous nous engageons à notifier à la Cnil toute violation de données que nous pourrions subir dans les conditions prescrites par la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Nos interlocuteurs auprès de nos clients et prospects sont informés de toute violation de données qui pourrait porter un risque élevé pour leur vie privée.

5. CONTACTS

5.1. DELEGUE A LA PROTECTION DES DONNEES

Nous avons désigné un délégué à la protection des données qu'il est possible de contacter aux coordonnées suivantes pour toutes questions relatives au traitement des données :

Madame Khedidja BOUAZIZ
dpo@semiso.fr
17 Rue Claude Monet, 93400 Saint-Ouen-sur-Seine
Tél : 01 40 11 20 20

5.2. DROIT D'INTRODUIRE UNE RECLAMATION AUPRES DE LA CNIL

Les locataires et demandeurs disposent d'un droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la Cnil en France, dès lors qu'ils estiment que le traitement de données à caractère personnel les concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

Cnil – Service des plaintes
3 Place de Fontenoy- TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07
Tél : 01 53 73 22 22

5.3. ÉVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle, des décisions et recommandations de la Cnil ou des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à la connaissance de nos clients et prospects par tout moyen que nous choisirons en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

5.4. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toutes informations complémentaires, vous pouvez contacter notre délégué à la protection des données à l'adresse électronique suivante : dpo@semiso.fr.

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, vous pouvez consulter le site de la Cnil www.cnil.fr.