



**Politique  
de protection des données personnelles  
des demandeurs de logements  
et des locataires**

## 1. Préambule

Les sociétés du Groupe SOIKOS et du Groupe ARCADE-VYV inscrivent leurs activités dans le respect des obligations relatives à la protection des données personnelles, et veillent à s'adapter en continu à leur évolution.

Soucieuses de favoriser l'innovation tout en construisant une relation de confiance durable basée sur le partage de valeurs sociales responsables, nos sociétés ont mis en place depuis plusieurs années les moyens techniques et organisationnels nécessaires afin de protéger les données à caractère personnel qu'elles traitent.

Dans le prolongement de notre mission de service d'intérêt général, nous portons une attention particulière au respect des personnes et à la protection de la vie privée et des informations individuelles ainsi qu'au respect de la confidentialité qui y est attachée.

L'objectif de cette politique est également d'informer en toute transparence les personnes concernées de la manière dont leurs données sont traitées.

## 2. Champ d'application

Dans le cadre de leurs activités, les sociétés Groupe SOIKOS sont amenées à collecter et traiter des données à caractère personnel sur :

- Les demandeurs de logements et les locataires,
- Les visiteurs,
- Les prospects et acquéreurs d'un logement à financement social (Vente HLM, PSLA, BRS...),
- Les visiteurs du site internet.

L'ensemble des personnes nommées ci-dessus seront appelées « les personnes concernées » dans la suite du présent document.

## 3. Définitions

Le Règlement Général sur la protection des Données utilise un vocabulaire spécifique qui vous est décliné ci-dessous :

- Les Données à caractère personnel : Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable, directement ou indirectement,
- Le Responsable du Traitement s'entend de la personne physique ou morale, qui détermine les finalités et les moyens d'un traitement de données à caractère personnel,
- 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. Par exemple des prestataires travaillant pour le Groupe SOIKOS et qui interviennent sur les données à caractère personnel sont des sous-traitants,
- Les destinataires des données s'entendent des personnes physiques ou morales qui reçoivent communication des données à caractère personnel. Il s'agit pour l'essentiel des salariés du groupe, d'organismes extérieurs et des tiers autorisés par la loi.
- La finalité du traitement est l'objectif principal de l'utilisation de vos données personnelles.

## 4. Des traitements fondés sur une base juridique

Les traitements de données à caractère personnel ont pour base juridique :

- Soit l'exécution du contrat de bail et 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 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 les intérêts légitimes poursuivis par le responsable de traitement comme le suivi de la qualité, le management de son activité, les audits et contrôles, la prospection commerciale pour l'accèsion à la propriété ou la gestion de la relation commerciale ;
- Soit enfin le recueil du consentement pour la communication d'informations non liées à l'exécution du contrat.

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

## **5. Données collectées**

Pour chaque traitement, nos sociétés s'engagent à ne collecter et traiter que les données strictement nécessaires à l'objectif poursuivi.

Sont principalement collectées les données à caractère personnel relevant des catégories suivantes :

- Données d'identification,
- Données de contact,
- Données sur la vie personnelle et professionnelle,
- Données économiques, financières et fiscales,
- Données relatives à la situation sociale,
- Données de santé (Informations nécessaires à l'aménagement de votre logement ou votre suivi social par exemple)
- Enregistrements sonores, à l'occasion d'un appel téléphonique, et vidéos, dans le cadre de la protection des personnes et des biens,

Sauf si la législation l'impose, nos sociétés ne demanderont jamais de données personnelles relatives aux origines raciales ou ethniques, aux opinions politiques, à la religion, aux convictions philosophiques, à une appartenance syndicale, à des données génétiques ou à l'orientation sexuelle.

Le responsable de traitement 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.

Sur tout support servant à la collecte de données, les données obligatoires pour réaliser la finalité poursuivie par la collecte sont clairement indiquées, par exemple au moyen de caractères gras ou d'un astérisque. En leur absence, la finalité poursuivie pourrait ne pas être assurée ou pourrait l'être avec retard. Ces informations sont communiquées lors de la collecte.

## **6. Durée de conservation limitée**

Le responsable de traitement conserve les données à caractère personnel qu'il collecte uniquement pendant la durée nécessaire aux finalités du traitement.

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

Les images de vidéosurveillance dans les espaces communs de la résidence et des abords sont conservées un mois à compter de leur enregistrement, ou, en cas de litige, le temps nécessaire à son règlement.

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'élaboration et de la gestion d'un suivi social personnalisé sont supprimées lorsque le responsable de traitement a connaissance de la fin de ce suivi. Avec l'accord de la personne concernée, afin de pouvoir s'appuyer sur l'historique des actions précédentes en cas de reprise ultérieure d'un suivi social, les données peuvent être conservées jusqu'à cinq ans.

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.

## **7. L'exercice effectif de vos droits**

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, vous disposez des droits décrits ci-dessous :

- Droit à l'information : Dans un souci de transparence nous prenons soin d'informer les personnes concernées des traitements que nous mettons en œuvre, notamment dans le bail et le contrat d'occupation, sur nos sites internet et dans la communication à destination des personnes concernées.

- Droit d'accès : Chaque personne peut obtenir des informations concernant le traitement de ses données personnelles ainsi qu'une copie de ces données,

- Droit de rectification : si les données personnelles sont inexactes ou incomplètes, chaque personne peut demander qu'elles soient modifiées en conséquence,

- Droit à l'effacement : une personne peut demander l'effacement de ses données personnelles dans les limites permises par la loi,

- Droit à la limitation du traitement : droit pour une personne de demander au responsable de traitement de ne plus utiliser temporairement certaines de ses données,

- Droit d'opposition : toute personne peut s'opposer au traitement de ses données personnelles, pour des motifs légitimes, sauf obligations légales ou contractuelles,

- Droit de retirer un consentement : si une personne a donné son consentement au traitement de ses données personnelles, elle a le droit de retirer son consentement à tout moment,

- Droit à la portabilité des données : ce droit offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible,

- Droit post mortem : toute personne est informée qu'elle dispose du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de ses données après sa mort.

Ces droits et directives s'exercent soit :

- par courrier postal à l'adresse de : DPO Direction du Contrôle Interne, 16-20 rue Henri Expert, 33000 BORDEAUX
- par mail à l'adresse : [dpo@groupeoikos.fr](mailto:dpo@groupeoikos.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 CNIL :

- à l'adresse suivante : 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07,
- ou leur site internet [cnil.fr](http://cnil.fr)

## **8. Sécurité et confidentialité**

Nous veillons à la sécurité des données à caractère personnel.

Nous avons mis en place des mesures techniques et organisationnelles adaptées au degré de sensibilité des données personnelles, en vue d'assurer leur intégrité et leur confidentialité et de les protéger contre toute intrusion malveillante, toute perte, altération ou divulgation à des tiers non autorisés.

Lorsque nous avons recours à un prestataire, nous ne lui communiquons des données à caractère personnel qu'après lui avoir imposé le respect de ces principes de sécurité dans le cadre d'un contrat.

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

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 et à la protection des données personnelles.

Compte tenu des nouvelles 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, si possible 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.

## **9. Flux transfrontaliers**

Nous n'encourageons pas le traitement de données hors Union européenne. S'il nous arrive de faire appel à un prestataire ou à un autre responsable de traitement hors Union européenne, alors nous le faisons conformément au cadre légal et réglementaire et après avoir signé toute convention requise avec les destinataires des données situés en dehors de l'Union européenne.

## **10. Finalités et destinataires des données**

### **10.1 – Gestion locative**

Pour les finalités relatives :

- A la gestion administrative du contrat de location, sur l'ensemble de ses aspects dans le cadre d'une gestion client globale,
- Au suivi des conditions d'occupation des résidents et gestion de la mise en œuvre des politiques publiques concernant l'habitat à caractère social,
- A la maintenance, entretien, adaptation et réhabilitation du patrimoine, des équipements et des accessoires, le cas échéant en lien avec des tiers intervenants,
- A la gestion et animation de la relation avec les locataires,
- A la gestion des relations avec les réservataires des logements,
- A la gestion des missions d'administration des biens et missions de syndic de copropriété des bailleurs,
- A la gestion des acquisitions et ventes de patrimoines (vente en bloc).

Les destinataires des données sont principalement :

a) Aux données nécessaires à la gestion locative courante et la maintenance du patrimoine immobilier à caractère social :

- Les personnels habilités de sous-traitants dans la limite nécessaire aux tâches ou prestations qui leur sont confiées
- Les prestataires intervenant sur le parc immobilier

- Les organismes tiers avec lesquels l'Organisme Hlm a signé une convention (par exemple les collectivités territoriales pour facturation liée à la collecte des ordures ménagères ou les régies pour facturation de l'eau)
  - Les compagnies d'assurance
  - Les travailleurs sociaux internes ainsi que le cas échéant les travailleurs sociaux externes intervenants dans le cadre de l'accompagnement social personnalisé
  - Action Logement pour les données relatives aux bénéficiaires des aides de cet organisme
  - Les services fiscaux, les syndicats mixtes délégataires de services publics
- b) Pour la gestion des syndicats de copropriétaires dans lesquels le bailleur exerce la mission de syndic et des actions menées en qualité de membre d'un conseil syndical :
- Les membres du conseil syndical,
  - Les services du syndic chargés de la gestion de la copropriété,
  - Les administrateurs provisoires, les syndics judiciaires et les mandataires ad hoc,
  - L'Agence nationale de l'habitat lorsqu'elle apporte une aide à la copropriété,
  - L'ensemble des co-propriétaires s'agissant des données relatives aux impayés sur les charges de copropriété.
- c) Pour la gestion des locaux d'activités, des locaux professionnels et commerciaux : les intermédiaires en charge de la commercialisation des locaux, syndicats et gestionnaires de centres commerciaux

## **10.2 – Accession sociale**

Pour les finalités suivantes :

- Gestion des demandes de logement social en accession à la propriété (financement social),
- Gestion des processus d'attribution de demandes de logement social en location et la réalisation d'études et statistiques à cet effet,
- Gestion des ventes HLM, PSLA, BRS et autres.

Les destinataires des données sont principalement :

- Les sous-traitants intervenant pour le compte et sous la responsabilité de l'Organisme Hlm, dans la limite de leurs fonctions et dans les conditions définies par le contrat de sous-traitance
- Les services ou mandataires chargés de la prospection et de la commercialisation des logements en accession à la propriété, y compris les entités du groupe dont dépend le bailleur social et dont l'objet social vise ces activités
- Les partenaires financiers chargés de l'élaboration des plans de financement
- La personne morale avec laquelle le vendeur a signé une convention pour assurer la sécurisation de l'accession à la propriété
- Les services instructeurs des dossiers d'agrément dans le cadre des procédures d'accession via un Prêt Social Location-Accession (PSLA)
- Les compagnies d'assurance intervenant dans le cadre du financement de l'acquisition du logement
- Les notaires en charge des mutations
- Les organismes autorisés par une disposition légale à obtenir la communication de données à caractère personnel relatives aux accédants à la propriété
- Les observatoires, Les organismes fonciers solidaires (OFS)

## **10.3 – Demande de logement**

Pour la finalité relative à la Gestion des demandes de logement social et des mutations en location,

Les destinataires des données sont principalement :

- Les travailleurs sociaux internes à l'Organisme Hlm habilités ainsi que le cas échéant les travailleurs sociaux externes intervenants dans le cadre de l'accompagnement social personnalisé
- Les personnels habilités de sous-traitants de l'Organisme Hlm dans la limite nécessaire aux tâches ou prestations qui leur sont confiées ;
- Les organismes autorisés par une disposition légale, notamment les autres Organismes Hlm, les organismes gérant les SPTA, les CALEOL, les organismes réservataires visés à l'article R.441-2-6 du CCH

## **10.4 – Accompagnement social**

Concernant la finalité relative à la Gestion de l'accompagnement social , maintenir le locataire dans le logement et/ou favoriser une meilleure insertion ,

Les destinataires des données sont principalement :

- Les organismes externes concourant à un suivi social (conseiller social, établissement sanitaire, social ou médico-social, CAF, CCAS, associations, ...),
- Les organismes autorisés par une disposition légale (« Tiers autorisés ») à obtenir la communication de données à caractère personnel relatives aux résidents et à leurs parcours résidentiels, ou de données relatives aux demandeurs et titulaires d'un local d'activité, professionnel ou commercial tels la Préfecture, la mairie, les services de police, ...
- Des données concernant le locataire sont communiquées aux prestataires pour réaliser des diagnostics et/ou des travaux d'adaptation mais aucune donnée de santé ou relative à un suivi social n'est transmise.

#### **10.5 – Incidents et contentieux**

Pour la finalité concernant la Gestion et le suivi des incidents et du contentieux, prévention et traitement des impayés,

Les destinataires des données sont principalement :

- Les organismes externes concourant à un suivi social (conseiller social, établissement sanitaire, social ou médico-social, CAF, CCAS, associations, ...)
- Les organismes autorisés par une disposition légale (« Tiers autorisés ») à obtenir la communication de données à caractère personnel relatives aux résidents et à leurs parcours résidentiels, ou de données relatives aux demandeurs et titulaires d'un local d'activité, professionnel ou commercial tels la Préfecture, la mairie, les services de police, ...
- Les prestataires spécialisés mandatés par l'Organismes HLM (cabinets de recouvrement, sociétés de recherche de débiteurs) intervenant dans le cadre du recouvrement ou de l'exécution des décisions de justice

#### **10.6 – Vidéosurveillance et vidéoprotection**

Concernant la finalité relative à la Gestion de la vidéo-surveillance et de la vidéoprotection

Les destinataires des données sont principalement :

- Seuls les responsables de la sécurité ou les agents de la sécurité, et pour la vidéoprotection, seules les personnes habilitées par l'autorisation préfectorale,
- La direction du bailleur ou les personnels habilités en charge de la gestion de l'immeuble concerné, le syndic, les membres du Conseil syndical, le gardien, ainsi que le cas échéant les conseils extérieurs chargés d'assister le bailleur, doivent pouvoir accéder aux images de vidéosurveillance en cas d'incident.

#### **10.7 – Contrôle d'accès**

Pour la finalité concernant la Gestion du contrôle d'accès nominatif des résidents, du personnel, des prestataires extérieurs et des visiteurs aux zones soumises à une restriction de circulation, les destinataires des données sont principalement les prestataires et sous-traitants chargés de l'installation, de la maintenance ou de la gestion du dispositif.