

# Politique de Protection des données

## Politique de protection des données à caractère personnel de FLANDRE OPALE HABITAT

Dans le cadre de son activité, FLANDRE OPALE HABITAT est amenée à collecter et à traiter des données à caractère personnel relatives aux locataires et aux candidats à un logement.

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

### 1. Objectif de ce document ?



L'objectif principal de ce document est de regrouper en un format concis, transparent, compréhensible et aisément accessible les informations concernant les traitements des données vous concernant, mis en œuvre par FLANDRE OPALE HABITAT. 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 de manière efficace auprès de nos services.

### 2. Qui sommes-nous ?



FLANDRE OPALE HABITAT est une filiale d'Action Logement, acteur de référence depuis plus de soixante ans dans le secteur du logement social et du logement intermédiaire en France.

5. FLANDRE OPALE HABITAT, gère un patrimoine de logements et se donne pour mission d'apporter une solution logement adaptée à chaque étape du parcours résidentiel. Afin d'optimiser les conditions d'accès au logement, l'entreprise accompagne les collectivités dans leurs projets d'habitat social, et propose une offre diversifiée de logements neufs, entretenus, en location, en accession ou en location-accession.

### 3. Délégué à la protection des données



FLANDRE OPALE HABITAT a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel dont les coordonnées sont les suivantes : [dpo@flandreopalehabitat.fr](mailto:dpo@flandreopalehabitat.fr).

Ce 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.

### 4. Vous savez ce que nous traitons comme données



Dans un souci de transparence, FLANDRE OPALE HABITAT prend soin d'informer les candidats et locataires de chacun des traitements qui les concernent.

Le locataire porte à la connaissance des personnes déclarées comme vivant à son foyer la présente Politique de protection des données.

Nous vous informons lors de la collecte et dans nos conditions contractuelles.

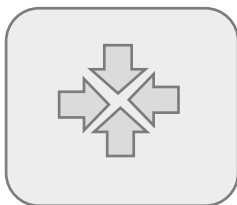
### 5. On vous dit pourquoi nous traitons vos données



Lorsque FLANDRE OPALE HABITAT est amenée à traiter des données, elle le fait pour des finalités spécifiques : chaque traitement de données mis en œuvre poursuit une finalité légitime, déterminée et explicite.

Les finalités sont inscrites dans son registre des traitements. Les mentions d'information que nous portons à votre connaissance contiennent les finalités que nous poursuivons lors du traitement de vos données.

### 6. Des données nécessaires par rapport aux finalités poursuivies



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

FLANDRE OPALE HABITAT veille à ce que les données soient, si nécessaire mises à jour et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexacts.

### 7. Les catégories de données à caractère personnel que nous traitons

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités vous seront présentées ci-après, FLANDRE OPALE HABITAT collecte et traite notamment les catégories de données suivantes : Etat civil, vie personnelle et vie professionnelle, informations financières économiques et fiscales, ainsi que des données de connexion (supports médias).

FLANDRE OPALE HABITAT est amenée à disposer d'informations liées à la santé 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 d'un sinistre affectant le logement. Dans ce cadre, lorsque cela sera nécessaire elle demandera préalablement à la collecte de telles données le consentement de la personne.

FLANDRE OPALE HABITAT 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'octroi 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 vous à FLANDRE OPALE HABITAT pourront servir à mettre à jour les données déjà détenues par FLANDRE OPALE HABITAT pour les mêmes finalités que celles poursuivies initialement.

Les informations détenues par FLANDRE OPALE HABITAT dans le cadre des contrats en cours pourront être utilisées dans le cadre de l'examen de toute nouvelle demande de logement en particulier en cas de mobilité.

## 8. L'origine des données que nous traitons

### ***Les données personnelles déclaratives***

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

- La candidature pour l'attribution d'un logement ;
- La conclusion d'un contrat de bail ;
- La déclaration d'un sinistre ;
- La prise de contact avec nos services et nos prestataires que ce soit par téléphone, courrier ou mel ;
- La prise de contact via notre site internet, extranet ;
- Les réponses à des enquêtes de satisfaction ou obligatoires ;
- La participation à une animation comme une opération de jeu ou une réunion ;
- La gestion locative et patrimoniale des logements et de leurs accessoires, y compris la sécurité et la tranquillité résidentielle ;
- La gestion des relations avec les organismes d'aides au logement ;
- La gestion des relations avec les réservataires des logements ;
- Le suivi des impayés.

### ***Les données personnelles générées par votre activité***

L'exécution de votre contrat de bail génère des données vous concernant comme par exemple le quittancement ou la régularisation de charges locatives.

### ***Les données personnelles inférées ou dérivées***

Certaines données sont générées et/ou calculées à partir des 2 autres catégories de données, comme le reste à vivre.

## **Les données personnelles vous concernant provenant de tiers**

Les données personnelles peuvent également provenir :

- De nos partenaires (notamment les Réservataires, la Préfecture, les Collectivités locales, les EPCI, les Caisses d'Allocations Familiales)
- De nos prestataires sous-traitant avec qui nous avons conclu un contrat pour qu'ils interviennent pour notre compte comme par exemple : les prestataires d'enquête, les entreprises de réparation et de service.

## **9. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données**

En tant que bailleur, FLANDRE OPALE HABITAT met en œuvre un traitement de données à caractère personnel concernant les candidats et locataires ayant pour principales finalités et bases juridiques suivantes :

- **L'exécution d'un contrat (lorsque le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'obligations contractuelles ou à l'exécution de mesures précontractuelles) :**
  - L'enregistrement, l'instruction et la gestion des demandes de logements en accession
  - La vente et la sécurisation des opération d'accession
  - Le suivi des opérations en accession
  - La gestion et le suivi des copropriétés
  - La gestion, le suivi l'organisation des ventes de logements sociaux anciens
  - La gestion et le suivi des demandes de logement ;
  - L'instruction des candidatures à un logement ;
  - L'organisation des visites avant l'attribution du bail ;
  - L'attribution d'un logement à un locataire candidat
  - La gestion et le suivi des régularisations des charges ;
  - La gestion et le suivi de l'exécution du contrat ;
  - La gestion locative et technique et la maintenance du patrimoine ;
  - La gestion et le suivi des attestations d'assurance ;
  - La gestion et le suivi des états des lieux et des préavis ;
  - La gestion et le suivi des mutations de logement et des désistements ;
  - La gestion et suivi du quittancement et des avis d'échéance ;
  - La gestion et le suivi des impayés et du recouvrement
  - La gestion du contrôle des accès aux résidences ;
  - La gestion, l'organisation et le suivi des travaux, en ce compris la communication des coordonnées nécessaires pour permettre les interventions rendues nécessaire dans le logement et la prise de rendez-vous ;
  - La gestion, le suivi des sinistres
  - L'organisation, la gestion et le suivi des autorisations d'accès à l'extranet client (authentification, gestion de comptes...)
  - La gestion du contentieux, du précontentieux et l'exécution des décisions de justice,
  - La gestion, le suivi et la prévention des troubles du voisinage ;
  - La gestion et le suivi des travaux ;
  - La gestion et le suivi des réclamations ;
  - Les enquêtes avant travaux ;
  - La gestion de l'Extranet Locataire

- **Le respect des obligations légales imposées à FLANDRE OPALE HABITAT en tant que bailleur de logement :**
  - Les enquêtes obligatoires,
  - La gestion des droits des personnes et des oppositions ;
  - La gestion et le suivi de l'adaptation des logements ;
  - L'exécution des obligations légales et réglementaires à la charge du bailleur ;
  - La comptabilité ;
  - L'exécution des décisions de justice ayant une incidence sur un lieu de résidence, telles que les décisions ordonnant l'éloignement d'un résident ou un relogement en urgence ;
  - L'organisation, le suivi des élections des représentants des locataires, l'établissement du PV et la proclamation des résultats ;
  - L'organisation, la gestion et le suivi des enquêtes obligatoires (SLS, OPS) ;
  - La gestion, l'organisation, le suivi des commissions d'attribution logement ;
  - La gestion, l'organisation et le suivi des réhabilitations.
  
- **L'intérêt public :**
  - L'enregistrement et traitement des demandes de logement social en location (CERFA + pièces justificatives).
  
- **Les intérêts légitimes poursuivis par FLANDRE OPALE HABITAT :**
  - Les statistiques, reporting sur l'occupation du parc
  - La communication institutionnelle ;
  - La réalisation de diagnostics, de reporting, de statistiques et d'audit ;
  - Le suivi et la gestion de la qualité ;
  - Les enquêtes de satisfaction
  - La prospection commerciale pour la vente, la location des logements vacants ainsi que pour des services et offres complémentaires au logement, l'animation notamment commerciale, les campagnes marketing, la sélection et la personnalisation des offres ;
  - La gestion des sites institutionnels,
  - L'analyse statistique de la fréquentation et de la mesure d'audience des sites et applications mobiles ;
  - La gestion et le suivi des contacts avec les visiteurs des sites et des locataires ;
  - La vidéosurveillance à des fins de sécurité et pour maintenir la tranquillité des lieux et de preuve des incidents; en ce compris la télésurveillance des abords et de tout ou partie des parties communes de la résidence ;
  - L'écoute et l'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de suivi et d'amélioration de la qualité ;
  - L'animation de jeux concours locataires ;
  - La collaboration avec les partenaires sociaux ;
  - L'étude, la préparation de la cession de logements (à la découpe, en lot) ;
  - La gestion, le suivi et le reporting des projets en faveur des locataires.
  
- **Consentement du locataire :**
  - La gestion des demandes sociales de locataires en difficulté ;
  - L'enquête sociale pour mutation et accompagnement particulier
  - La gestion et le suivi des demandes de logement ;
  - La gestion, le suivi de l'accompagnement social ;

- La gestion et suivi des accords à l'accompagnement social ;
- La gestion et le suivi du versement des aides au logement.
- La gestion des formulaires de contact web

## 10. Les destinataires de vos données



Les données à caractère personnel collectées, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, sont destinées à FLANDRE OPALE HABITAT en sa qualité de responsable du traitement.

En outre, FLANDRE OPALE HABITAT veille à ce que seules des personnes habilitées puissent avoir accès à vos données pour le besoin de leurs missions.

Vous êtes informé(e) que vos données peuvent faire l'objet d'une communication aux services institutionnels, aux partenaires sociaux, à ses partenaires contractuels, aux médiateurs et aux prestataires, chacun pour ce qui les concerne et aux autorités légalement habilitées à en connaître, aux organismes du logement représentatifs du logement social et intermédiaire, aux réservataires.

En cas de cession de logements ou notamment de fusion-absorption, les données à caractère personnel pourront être transmises à la nouvelle entité dans le but d'assurer la reprise des engagements contractuels. Il en va de même en cas de cession d'un bien immobilier appartenant à FLANDRE OPALE HABITAT, les données locataires sont susceptibles d'être transmises au nouveau bailleur afin d'organiser, de préparer et d'assurer la reprise des engagements pris au titre du bail.

Par ailleurs, FLANDRE OPALE HABITAT peut transmettre vos coordonnées afin de permettre aux prestataires d'entretien des logements d'intervenir.

## 11. Les transferts de vos données hors de l'union européenne

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

31. Si toutefois, FLANDRE OPALE HABITAT 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.

## 12. Les durées pour lesquelles nous conservons vos données



FLANDRE OPALE HABITAT fait en sorte que les données soient conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées seulement pendant une durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles nous les collectons.

## 13. La sécurité de vos données

FLANDRE OPALE HABITAT accorde une importance particulière à la sécurité de vos données à caractère personnel.

Des mesures techniques et organisationnelles appropriées sont mises en œuvre pour que les données soient traitées de façon à garantir leur protection contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle qui pourraient porter atteinte à leur confidentialité ou à leur intégrité.

Lors de l'élaboration et de la conception, ou lors de la sélection et de l'utilisation des différents outils permettant le traitement de vos données à caractère personnel, FLANDRE OPALE HABITAT s'assure que ces derniers offrent un niveau de protection adéquat des données traitées.

FLANDRE OPALE HABITAT met ainsi en œuvre des mesures respectueuses des principes de protection dès la conception et de protection par défaut des données traitées.

En cas de recours à un prestataire, FLANDRE OPALE HABITAT ne lui communique des données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement et des garanties sur sa capacité à répondre à ces exigences de sécurité et de confidentialité.

Dans le respect de ses obligations légales et réglementaires, FLANDRE OPALE HABITAT conclut avec ses sous-traitants des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers.

FLANDRE OPALE HABITAT effectue régulièrement des audits de ses propres services afin de contrôler la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

## 14. Les droits qui vous sont reconnus

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

### 14.1. 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.

L'organisme auprès duquel vous demandez votre « droit d'accès » devra être en mesure de vous faire parvenir une copie des données qu'il détient sur vous dans un format compréhensible.

L'organisme 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.

### 14.2. Votre droit à la rectification de vos données

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

### 14.3. Votre droit à l'effacement de vos données

Vous pouvez demander à FLANDRE OPALE HABITAT 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, FLANDRE OPALE HABITAT ne pourra répondre favorablement à votre demande. Tel sera le cas si FLANDRE OPALE HABITAT 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.

### 14.4. 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.

### 14.5. 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 poursuivi par le responsable du traitement (cf. ci-dessus).

En cas d'exercice d'un tel droit d'opposition, nous veillerons à ne plus traiter vos données à caractère personnel dans le cadre du traitement concerné sauf si FLANDRE OPALE HABITAT démontre avoir des motifs légitimes et impérieux pour maintenir ce traitement. Ces motifs devront être supérieurs à vos intérêts et à vos droits et libertés ou le traitement se justifier pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Vous disposez du droit de vous opposer à la prospection commerciale ainsi qu'au profilage dans la mesure où il est lié à une telle prospection.

Notamment, en matière de prospection commerciale, il est rappelé que vous pouvez vous opposer à recevoir de la prospection par voie postale ou par téléphone de la part FLANDRE OPALE HABITAT et de ses partenaires.

### 14.6. Votre droit à la portabilité de vos données

« Le droit à la portabilité offre aux personnes la possibilité de récupérer une partie de leurs données dans un format ouvert et lisible par machine. Elles peuvent ainsi les stocker ou les transmettre facilement d'un système d'information à un autre, en vue de leur réutilisation à des fins personnelles. Ce droit s'applique si ces trois conditions 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 de tiers, dont les données se trouveraient dans les données transmises suite à une demande de portabilité.

#### 14.7. Votre droit de retirer votre consentement

Lorsque les traitements de données mis en œuvre par FLANDRE OPALE HABITAT sont fondés sur votre consentement, vous pouvez le retirer à n'importe quel moment. FLANDRE OPALE HABITAT cessera alors de traiter vos données à caractère personnel sans que les opérations antérieures pour lesquels vous aviez consenti ne soient remises en cause.

#### 14.8. 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.

#### 14.9. 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.

#### 14.10. Les modalités d'exercice de vos droits



Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse électronique suivante : [dpo@flandreopalehabitat.fr](mailto:dpo@flandreopalehabitat.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante FLANDRE OPALE HABITAT – 51 Rue Poincaré – 59140 DUNKERQUE.

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, FLANDRE OPALE HABITAT pourra vous demander de fournir des informations supplémentaires apparaissant nécessaires à votre identification, y compris la photocopie d'un titre d'identité.

## 15. Prospection par courrier électronique et envoi d'informations pour l'exécution du contrat de bail



FLANDRE OPALE HABITAT et ses partenaires peuvent si vous l'acceptez vous adresser par courrier électronique (mels, sms, mms) des informations et offres commerciales concernant des logements ou autres produits et prestation. 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 l'email qui vous a été envoyé ou en envoyant stop au numéro figurant dans le message reçu.

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

## 16. 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, notre délégué à la protection se tient à votre disposition à l'adresse mail suivante : [dpo@flandreopalehabitat.fr](mailto:dpo@flandreopalehabitat.fr).