

# **NOTICE D'INFORMATION SUR LA**

# **PROTECTION DES DONNEES A**

# **CARACTERE PERSONNEL**

A l'OPAC Saône et Loire nous sommes soucieux de protéger vos données à caractère personnel. Ainsi tout au long de notre relation nous sommes amenés à traiter certaines de vos données personnelles. Cette notice d'information a pour objectif de vous informer sur les traitements de données à caractère personnel que nous sommes susceptibles de mettre en œuvre à l'égard de nos clients (locataires, résidents, acheteurs) ou prospects.

## **1 Collecte des données personnelles**

Tout au long de notre relation nous allons recueillir et traiter des données à caractère personnel vous concernant. Ces données peuvent varier en fonction de vos besoins et des services souscrits.

### **LES DONNEES QUE VOUS NOUS FOURNISSEZ**

Lors d'une entrée en relation nous collectons des données vous concernant pour pouvoir identifier vos besoins et vos droits. Ces informations nous permettent de vous proposer des logements qui correspondent à vos attentes.

A ce titre vous nous communiquez des informations relatives à votre identité, votre situation familiale, votre vie professionnelle, sur vos ressources et sur vos droits aux aides sociales. Vous nous fournissez également vos données de contact tels que votre courriel, vos numéros de téléphones pour que nous puissions vous donner des informations dans le cadre de la fourniture de service

et également dans le cadre de la prospection commerciale si vous l'acceptez au préalable (SMS, courriels).

Certaines des données personnelles que vous nous fournissez sont obligatoires pour accéder au service du fait d'obligations légales ou contractuelles, par exemple :

- Si vous refusez de nous fournir vos éléments de ressources nous serons dans l'incapacité de vous proposer un logement
- Si vous refusez de nous informer en cas de sinistre dans votre appartement nous ne pourrions participer à l'entretien de votre logement

### **LES DONNEES ISSUES DE L'UTILISATION DES SERVICES DE L'OPAC**

Durant toute la vie du bail vous allez réaliser des opérations courantes comme payer votre loyer. Ces opérations seront traitées dans notre système d'information et nous les conservons les temps nécessaires à notre traitement et au droit en vigueur.

### **LES DONNEES ISSUES DE TIERS ET DE PARTENAIRES**

Les données à caractère personnelles peuvent être issues de tiers tels que :

- Le Ministère de la cohésion et des territoires à travers le formulaire cerfa\_14069 ou les formulaires saisis en ligne.
- Des partenaires nous partageant leurs fichiers pour des opérations de prospection commerciale avec votre accord

### **LES DONNEES ENRICHIES PAR L'OPAC**

A partir des données à caractère personnel déclaratives que vous nous fournissez ou de fonctionnement nous pouvons générer ou calculer de nouvelles données à caractère personnel vous concernant.

Par exemple nous pouvons être amené à noter la corrélation entre votre profil de demandeur de logement (ressources, besoin, demande) avec l'offre que nous sommes susceptibles de vous proposer. Cette note permet de repérer les

clients que nous sommes en mesure de satisfaire rapidement et de prioriser le travail des conseillers commerciaux

## LES DONNEES SENSIBLES

Dans le cadre de notre relation l'OPAC peut être amené à traiter des données dites « sensibles » tels que des données de santé. Ces données sont nécessaires pour vous proposer un logement adapté à vos éventuels handicaps et sont nécessaires pour un motif d'intérêt public.

Ces données font l'objet de mesures appropriées et spécifiques pour sauvegarder vos droits et vos intérêts.

### 2 Qui accède à vos données

Les salariés de l'OPAC sont tenus au secret professionnel. Ainsi nous ne pouvons partager vos données que dans des conditions strictes de sécurité.

Ce même principe de confidentialité s'applique à l'ensemble des intervenants impliqués, qu'il s'agisse de nos collaborateurs, de nos prestataires, de nos partenaires et de leurs propres collaborateurs.

Ainsi nous pouvons partager vos données dans les cas suivant :

- Pour la réalisation de tâches opérationnelles (par exemple le centre de relation clientèle)
- Avec des huissiers de justice dans le cadre d'opérations de recouvrement
- D'une manière générale aux sous-traitants et prestataires pour les besoins des prestations à réaliser pour notre compte et notamment la fourniture de service ou la réalisation d'enquêtes et de statistiques.
- Dans le cadre de votre suivi social, nous pouvons avec votre accord partager vos informations avec des organismes susceptibles de vous verser des prestations sociales ou des aides.

### 3 Utilisation et conservation des données personnelles

L'OPAC Saône et Loire ne collecte et n'exploite des données vous concernant que pour des objectifs précis et limités.

Les utilisations des données personnelles sont les suivantes :

- Accès et utilisation du site internet ;
- Gestion du fonctionnement et optimisation du site ;
- Vérification, identification et authentification des données transmises par l'utilisateur d'un compte internet ;
- Gestion de la relation avec vous, dans le cadre de votre recherche de logement en location, de relogement en location ou dans le cadre d'une accession à la propriété ;
- Gestion de la relation avec vous, dans le cadre de votre contrat de location, notamment des services vous permettant de réaliser des paiements en ligne, de consulter et modifier vos données, traiter vos demandes et entretenir votre logement ;
- La gestion et le suivi de la tranquillité des lieux ; en ce compris la télésurveillance des abords et de tout ou partie des parties commune des résidences et agences
- Gestion de l'accompagnement et du suivi social
- Dans le cadre d'enquête client pour identifier vos besoins et attentes
- Gestion des activités de syndic de copropriété

### 4 Temps de conservation de vos données

Vos informations personnelles sont conservées que pour la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies sauf si :

- Vous exercez votre droit de suppression des données vous concernant, dans les conditions décrites ci-après ;
- Une durée de conservation plus longue est autorisée ou imposée en vertu d'une obligation légale ou réglementaire, à titre d'exemple :
  - Les données relatives au recouvrement des loyers non contentieux sont conservées trois ans.
  - Les données relatives à la gestion locative sont conservées cinq ans (gestion du bail).
  - Les documents comptables sont conservés dix ans.

## 5 Pourquoi nous traitons vos données personnelles

Dans le cadre de notre relation nous utilisons tout ou partie de vos données personnelles sur la base des fondements suivant :

- **Exécuter le contrat** relatif au service associé.
  - Nous traitons avant tout vos Données pour vous permettre d'accéder à un logement via la location ou l'accession. Sans vos données liées à la demande de logement social nous ne pouvons pas vous proposer de logement.
- Le traitement est nécessaire au **respect d'une obligation légale** à laquelle le responsable de traitement est soumis
  - Le parc locatif de l'OPAC est soumis au code de l'habitat et une réduction ou une majoration du loyer peut s'appliquer en fonction des ressources des personnes concernées. La législation nous impose de pratiquer ces ajustements de loyer.
- Le traitement peut s'appuyer sur l'**intérêt légitime** de l'OPAC à effectuer certains traitements. Ce traitement peut découler de l'activité même de

l'OPAC à travers la défense de ses intérêts, l'exercice de sa mission de bailleur social et le développement des services. Les traitements pouvant reposer sur l'intérêt légitime sont par exemple :

- La défense de ses intérêts à travers le traitement du précontentieux et du contentieux
  - L'exercice de la mission de bailleur social à travers la comptabilité générale ou la facturation
  - Le développement des services proposés à travers des enquêtes de satisfaction et plus généralement la gestion de la relation client
- Nous pouvons traiter de données personnelles sur la base de votre **consentement** pour une ou plusieurs finalités spécifiques. Votre consentement est révoquant à tout moment
    - Les photographies et les vidéos vous représentant peuvent être diffusées sur tout support sans contrepartie avec votre accord
    - Nous pouvons réaliser des actions de prospection commerciale par sms et par courriel avec votre accord
    - Nous pouvons vous aider de façon personnalisée à gérer vos consommations de gaz et d'électricité si vous consentez à partager vos données de consommation avec nous.

## 6 Sécurité et confidentialité

L'OPAC Saône et Loire met en œuvre des mesures organisationnelles, techniques, logicielles et physiques en matière de sécurité pour protéger les données personnelles contre les altérations, destructions et accès non autorisés.

L'accès à vos données personnelles est strictement limité aux employés et préposés de l'OPAC Saône et Loire, habilités en raison de leurs fonctions et tenus à une obligation de confidentialité. Cependant, les données collectées

pourront éventuellement être communiquées à des partenaires public ou privé de l'OPAC. Il est précisé que, dans le cadre de l'exécution de leurs prestations, les sous-traitants ont un accès strictement limité aux besoins de leur service et ont une obligation contractuelle de les utiliser en conformité avec les dispositions de la législation applicable en matière de protection des données personnelles.

Ainsi nous imposons à nos prestataires :

- Un niveau de protection des données à caractère personnel au moins équivalent au notre
- La mise en œuvre de toutes les mesures adéquates pour assurer la protection des données à caractère personnel qu'ils sont amenés à traiter

Nous nous engageons à conclure avec nos sous-traitants conformément aux obligations légales et réglementaires, des contrats définissant précisément les conditions et des modalités de traitement de données à caractère personnel.

Néanmoins, la sécurité et la confidentialité de vos données reposent sur les bonnes pratiques de chacun, ainsi vous êtes invité à vous montrer vigilant.

## **7 Où sont stockées vos données**

Les données à caractère personnel sont stockées dans nos systèmes d'information ou dans celui de nos sous-traitants et prestataires.

Nous choisissons nos prestataires en exigeant un haut niveau de protection des données à caractère personnel. Ainsi nous leur imposons un niveau de sécurité au moins équivalent au notre.

Par principe nous privilégions les solutions techniques et le stockage des données à caractère personnel dans des centres d'hébergement situé dans l'Union européenne. Si tel n'est pas le, nous prenons les mesures nécessaires pour nous assurer que les sous-traitants et prestataires offrent les mesures de sécurité et de protection adéquates telles que décrites ci-après.

Dans le cadre d'un éventuel transfert hors de l'union européenne nous nous assurons qu'un niveau de sécurité équivalent existe soit :

- Dans le cas d'une décision d'adéquation par la Commission Européenne des dispositions prises par le pays tiers où réside notre partenaire.
- Par l'insertion dans les contrats de clauses type de protection des données personnelles qui se manifestent par un niveau de sécurité équivalent à l'application de la RGPD et garantie les droits des personnes concernées.

## 8 Mise en œuvre des droits des utilisateurs

Dans les limites et conditions autorisées par la réglementation en vigueur vous pouvez :

- Accéder à l'ensemble de vos données à caractère personnel,
- Faire **rectifier, mettre à jour et effacer** vos données à caractère personnel, étant précisé que l'effacement ne peut intervenir que lorsque :
  - Les données ne sont plus nécessaires eu égard à la finalité poursuivie
  - Vous avez retiré votre consentement sur lequel le traitement était fondé
- Vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel à des fins de prospection commerciale,
- Demander une limitation des traitements de données personnelles que nous opérons vous concernant lorsque :
  - Les données traitées sont manifestement fautes, et ceci le temps de vérifier les informations et le corriger le cas échéant
- Nous communiquer des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès.
- Introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle :



- Commission National de l'Informatique et des Libertés  
3 Place de Fontenoy  
TSA 80715  
75334 Paris CEDEX 07

## 9 Comment exercer vos droits

Si vous souhaitez en savoir plus sur les dispositions de cette notice d'information, contacter notre délégué à la protection des données, ou exercer vos droits vous pouvez nous écrire à l'adresse suivante :

OPAC Saône-et-Loire,  
à l'attention du DPO,  
800, avenue Maréchal de Lattre de Tassigny,  
71000, Mâcon

Ou à l'adresse suivante :

[dpo@opacsaooneetloire.fr](mailto:dpo@opacsaooneetloire.fr)

Vous devez impérativement justifier de votre identité en indiquant clairement vos noms et prénoms, l'adresse à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse, signer votre demande et y joindre une copie de votre pièce d'identité comportant votre signature.

Sous réserve que votre demande est relative à un droit accordé par la RGPD et que votre identité est bien justifiée vous recevrez dans un délai d'un mois une réponse de nos services.

L'exercice de vos droits accordés par la réglementation générale sur la protection des données est sans frais. Cependant en cas de demandes manifestement infondées ou excessives notamment en raison de leur caractère non légitime ou répétitif, nous pourrions exiger le paiement de frais raisonnable correspondant à nos coûts administratif supporter pour vous apporter ces informations.

Cette notice d'information est susceptible d'être modifiée. La dernière version en vigueur est disponible à l'adresse suivante :

<https://www.opacsoneetloire.fr/page/protection-des-donnees-a-caractere-personnel>