

Politique de protection des données à caractère personnel

SOMMAIRE

1. Préambule	3
1.1. Qui sommes-nous ?	3
1.2. Quel est l'objectif de ce document ?	3
1.3. Qu'est-ce que le RGPD ?	3
1.4. Le délégué à la protection des données (DPO)	3
1.5. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?	3
2. Nos engagements	4
3. Le traitement de vos données personnelles	4
3.1. Les catégories de données	4
3.2. L'origine de vos données	5
3.3. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données	5
3.4. La durée de conservation de vos données	6
3.5. Les destinataires de vos données	6
3.6. La sécurité de vos données	7
3.7. Notre communication avec vous	7
4. Vos droits et leurs modalités d'exercice	8
4.1. Vos droits	8
4.2. Les modalités d'exercice de vos droits	8

1. Préambule

1.1. Qui sommes-nous ?

Premier office public de l'habitat du Grand Lyon, Lyon Métropole Habitat (LMH) mobilise ses équipes en partenariat avec l'ensemble des acteurs locaux pour répondre aux besoins de logements du plus grand nombre, que ce soit en location ou en accession.

1.2. Quel est l'objectif de ce document ?

Dans le cadre de ses activités, Lyon Métropole Habitat (LMH), en tant que responsable de traitement, est amené à collecter et traiter des données à caractère personnel relatives aux candidats à un logement, locataires et acquéreurs.

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

L'objectif de ce document est de vous informer de la manière dont LMH recueille, utilise et protège vos données à caractère personnel. Il vous permettra également de connaître les droits dont vous disposez sur vos données et comment les exercer de manière efficace auprès de nos services.

Nous vous invitons à le consulter régulièrement car il pourra faire l'objet de mises à jour.

1.3. Qu'est-ce que le RGPD ?

En France, la législation applicable à la protection des données à caractère personnel est la loi dite « Informatique et libertés » du 6 janvier 1978.

Au niveau européen, le Règlement Général sur la Protection des Données (plus connu sous l'acronyme RGPD) est entré en application le 25 mai 2018 dans tous les Etats membres de l'Union Européenne.

La Commission nationale informatique et libertés (CNIL) est l'autorité administrative indépendante chargée en France du contrôle de la bonne application de la réglementation sur la protection des données.

1.4. Le délégué à la protection des données (DPO)

En application du RGPD, Lyon Métropole Habitat a désigné un délégué à la protection des données (DPO), interlocuteur privilégié de la CNIL et de toute personne concernée par un traitement de données personnelles.

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. Il est joignable à l'adresse mail suivante : dpo@lmhabitat.fr

1.5. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Une donnée à caractère personnel est définie comme « *toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable* ».

Dans le cadre de ses activités, LMH est amené à recueillir et utiliser des données à caractère personnel vous concernant telles que par exemple le nom, le prénom, l'adresse, le numéro de téléphone, etc.

2. Nos engagements

LMH prend les engagements suivants en matière de protection des données :

- ✓ LMH vous informe en toute transparence des collectes et traitements de données personnelles vous concernant.
- ✓ LMH respecte les principes fondamentaux de la protection des données :
 - Collecte et utilisation des données pour une finalité déterminée, explicite et légitime ;
 - Pas de réutilisation ultérieure des données pour une finalité incompatible ;
 - Minimisation des données collectées ;
 - Limitation de l'accès aux données pour les seuls destinataires légitimes ;
 - Durée de conservation limitée des données au regard de la finalité ;
 - Ajustement des mesures de sécurité pour garantir un niveau de protection adéquat.
- ✓ LMH prend en compte la protection de vos données personnelles dès la conception des projets.
- ✓ LMH vous répond dans les meilleurs délais, au plus tard sous un mois, pour toute demande d'exercice des droits relatifs à vos données personnelles.

3. Le traitement de vos données personnelles

3.1. Les catégories de données

Sont principalement collectées, dans le cadre de votre relation avec LMH, les catégories de données à caractère personnel suivantes :

- ✓ des données relatives à votre identification, tels que votre état civil, vos moyens de contact ;
- ✓ des données relatives à votre vie personnelle, telle que votre situation familiale ;
- ✓ des données relatives à votre vie professionnelle, telle que votre fonction ;
- ✓ des informations d'ordre économique et financier, telles que vos ressources, votre situation financière, votre RIB ;
- ✓ des données relatives à vos demandes d'information, sollicitations ;
- ✓ des informations liées à la santé ou au handicap dans le cadre d'évaluations sociales ou d'aménagement spécifique du logement. Dans ce cadre, lorsque cela sera nécessaire et préalablement à la collecte de telles données, il vous sera demandé votre consentement.

Nous vous précisons que :

- ✓ LMH ne recueille pas de données personnelles concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques ou biométriques ;
- ✓ les données personnelles que vous transmettez à LMH pourront servir à mettre à jour les données déjà détenues pour les mêmes utilisations que celles poursuivies initialement ;
- ✓ les informations déjà en possession de LMH dans le cadre des contrats en cours pourront être utilisées pour l'examen d'une nouvelle demande de logement en particulier en cas de mobilité ;
- ✓ la collecte de certaines de vos données est obligatoire pour vous attribuer un logement, ou pour répondre à des obligations légales ou réglementaire. Les conséquences d'un défaut de réponse vous seront précisées.

3.2. L'origine de vos données

Les données ont pour origine les personnelles déclaratives que vous nous fournissez, notamment dans le cadre de :

- la candidature pour un logement, stationnement, local d'activité, en location ou en accession ;
- la conclusion d'un contrat de location ou d'un contrat de vente ;
- la déclaration d'un sinistre ;
- la prise de contact par nos services et nos prestataires, par téléphone, courrier, courriel ;
- la prise de contact via notre site internet et votre espace client ;
- les réponses à des enquêtes réglementaires obligatoires ;
- la campagne de recueil des attestations d'assurances ;
- la participation à une animation organisée par LMH (événement, réunion ou rencontre) ;
- la gestion locative et patrimoniale des logements et de leurs accessoires, locaux d'activité ;
- la gestion des contentieux et des incidents ;
- la mise en place d'un suivi social.

L'exécution de votre contrat de bail génère également des données vous concernant comme par exemple le solde de votre compte locataire, votre quittancement ou votre taux d'effort.

Des données vous concernant sont également transmises par des tiers et peuvent provenir :

- de prestataires avec qui nous avons conclu un contrat ou un marché pour qu'ils interviennent pour notre compte tels que les prestataires d'enquête, les entreprises de réparation, etc. ;
- d'organismes tiers tels que les administrations publiques (CAF, CCAS, FSL) ou judiciaires.

3.3. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données

Base juridique du traitement (Pourquoi nous avons le droit d'utiliser vos données)	Finalités (Pourquoi nous utilisons vos données)
L'exécution de votre contrat de bail (vos données sont nécessaires à la bonne exécution de votre contrat)	- La gestion locative et patrimoniale de votre logement et de ses accessoires (gestion administrative du contrat de location, exploitation maintenance et adaptation du patrimoine)
Le respect des obligations légales applicables à LMH (vos données sont nécessaires car une obligation légale nous l'impose)	- La réalisation des enquêtes obligatoires (SLS et OPS) - L'organisation de l'élection des représentants des locataires au conseil d'administration de LMH - La gestion des demandes adressées au délégué à la protection des données de LMH
Les missions d'intérêt public poursuivies par LMH (vos données sont nécessaires car nous exécutons des missions tournées vers les personnes telles que définies par les textes)	- La gestion des demandes de logement social (enregistrement, instruction, attribution) - La mise en œuvre d'un suivi social proposé aux personnes et familles en difficulté sociale ; - La gestion des ventes de logements sociaux en accession à la propriété - La gestion des copropriétés
Les intérêts légitimes poursuivis par LMH (vos données sont nécessaires au regard de nos intérêts légitimes qui ne portent pas une atteinte)	- La gestion des incidents et des contentieux afin de prévenir les atteintes aux personnes et au patrimoine, et d'assurer la défense des intérêts de LMH en justice - La réalisation d'enquêtes de satisfaction à des fins d'amélioration de la qualité de service

disproportionnée à vos droits et intérêts)	<ul style="list-style-type: none"> - L'enregistrement des conversations téléphoniques de nos centres de relation clients à des fins de suivi et d'amélioration de la qualité de service - la vidéosurveillance à des fins d'assurer la sécurité des personnes et des biens (agences et résidences LMH) - la gestion de la communication externe réalisée par LMH (auprès notamment des locataires, etc.) - la gestion des sites internet et extranet client mis à disposition par LMH - la communication ciblée en matière d'accession sociale ainsi que pour des offres et services personnalisés complémentaires au logement (y compris des offres partenaires)
Le consentement	<ul style="list-style-type: none"> - Le suivi des consommations énergétiques aux fins d'amélioration de la consommation des logements

3.4. La durée de conservation de vos données

LMH conserve vos données pendant une durée limitée au temps nécessaire à l'accomplissement des finalités pour lesquelles les données ont été collectées.

Puis certaines de vos données peuvent être archivées pour des raisons d'utilité administrative (archivage à des fins probatoires, obligation légale ou réglementaire, sollicitation des autorités de contrôle).

Au-delà de la durée d'utilité administrative, à l'exception des données ayant un intérêt historique ou scientifique en application du code du patrimoine, vos données seront supprimées ou anonymisées.

3.5. Les destinataires de vos données

Pour atteindre les finalités décrites ci-dessus, les données collectées par LMH peuvent être transmises à tout ou partie des destinataires suivants, dans les limites de leurs attributions respectives :

- ✓ Les services internes habilités de LMH pour les besoins de leurs missions ;
- ✓ Les prestataires et sous-traitants de LMH dans la limite des missions qui leur sont confiées ; par exemple vos coordonnées pourront être transmises afin de permettre aux prestataires d'entretien de vous contacter pour planifier une intervention ;
- ✓ Les compagnies d'assurance, notamment en cas de sinistre ;
- ✓ Les organismes habilités à mettre en œuvre ou suivre un accompagnement social ;
- ✓ Les avocats, auxiliaires de justice et officiers ministériels, les autorités administratives ou judiciaires saisies d'un litige le cas échéant, en application des obligations légales incombant à LMH ou pour permettre à LMH d'assurer la défense de ses droits et intérêts ;
- ✓ Les organismes chargés du contrôle de LMH tels que les commissaires aux comptes ou des auditeurs ;
- ✓ Les organismes tiers avec lesquels LMH a signé une convention en lien avec la gestion du parc immobilier ;
- ✓ Les organismes tiers autorisés par une disposition légale à obtenir la communication de données détenues par LMH ;
- ✓ Les destinataires que LMH estime légitimes à recevoir des données ; LMH s'assurera que les destinataires accèdent aux seules données adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie ;
- ✓ En cas de cession de patrimoine par LMH à un autre bailleur, les données locataires associées au patrimoine concerné sont susceptibles d'être transmises au nouveau bailleur afin d'organiser, préparer et assurer la reprise des engagements pris au titre du bail.

3.6. La sécurité de vos données

LMH accorde une importance particulière à la sécurité des données à caractère personnel.

Des mesures juridiques, 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 intégrité.

Lors de l'élaboration et de la conception, ou lors de la sélection et de l'utilisation des différents outils qui permettent le traitement des données personnelles, LMH s'assure qu'ils permettent d'assurer un niveau de protection optimal des données traitées.

Lorsqu'il a recours à un prestataire, LMH 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 aux exigences de sécurité et de confidentialité.

Nous concluons avec nos sous-traitants dans le respect de nos obligations légales et réglementaires des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers.

3.7. Notre communication avec vous

LMH pourra communiquer avec vous, dans le cadre strict de la gestion locative liée à l'exécution de votre contrat de location, par tous les moyens de contact que vous nous avez transmis (email, sms, courrier).

En complément, LMH vous permet d'opter pour un service « zéro papier » qui vise à ne plus vous transmettre par courrier les documents liés à votre contrat de location (avis d'échéance, de répartition des charges, etc.) mais à les consulter de façon dématérialisée dans votre espace Client. Vous avez la possibilité, à tout moment, de désactiver ce service en vous rendant dans votre espace Client.

LMH pourra également, avec votre consentement vous adresser par voie électronique (email, sms) des communications ciblées en matière d'accès social ainsi que pour des offres et services personnalisés complémentaires au logement et adaptés à votre situation (y compris des offres de partenaires de LMH).

Vous pourrez à tout moment vous y opposer et retirer votre consentement selon les modalités suivantes : soit en cliquant sur le lien de désabonnement qui se trouve dans l'email qui vous a été envoyé, soit en cliquant sur le lien « stop sms » qui figure dans le message reçu par sms ; et dans tous les cas en exerçant votre droit d'opposition selon les modalités définies au chapitre « vos droits et leurs modalités d'exercice ».

Dans le cadre du fonctionnement des centres de relation clients de LMH, nous vous informons que vos appels téléphoniques sont susceptibles de faire l'objet, sauf opposition de votre part, d'un enregistrement ou d'une double écoute, à des fins légitimes d'amélioration de la démarche qualité.

Les appelants sont informés de la possibilité d'écoute/enregistrement de la conversation, ainsi que de leur droit d'opposition, dans un message de pré-décroché.

Les enregistrements sont destinés aux services concernés de LMH et ses prestataires de téléphonie le cas échéant. Ils sont conservés jusqu'à trois mois au maximum puis ils sont détruits.

4. Vos droits et leurs modalités d'exercice

LMH est soucieux du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre de l'utilisation de vos données personnelles.

4.1. Vos droits

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données et selon le traitement concerné, vous disposez :

- ✓ D'un droit d'information sur l'utilisation faite de vos données et sur vos droits ;
- ✓ D'un droit d'accès afin d'obtenir les données détenues sur vous par LMH ;
- ✓ D'un droit de rectification afin de compléter ou mettre à jour vos données ;
- ✓ D'un droit d'effacement pour demander la suppression de vos données dans certaines circonstances (droit à l'oubli) ;
- ✓ D'un droit d'opposition au traitement de vos données, pour des raisons tenant à votre situation personnelle, sous réserve de l'intérêt légitime dont pourrait justifier LMH ou du respect d'obligations légales ;
- ✓ Du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque les données ont été utilisées par LMH suite à votre accord ;
- ✓ D'un droit à la limitation du traitement de vos données pour restreindre le traitement de vos données dans certains cas prévus par la législation ;
- ✓ Du droit de définir des directives concernant le traitement de vos données après votre décès ;
- ✓ Du droit de saisir le délégué à la protection des données (DPO) de LMH de toute question ou demande concernant l'exercice de vos droits ;
- ✓ Du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL – 3 place de Fontenoy 75007 Paris ou www.cnil.fr), si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits ne sont pas respectés.

4.2. Les modalités d'exercice de vos droits

Vous pouvez exercer vos droits :

- ✓ par courriel à l'adresse électronique suivante : dpo@lmhabitat.fr
- ✓ par courrier signé à l'adresse postale suivante : Lyon Métropole Habitat – Délégué à la protection des données – 194 rue Duguesclin – CS 43813 - 69433 Lyon cedex 03.

Pour exercer vos droits, toute demande doit indiquer vos nom, prénom, adresse à laquelle vous souhaitez recevoir la réponse, et doit être accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité.

L'exercice des droits est gratuit. Cependant si vos demandes sont répétitives, excessives ou abusives, des frais pourront vous être demandés.