

# Charte de protection des données des locataires

## Table des matières

1. Introduction .....	2
1.1. Définitions .....	2
2. La charte en bref .....	3
2.1. Pourquoi Novia traite vos données ? .....	3
2.2. Quelles données personnelles traitons-nous ? .....	3
2.3. Quels sont vos droits ? .....	3
2.4. A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ? .....	3
2.5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ? .....	4
3. Charte de protection des données personnelles .....	5
3.1. De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que locataire et demandeur sont-elles traitées ? .....	5
3.2. De quelle manière vos données à caractère personnelles en tant que visiteur sont-elles traitées ? .....	6
3.3. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ? .....	7
3.4. Quels sont les droits et comment les exercer ? .....	8
3.4.1. Le droit d'accès et de rectification de vos données personnelles .....	8
3.4.2. Le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles .....	8
3.4.3. Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles .....	8
3.4.4. Le droit à l'effacement de vos données personnelles .....	9
3.4.5. Contacter notre DPO .....	9
3.5. Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ? .....	9
3.6. Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre pour protéger vos données ? ....	9
3.7. Modification et accessibilité de la charte de la présente charte .....	10

## 1. Introduction

Dans le cadre de son activité Novia est amenée à collecter et traiter des données à caractère personnel sur les demandeurs de logements, ses locataires et les visiteurs du site internet.

À travers ce document Novia garanti son engagement à assurer la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel qu'il traite.

La présente charte énonce les grands principes et principales lignes directrices de Novia en matière de protection des données à caractère personnel sans que ces derniers ne s'y limitent. En effet nous pouvons être amenés à vous informer de façon plus précise ou spécifique lors de la collecte effective de données pour un traitement en particulier (par exemple par le biais de mentions sous les formulaires de nos sites internet).

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

Afin que notre charte soit la plus accessible et lisible, Novia vous offre la possibilité d'en lire une version condensée « **LA CHARTE EN BREF** ».

### 1.1. Définitions

Avant de vous expliquer de quelle façon Novia traite vos données à caractère personnel, définissons les termes essentiels dégagés par le Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD).

**Règlement Général relatif à la Protection des Données (RGPD) :** réglementation applicable aux organismes privés et publics traitant des données à caractère personnel.

**Données à caractère personnel :** Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (dénommée « personne concernée »). Pour exemple, peuvent être des données à caractère personnel :

- Les noms, les prénoms
- Adresses postales des logements
- Adresses mails des locataires
- Etc.

**Délégué à la protection des données (DPD) :** Personne chargée d'assurer la protection des données à caractère personnel au sein de Novia. Vous pouvez, si besoin est, la contacter : [accueil@novia.fr](mailto:accueil@novia.fr)

**Responsable de traitement :** Sauf désignation expresse par les dispositions législatives ou réglementaires relatives à ce traitement, il s'agit de la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement.

**Sous-traitant :** Il s'agit de la personne physique ou morale, autorité publique, service ou autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable de traitement.

## 2. La charte en bref

S'il vous manque du temps pour prendre connaissance de notre charte complète, pas de panique, vous trouverez un condensé de cette dernière ci-dessous.

### 2.1. Pourquoi Novia traite vos données ?

Dans le cadre de ses missions de bailleur social, Novia est amené à collecter des données personnelles par le biais de ses différentes interactions avec ses demandeurs, locataires ou encore visiteurs de son site internet et de ses applications.

Novia en tant que responsable de traitement est amené à traiter des données aussi bien dans le cadre de la gestion des demandeurs (enregistrement et instructions des demandes de logements sociaux...) que pour répondre aux obligations de gestion des dossiers des locataires ainsi que des contentieux.

Lors de votre navigation sur notre site internet et nos applications, vos données sont collectées. Elles sont principalement traitées dans le but de gérer les demandes adressées vis les formulaires de contact, ou encore pour établir des statistiques de fréquentation.

Que vous soyez demandeurs, locataires ou bien visiteur du site internet, vos données personnelles seront traitées par Novia pour diverses raisons.

Ce peut être pour gérer les attributions aux logement sociaux à la suite d'une demande, conclure un contrat de location ou bien vous accompagner durant tout votre parcours locatif tant pour des besoins administratifs que techniques.

### 2.2. Quelles données personnelles traitons-nous ?

Dès lors, selon le but poursuivi nous pouvons être amenés à collecter les informations suivantes :

- Données d'identification
- Données sur la situation familiale et vie personnelle
- Données relatives aux difficultés sociales rencontrées
- Données sur la vie professionnelle
- Données économiques et financières
- Données sensibles.

### 2.3. Quels sont vos droits ?

Vous avez le droit de rectifier, corriger vos données, de les supprimer, d'en demander une copie. Vous pouvez demander d'arrêter ou de restreindre le traitement. Vous pouvez demander que celles-ci soient envoyées à un autre organisme. Vous pouvez également retirer votre consentement à tout moment si vous l'aviez donné pour la réalisation d'un traitement.

Pour exercer ces droits, vous devez vous adresser à notre délégué à la protection des données [accueil@novia.fr] ou par courrier à l'attention du délégué à la protection des données [M. Pascal BRUNET - Novia - 2-4 rue Auguste Rodin - 86100 Châtelleraut].

### 2.4. A qui pouvons-nous communiquer vos données personnelles ?

Nous pouvons, si besoin est, communiquer vos données personnelles :

- Au personnel habilité de Novia dans le cadre de l'exercice de ses fonctions
- Aux partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires
- Aux prestataires dans la limite de l'exécution de leur mission (par exemple pour de la maintenance technique au sein de vos logements)
- Aux organismes et autorités légalement autorisés à connaître vos informations (CAF, ANCOLS, Administration fiscale, etc.)

## 2.5. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données uniquement le temps qu'il nous faudra pour accomplir le but poursuivi. Pour cela, nous tenons compte également des délais légaux applicables ainsi que des recommandations de la CNIL.

Les documents locataires tels que les avis d'imposition, carte d'identité, dossier locataire sont conservés 5 ans.

Les documents concernant le traitement des besoins techniques des locataires ainsi que les états des lieux sont conservés pendant la durée de vie du bail plus 5 années supplémentaires.

Pour en savoir plus sur les durées de conservation, vous pouvez consulter la version plus exhaustive de la charte de protection des données. (Renvoyer vers la charte à l'aide d'un lien).

*Les éléments exposés ci-dessus constituent un résumé de notre conduite de confidentialité, si vous souhaitez en savoir davantage sur la manière dont Novia traite vos données à caractère personnel, nous vous invitons à poursuivre votre lecture.*

### 3. Charte de protection des données personnelles

#### 3.1. De quelle manière vos données à caractère personnel en tant que locataire et demandeur sont-elles traitées ?

Pour quelles finalités ?	Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?	Qui peut avoir accès à vos données ?	Sur quel fondement juridique se base le traitement ?
<p>Attribution du logement social (Enregistrements, instructions des demandes, prise en compte des décisions de la commission...)</p> <p>Réalisation d'enquêtes obligatoires (Ex : SLS/OPS)</p> <p>Gestion et suivi des baux (suivi de l'exécution du bail, du quittancement, gestion des loyers et charges...)</p>	<p>Données d'identification détaillées (nom, prénom, date de naissance, nationalité, adresse postale, téléphone, adresse e-mail, , etc.)</p> <p>NIR (uniquement dans le cadre de l'enregistrement des demandes de logement)</p> <p>Situation familiale et vie personnelle : (statut marital, nombre d'enfant et membre du foyer à charge, situation locative, etc.)</p> <p>Vie professionnelle (emploi actuel, type de contrat, employeur, etc.)</p> <p>Données économiques et financières (revenus dont montant et type d'aide perçue, présence d'un plan de surendettement/apurement ou procédure de rétablissement personnel etc.)</p> <p>Données sensibles (informations relatives au handicap)</p> <p>Informations relatives au difficultés sociales rencontrées.</p>	<p>Personnel habilité de Novia dans le cadre de l'exercice de ses fonctions (service gestion locative, gestion des impayés, secrétariat, etc.)</p> <p>Partenaires sociaux pouvant participer à la gestion des demandeurs et locataires (CAF, CCAS, commission d'attribution des logements, commission DALO, Fond de solidarité pour le logement etc.)</p> <p>Sous-traitants/ Prestataires Novia dans la limite de l'exécution de leur mission (prestataire en charge de la fourniture et maintenance du logiciel métier de gestion locative, prestataire en charge de la réalisation de travaux, etc.)</p> <p>Organisme ou autorité légalement autorisé à connaître vos informations (CAF, ANCOLS, Administration fiscale, etc.)</p>	<p>Traitements nécessaires au respect d'obligations légales.</p> <p>Traitements nécessaires à l'exécution d'un contrat</p> <p>Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes</p>

### 3.2. De quelle manière vos données à caractère personnelles en tant que visiteur sont-elles traitées ?

Pour quelles finalités ?	Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?	Qui peut avoir accès à vos données ?	Sur quel fondement juridique se base le traitement ?
Sécurisation, analyse et développement de l'efficacité du contenu de notre site et de nos applications.	Données de connexion (Adresses IP, journaux d'événements...)  Données relatives aux mesures d'audience (statistiques sur les pages vues, le temps passé sur une page, etc)	Personnel habilité de Novia dans le cadre de l'exercice de ses fonctions	Traitements nécessaires à la poursuite des intérêts légitimes.

### 3.3. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Documents locataires	Durée de conservation
Traitement des besoins techniques des locataires État des lieux Dossier locataire	Durée de vie du bail + archivage pendant 5 ans
Enregistrements vidéo	Les images ne doivent pas être conservées plus d'1 mois à compter de leur enregistrement.
Éléments d'identification  Gestion des dispositifs de contrôle d'accès des locataires	Les éléments d'identification ne doivent pas être conservés au-delà du temps pendant lequel la personne est habilitée à pénétrer dans les locaux concernés.  Elles peuvent être conservées tant que la personne concernée bénéficie d'un droit d'accès.  L'historique de déplacement des locataires n'est pas conservé.
Dossier de demande de logement	Suppression en cas d'attribution, radiation ou non renouvellement demande de logement puis archivage du dossier pendant 5 ans
Dossiers CAL Enquêtes OPS/SLS	5 ans
Avis d'imposition, carte d'identité	5 ans après l'attribution du logement
Ensemble des éléments constituant des pièces comptables (charges, quittancement)	10 ans
Données de connexions extranet locataire	13 mois
Attestation d'assurance	5 ans après le départ du locataire
Précontentieux lié aux troubles de voisinage	2 ans à la dernière réclamation reçue
Contentieux pour impayés	Suppression à compter de la prescription de l'action en exécution d'une décision de justice passée en force de chose jugée
Données relatives à des condamnations définitivement prononcées ou décision de justices ayant incidence sur le lieu de résidence	Conservation jusqu'au départ du locataire ou de l'employé victime d'une agression pour éviter tout contact avec la personne condamnée
Suivi social	Suppression à compter de la fin du suivi ou conservation pendant 5 ans après obtention du consentement de la personne concernée
Données relatives aux demandes d'exercice de droit	1 an à compter de la réception des demandes
Données de connexion (adresses IP, journaux d'événements...) Données relatives aux mesures d'audience	1 an

Les données permettant d'établir la preuve d'un droit ou conservées au titre du respect d'une obligation légale, peuvent faire l'objet d'une politique d'archivage intermédiaire pour une

période correspondant aux durées de prescription légale (et notamment le délai de droit commun de 5 ans).

### 3.4. Quels sont les droits et comment les exercer ?

Comme énoncé précédemment, lorsque vos données font l'objet d'un traitement vous disposez de droit sur ces dernières.

#### 3.4.1. Le droit d'accès et de rectification de vos données personnelles

Vous avez le droit de demande à Novia s'il traite vos données et de vous transmettre les informations vous concernant.

À ce titre, vous pouvez :

- Accéder à l'ensemble des données vous concernant
- Connaître l'origine des données vous concernant ainsi que les destinataires de celles-ci
- Accéder aux données sur lesquelles Novia s'est fondé pour prendre une décision vous concernant
- Obtenir une copie de vos données
- Enfin, vous disposez du droit de rectifier vos données lorsque celles-ci sont incomplètes ou inexactes. Par exemple si votre situation familiale a changé, vous pouvez demander la correction de vos informations personnelles.

#### 3.4.2. Le droit d'opposition au traitement de vos données personnelles

Ce droit vous permet de vous opposer à ce que vos données soient utilisées par Novia. Pour ce faire, vous devez mettre en avant des raisons tenant à votre situation particulière.

Vous avez le droit de vous opposer à l'utilisation de vos données personnelles si celles-ci sont traitées sur la base de l'intérêt légitime de Novia. Il vous sera donc possible de vous opposer au traitement à tout moment.

Si vous avez donné votre consentement pour le traitement de vos données ou si le traitement de vos données est nécessaire à l'exécution d'un contrat conclu avec [Nom de l'OPH], vous avez le droit à la portabilité de vos données.

Ce droit vous permet :

- De récupérer vos données personnelles traitées et de les stocker sur un appareil ou un cloud privé par exemple. Ce droit vous permet de gérer plus facilement et par vous-même vos données personnelles.
- De transférer vos données personnelles à un autre organisme

Toutefois, ce droit ne concerne que les données gérées de manière automatisée (les fichiers papiers ne sont pas concernés) et les données fournies par vous-même.

#### 3.4.3. Le droit à la limitation du traitement de vos données personnelles

Ce droit vous permet de geler temporairement l'utilisation de vos données. Il peut être exercé en parallèle d'une autre demande de droit comme le droit d'opposition ou rectification par exemple. Cela vous permet de « mettre en pause » l'utilisation de vos données pendant l'étude de votre demande d'exercice de droit.

Dès lors, une fois le traitement de vos données mis en pause, celles-ci ne pourront être utilisées que dans les cas suivants :

Vous avez donné votre accord

- Pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice,
- Pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale

- Pour des motifs importants d'intérêt public de l'Union ou d'un État membre.

#### 3.4.4. Le droit à l'effacement de vos données personnelles

Ce droit vous permet tout simplement d'obtenir la suppression de vos données personnelles.

Vous pouvez demander l'effacement de vos données si :

- Vos données sont utilisées à des fins de prospection
- Les données ne sont pas ou plus nécessaires au regard des objectifs pour lesquelles elles ont été initialement collectées
- Vous retirez votre consentement à l'utilisation de vos données
- Vos données font l'objet d'un traitement illicite
- Vos données ont été collectées lorsque vous étiez mineurs dans le cadre de la société de l'information
- Vos données doivent être effacées pour respecter une obligation légale
- Vous vous êtes opposé au traitement de vos données et Novia pas de motif impérieux de ne pas donner suite à votre demande.

Dans certains cas, Novia ne pourra faire droit à votre demande en particulier si Novia est dans l'obligation légale de conserver vos données ou encore si vos données sont nécessaires pour la constatation, de l'exercice ou de la défense de droits en justice (Ex : données utilisées dans le cadre de la gestion d'un contentieux).

#### 3.4.5. Contacter notre DPO

Pour exercer vos droits ou toute autre question relative au traitement de vos données vous pouvez contacter notre DPO par courrier à l'adresse [à compléter] ou par mail [adresse électronique DPO]. Si vous le souhaitez, vous pouvez également exercer vos droits sur place en vous présentant à l'accueil, votre demande sera ensuite relayée à notre DPO.

Toutefois, il est précisé que quel que soit le mode d'exercice de droit choisi, chacune de vos demandes doit être accompagnée d'éléments permettant de justifier votre identité.

Une fois votre demande reçue, sachez que nous disposons d'un délai d'un mois pour vous répondre. Ce délai pourra être suspendu si votre demande nécessite des éléments complémentaires.

### 3.5. Vos données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Vos données ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'Union Européenne.

Dans l'hypothèse où Novia aurait recours à des sous-traitants situés en dehors de l'Union Européenne, nous nous engageons à s'assurer que les sous-traitants présentent des mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du présent règlement et garantisse la protection des droits de la personne concernée.

### 3.6. Quelles mesures de sécurité mettons-nous en œuvre pour protéger vos données ?

La protection des données personnelles nécessite de prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque", les mesures de sécurité que nous mettons en œuvre s'appliquent à plusieurs niveaux :

**EN AUTHENTIFIANT ET SENSIBILISANT LES UTILISATEURS :**

reconnaître ses utilisateurs pour pouvoir ensuite leur donner les accès nécessaires

faire prendre conscience à chaque utilisateur des enjeux en matière de sécurité de vie privée

**EN GÉRANT LES HABILITATIONS :**

limiter les accès aux seules données dont un utilisateur a besoin

**EN TRAÇANT LES ACCÈS ET GÉRANT LES INCIDENTS :**

journaliser les accès et prévoir des procédures pour gérer les incidents afin de pouvoir réagir en cas de violation de données ( atteinte à la confidentialité, l'intégrité ou la disponibilité ).

**EN SÉCURISANT L'INFORMATIQUE MOBILE :**

anticiper l'atteinte à la sécurité des données consécutives au vol ou à la perte d'un équipement mobile

**EN PROTÉGEANT LE RÉSEAU INFORMATIQUE INTERNE :**

autoriser uniquement les fonctions réseau nécessaires au traitement mis en place

**EN SÉCURISANT LES SERVEURS & LES SITES WEB:**

renforcer les mesures de sécurité appliquées au serveur  
s'assurer que les bonnes pratiques minimales sont appliquées au site web

**EN SAUVEGARDANT ET PRÉVOYANT LA CONTINUITÉ D'ACTIVITÉ :**

effectuer des sauvegardes régulières pour limiter l'impact d'une disparition non désirée de données

**EN ARCHIVANT DE MANIÈRE SÉCURISÉE :**

archiver les données qui ne sont plus utilisés au quotidien mais qui n'ont pas encore atteint leur durée limite de conservation par exemple parce qu'elles sont conservées afin du utiliser en cas de contentieux

**EN ENCADRANT LA MAINTENANCE ET LA DESTRUCTION DES DONNÉES :**

garantir la sécurité des données à tout moment du cycle de vie des matériels et des logiciels

**EN GÉRANT LA SOUS-TRAITANCE :**

encadrer la sécurité des données avec les sous-traitants

**EN SÉCURISANT LES ÉCHANGES AVEC D'AUTRES ORGANISMES :**

renforcer la sécurité de toute transmission de données à caractère personnel

**EN PROTÉGEANT LES LOCAUX :**

renforcer la sécurité des locaux hébergeant les serveurs informatiques et les matériels réseaux

**EN ENCADRANT LES DÉVELOPPEMENTS INFORMATIQUES :**

intégrer sécurité protection de la vie privée au plus tôt dans les projets

### **3.7.Modification et accessibilité de la charte de la présente charte.**

La présente charte est la seule opposable jusqu'à ce qu'une nouvelle version la remplace.

Elle est susceptible d'évolution, Novia se réserve le droit de la mettre à jour ou de la modifier à tout moment et sans préavis.

Il vous est donc conseillé de la consulter régulièrement. Si vous continuez à utilisation nos services après modification de la présente charte, cela constitue acceptation de votre part desdits changements.

De plus, cette charte peut-être également consultable au sein de la Novia

Il vous est également possible d'en réclamer une copie auprès de l'accueil de votre agence.