

Politique de protection des données à caractère personnel

Table des matières

Avant-propos	1
1. Quel est l'objectif de cette politique ?	1
2. Pourquoi traitons-nous vos données ?	1
3. Quelles sont les données traitées ?	2
4. Quelle est l'origine des données que nous traitons ?	3
5. Quelles sont les bases légales et finalités de nos traitements de données ?	3
6. Quels sont les destinataires de vos données ?	4
7. Existe-t-il des transferts de vos données hors de l'union européenne ?	5
8. Quelle est la durée de conservation de vos données ?	5
9. Quelles sont les garanties de sécurité ?	Erreur ! Signet non défini.
10. Où trouver la politique cookies et autres traceurs ?	5
11. Quels sont vos droits ?	5
12. Vous avez des questions sur le traitement de vos données ou sur ce document ?	8

Avant-propos

La SDH est une filiale d'Action Logement, acteur de référence depuis plus de soixante-dix ans dans le secteur du logement social et du logement intermédiaire en France.

Dans le cadre de son activité, La SDH est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives aux locataires, occupants et demandeurs de logement ainsi qu'aux candidats à l'accession, copropriétaires etc.

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

1. Quel est l'objectif de cette politique ?

Dans un souci de transparence, la SDH prend soin de vous informer des traitements de données vous concernant. Vous êtes invités à porter à la connaissance des personnes déclarées comme vivant à votre foyer la présente politique.

La présente politique vous permettra de comprendre les conditions dans lesquelles vos données sont traitées, ainsi que de connaître vos droits à cet égard et de pouvoir les exercer auprès de nos services.

2. Pourquoi traitons-nous vos données ?

Lorsque la SDH est amenée à utiliser vos données, elle le fait pour des raisons précises. Chaque raison poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite.

Ces raisons sont inscrites dans notre registre des traitements. Les mentions d'information que nous portons à votre connaissance contiennent les raisons de l'utilisation de vos données

3. Quelles sont les données traitées ?

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

La SDH veille à ce que les données soient mises à jour ou à permettre l'effacement ou la rectification des données inexacts.

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel, la SDH collecte et traite essentiellement les catégories de données personnelles suivantes :

- **Données d'identification des personnes** (*état civil, coordonnées etc.*),
- **Données professionnelles** (*catégorie socio-professionnelle, nature de l'activité professionnelle etc.*),
- **Données de vie personnelle** (*situation familiale, composition du foyer etc.*),
- **Données relatives au logement et à la vie du bail** (*occupation, quittancement, assurance, suivi et maîtrise des loyers et charges, réclamations, tranquillité résidentielle et sécurité des sites, accompagnement social, etc.*),
- **Données économiques et financières** (*revenus, coordonnées bancaires, situation financière, impayés etc.*),
- **Données de connexion et de navigation** (*site institutionnel, compte en ligne, applications etc.*).

La SDH peut être amenée à disposer d'informations liées à la santé, perte d'autonomie ou au handicap dans le cadre d'évaluations sociales, d'aménagement spécifique du logement ou encore en cas de dommage corporel causé à un locataire/occupant ou à un tiers dans le cadre par exemple d'un sinistre affectant le logement.

La SDH peut également être amenée à traiter des données relatives à la gestion d'un litige, d'actes d'incivilités, de suspicion de fraudes voire des données d'infractions ou condamnations pénales comme les données relatives aux mesures d'éloignement afin d'assurer la tranquillité et la sécurité des personnes.

La SDH ne traite pas de données à caractère personnel révélant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou encore l'appartenance syndicale, ni de données génétiques ou biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique.

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

Il est également précisé que les données à caractère personnel communiquées par vos soins à la SDH pourront servir à mettre à jour les données déjà traitées par la SDH.

Les informations traitées par la SDH dans le cadre des contrats en cours pourront être utilisées dans le cadre de votre parcours résidentiel.

4. Quelle est l'origine des données que nous traitons ?

a. Les données personnelles déclaratives

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

- La candidature pour l'attribution d'un logement,
- La conclusion et la gestion d'un contrat de bail,
- La candidature et la gestion de l'accession à la propriété,
- La gestion des copropriétés,
- La déclaration d'un sinistre,
- La prise de contact avec nos services, nos prestataires ou partenaires, sites ou applications auxquels vous avez accès,
- Les réponses à des enquêtes de satisfaction ou enquêtes règlementaires,
- La gestion des réclamations,
- La gestion des relations avec les organismes ou organes autorisés (aide au logement, tels que les organismes d'aides au logement, fonds de solidarité pour le logement etc.),
- La gestion des relations avec les réservataires des logements,
- Le suivi des impayés.

b. Les données personnelles générées par votre activité et votre contrat

Il s'agit des données personnelles issues de votre relation avec la SDH lors de l'exécution de votre contrat de bail par exemple le solde ou le quittancement.

c. Les données personnelles vous concernant provenant de tiers

Certaines données personnelles peuvent également provenir :

- De nos partenaires (*réservataires, organismes de logement social, autres entités Action Logement etc.*),
- De nos prestataires (*prestataires d'enquête, d'entretien et réparation du patrimoine, services d'astreinte téléphonique, assurance, avocats, huissiers de justice etc.*),
- De travailleurs sociaux dans le cadre de l'accompagnement social personnalisé ou associations en faveur de l'accès au logement,
- Des organismes et fonctions autorisés par une disposition légale (*organismes de prestations sociales, guichets enregistreurs des demandes de logement social etc.*).

5. Quelles sont les bases légales et finalités de nos traitements de données ?

Les principales bases légales des traitements mis en œuvre sont les suivantes :

Base légale	Finalités
L'exécution d'un contrat <i>(Lorsque le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'obligations contractuelles ou à l'exécution de mesures précontractuelles)</i>	• La gestion administrative du contrat de location, • La gestion de votre compte dans l'espace client, • La gestion de la relation client et des réclamations, • L'entretien et la gestion technique du patrimoine, en ce compris la communication des coordonnées nécessaires pour permettre la prise de rendez-vous et interventions des prestataires,

Base légale	Finalités
	- La mise en œuvre des opérations de travaux (démolition, construction réhabilitation) et les relogements associés, - La gestion des sinistres, expertises et éventuels relogements associés, - La gestion et le suivi des consommations d'énergies et des fluides, - La gestion du contrôle d'accès aux résidences, - La gestion de précontentieux, contentieux et exécution des décisions de justice, - La gestion et le suivi des troubles de la tranquillité et de la sécurité résidentielle, - La gestion des copropriétés et activité de syndic.
Le respect des obligations légales	- La gestion des enquêtes obligatoires (ex : enquêtes SLS – OPS, enquête de satisfaction triennale etc.), - L'organisation et la gestion des élections des représentants de locataires, - L'organisation de concertation, consultation et enquêtes dans le cadre d'opération de travaux avec ou sans relogement, - La gestion des droits des personnes et des listes d'opposition en application de la réglementation relative à la protection des données personnelles.
L'intérêt légitime <i>(Le traitement de données est rendu nécessaire à l'intérêt de l'organisme ou d'un tiers dans le respect des droits des personnes)</i>	- La gestion des enquêtes de satisfaction ou enquêtes qualité, - La gestion de la communication et de la prospection, - L'accompagnement et le suivi de projet de développement local, - La gestion des contentieux hors périmètre contractuel (ex : contentieux judiciaire ou administratif), - Les enregistrements téléphoniques à des fins de qualité de service avec information préalable, - La gestion de dispositifs de vidéosurveillance et vidéoprotection dans les espaces communs afin de préserver la sécurité des biens et des personnes, - La gestion des fraudes, - Les études, reporting et statistiques.
Le consentement	- La prospection commerciale par courrier électronique et SMS, - La dématérialisation de l'envoi de la quittance de loyer, - La mise en place de dispositifs d'objets connectés de type domotique ou suivi de consommation d'énergie personnalisé ou expérimental.

6. Quels sont les destinataires de vos données ?

Les données personnelles récupérées sont destinées à la SDH en sa qualité de responsable du traitement.

La SDH veille à ce que seules les personnes habilitées puissent avoir accès à vos données pour le besoin de leurs missions.

Vos données peuvent faire l'objet d'une communication aux services institutionnels, aux partenaires sociaux, aux partenaires contractuels, aux médiateurs et aux prestataires - chacun pour ce qui les concerne -, aux autorités

légalement habilitées à en connaître, aux organismes du logement représentatifs du logement social et intermédiaire, et aux réservataires.

La SDH peut ainsi transmettre vos coordonnées, afin de permettre aux prestataires d'entretien des logements d'intervenir

La SDH peut également transmettre vos données au niveau du groupe ACTION LOGEMENT à la suite d'une convention encadrant ce partage d'informations.

En cas de cession de logements ou de fusion-absorption par exemple, vos données personnelles pourront être transmises à la nouvelle entité, afin d'assurer la reprise des engagements contractuels. Il en va de même en cas de cession d'un bien immobilier appartenant à la SDH : les données locataires seront transmises au nouveau bailleur pour organiser, préparer et assurer la reprise des engagements pris au titre du bail

7. Existe-t-il des transferts de vos données hors de l'union européenne ?

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

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

8. Quelle est la durée de conservation de vos données ?

La SDH conserve vos données sous une forme permettant de vous identifier seulement pendant la durée nécessaire pour l'utilisation faite de vos données.

Vos données peuvent ensuite être placées en archivage intermédiaire après leur utilisation, afin de répondre à une obligation légale, judiciaire, ou encore en cas de contentieux.

Vos données sont ensuite supprimées ou anonymisées.

Les durées de conservation de vos données que nous appliquons sont proportionnées aux raisons pour lesquelles nous les récupérons et les utilisons

9. Où trouver la politique cookies et autres traceurs ?

La SDH a défini une politique spécifique en matière de cookies accessible ici https://www.sdh.fr/documents/20126/409231/Notre_politique_sur_les_cookies.pdf/ef958869-dd61-4031-657a-e88ce9c30bd0?t=1585240331529

Quels sont vos droits ?

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

a. Votre droit d'accès

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

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

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

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

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

b. Votre droit à la rectification de vos données

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

c. Votre droit à l'effacement de vos données

Vous pouvez demander à la SDH l'effacement de vos données à caractère personnel lorsque l'un des motifs suivants s'applique :

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

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

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

d. Votre droit à la limitation des traitements de vos données

Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans les cas prévus par la législation et la réglementation. Ce droit consiste à demander à l'organisme de geler l'utilisation de vos données sans les effacer.

e. Votre droit d'opposition aux traitements de vos données

Vous disposez du droit de vous opposer, à tout moment pour des raisons tenant à votre situation particulière, au traitement de vos données à caractère personnel dont la base juridique est l'intérêt légitime.

En cas d'exercice du droit d'opposition, la SDH veillera à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf en cas de motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement.

Par exemple, vous disposez du droit de vous opposer à la prospection commerciale de la part de La SDH et de ses partenaires.

f. Votre droit à la portabilité de vos données

Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie des données que vous avez fournies à une plateforme dans un format ouvert et lisible par machine. Vous pouvez ainsi les stocker ailleurs ou les transmettre facilement d'un système à un autre, en vue d'une réutilisation à d'autres fins.

Ce droit s'applique si les trois conditions ci-après sont réunies :

- Le droit à la portabilité est limité aux données personnelles fournies par la personne concernée et aux données d'exécution du contrat,
- Il ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisée (les fichiers papiers ne sont donc pas concernés) et sur la base du consentement préalable de la personne concernée ou de l'exécution d'un contrat conclu avec la personne concernée.
- L'exercice du droit à la portabilité ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés des tiers, dont les données se trouveraient dans les données transmises à la suite d'une demande de portabilité.

g. Votre droit de retirer votre consentement

Lorsque les traitements de données mis en œuvre sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à tout moment, la SDH cessera alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquels vous aviez consenti ne soient remises en cause.

h. Votre droit d'introduire un recours auprès de la CNIL

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

i. Votre droit de définir des directives post-mortem

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

j. Les modalités d'exercice de vos droits

Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse électronique suivante : protectiondesdonnees@sdh.fr

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

k. Prospection commerciale par courrier électronique ou sms

La SDH et ses partenaires peuvent vous adresser par courrier électronique ou sms des informations et offres commerciales concernant des logements ou autres produits et prestations. Le recueil de votre consentement sera sollicité soit en ligne sur le site, soit à l'occasion des échanges avec nos services.

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

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

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

Si vous avez des questions, sur la protection de vos données, La SDH a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel dont les coordonnées sont les suivantes : protectiondesdonnees@sdh.fr

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