

# Le Guide Domial

de la politique de  
protection des données  
à caractère personnel



# SOMMAIRE

---

- 1. La transparence dans le traitement de vos données
  - 2. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?
  - 3. Nous ne traitons que les données nécessaires **P 4**
  - 4. Quelles sont les catégories de données à caractère personnel
  - 5. Quelle est l'origine des données que nous traitons ?
- 

- 6. Les bases juridiques et les finalités de nos traitements de données **P 5**
- 

- 7. Quels sont les destinataires de vos données ?
  - 8. Les transferts de vos données hors de l'Union européenne **P 8**
  - 9. Combien de temps sont conservées vos données ?
- 

- 10. La sécurité de vos données
  - 11. Quels sont vos droits ? **P 9**
    - a - Votre droit d'accès
    - b - Votre droit à la rectification de vos données
    - c - Votre droit à l'effacement de vos données
    - d - Votre droit à la limitation des traitements de vos données
- 

- e - Votre droit d'opposition aux traitements de vos données
  - f - Votre droit à la portabilité de vos données
  - g - Votre droit de retirer votre consentement
  - h - Votre droit de définir des directives post-mortem **P 10**
  - i - Les modalités d'exercice de vos droits
  - j - Votre droit d'introduire un recours auprès de la CNIL
- 

- 12. La prospection par courrier électronique et l'envoi d'informations pour l'exécution du contrat de bail **P 11**
- 



# Suivez le guide !

## Qui sommes-nous ?

Domial est une filiale du Groupe Action Logement, acteur de référence depuis plus de soixante ans dans le secteur du logement social et du logement intermédiaire en France. **Première entreprise sociale pour l'habitat en Alsace**, Domial couvre l'ensemble des métiers liés à l'habitat et au logement : gestion d'un patrimoine locatif, production de logements, maîtrise d'ouvrage, accession à la propriété social via la vente de programmes neufs ou de patrimoine HLM.

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

Une donnée personnelle, au sens de la loi, est toute donnée qui permet d'identifier une personne physique, directement, ou indirectement. Par exemple : un nom, un prénom, une photo d'un visage, un numéro de sécurité sociale, un numéro de téléphone,...

## Qu'est-ce que la politique de protection des données à caractère personnel ?

Dans le cadre de son activité, Domial est amené à collecter et à traiter les données à caractère personnel, relatives aux locataires et aux candidats à un logement. Soucieux de construire avec vous une relation de confiance durable et respectueuse de vos droits et libertés, Domial s'engage en matière de protection des données à caractère personnel. 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 Domial. 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.

## En pratique

### 1. La transparence dans le traitement de vos données

Dans un souci de transparence, Domial prend soin d'informer les candidats et locataires de chacun des traitements qui les concerne. 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 des données et dans nos conditions contractuelles.

### 2. Pourquoi traitons-nous vos données personnelles ?

Lorsque Domial est amené à traiter des données, nous le faisons 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.

### 3. Nous ne traitons que les données nécessaires

Pour chacun des traitements mis en œuvre, Domial 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. Domial veille à ce que les données soient mises à jour si nécessaire et à mettre en œuvre des procédés pour permettre l'effacement ou la rectification des données inexactes.

### 4. Quelles sont les catégories de données à caractère personnel ?

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités vous seront présentées ci-après, Domial collecte et traite notamment les catégories de données

suivantes : état civil, vie personnelle et vie professionnelle, informations financières, économiques et fiscales, ainsi que des données de connexion (supports médias).

Domial est amené 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 cas, lorsque cela sera nécessaire, nous demanderons le consentement de la personne, préalablement à la collecte de telles données.

Domial 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 que vous communiquerez à Domial pourront servir à mettre à jour les données déjà détenues par Domial pour les mêmes finalités que celles poursuivies initialement.

Les informations détenues par Domial 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.

### 5. Quelle est 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 mail ;

- La prise de contact via notre site internet, extranet ;
- Les réponses à des enquêtes obligatoires ou de satisfaction ;
- 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 solde ou le quittance.

**Les données personnelles inférées ou dérivées**

Certaines données sont générées et/ou calculées à partir des deux 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 ;
- De nos prestataires sous-traitants avec qui nous avons conclu un contrat pour qu'ils interviennent pour notre compte : les prestataires d'enquête ou les entreprises de réparation.

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

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

Base juridique du traitement	Finalités
L'exécution d'un contrat (lorsque le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'obligations contractuelles ou à l'exécution de mesures précontractuelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion et le suivi des demandes de logement ;</li> <li>• L'instruction des candidatures à un logement ;</li> <li>• L'organisation des visites avant l'attribution du bail ;</li> <li>• L'attribution d'un logement à un locataire candidat ;</li> <li>• La gestion et le suivi des régularisations des charges ;</li> <li>• La gestion et le suivi de l'exécution du contrat ;</li> <li>• La gestion locative et technique et la maintenance du patrimoine ;</li> <li>• La gestion et le suivi des attestations d'assurance ;</li> <li>• La gestion et le suivi des états des lieux et des préavis ;</li> <li>• La gestion et le suivi des mutations de logement et des désistements ;</li> <li>• La gestion et le suivi du quittance et des avis d'échéance ;</li> <li>• La gestion et le suivi des impayés et du recouvrement ;</li> <li>• La gestion du contrôle des accès aux résidences ;</li> <li>• La gestion, l'organisation et le suivi des travaux, en ce compris la communication des coordonnées nécessaires pour permettre la prise de rendez-vous et les interventions dans le logement ;</li> <li>• La gestion et le suivi des sinistres ;</li> <li>• L'organisation, la gestion et le suivi des autorisations d'accès à l'extranet client (authentification, gestion de comptes...) ;</li> <li>• La gestion du contentieux, du précontentieux et l'exécution des décisions de justice ;</li> </ul>

<b>Base juridique du traitement</b>	<b>Finalités</b>
L'exécution d'un contrat (lorsque le traitement est nécessaire à la bonne exécution d'obligations contractuelles ou à l'exécution de mesures précontractuelles)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion, le suivi et la prévention des troubles du voisinage ;</li> <li>• La gestion et le suivi des travaux ;</li> <li>• La gestion et le suivi des réclamations ;</li> <li>• Les enquêtes avant travaux ;</li> <li>• L'enregistrement, l'instruction et la gestion des demandes de logements en accession ;</li> <li>• La vente et la sécurisation des opération d'accession ;</li> <li>• Le suivi des opérations en accession ;</li> <li>• La gestion et le suivi des copropriétés ;</li> <li>• La gestion, le suivi l'organisation des ventes de logements sociaux anciens ;</li> </ul>
Le respect des obligations légales imposées à Domial en tant que bailleur social	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des droits des personnes et des oppositions ;</li> <li>• La gestion et le suivi de l'adaptation des logements ;</li> <li>• L'exécution des obligations légales et réglementaires à la charge du bailleur ;</li> <li>• La comptabilité ;</li> <li>• 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 ;</li> <li>• L'organisation, le suivi des élections des représentants des locataires, l'établissement du PV et la proclamation des résultats ;</li> <li>• L'organisation, la gestion et le suivi des enquêtes obligatoires (SLS, OPS) ;</li> <li>• La gestion, l'organisation, le suivi des commissions d'attribution logement ;</li> <li>• La gestion, l'organisation et le suivi des réhabilitations ;</li> </ul>
Les missions du service public	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'enregistrement et le traitement des demandes de logement social en location (CERFA + pièces justificatives) ;</li> </ul>
Les intérêts légitimes poursuivis par Domial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les statistiques et le reporting sur occupation du parc ;</li> <li>• La communication institutionnelle ;</li> <li>• La réalisation de diagnostics, de reportings, de statistiques et d'audits ;</li> <li>• Le suivi et la gestion de la qualité, les enquêtes de satisfaction ;</li> <li>• 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 ;</li> <li>• La gestion des sites institutionnels ;</li> </ul>

Base juridique du traitement	Finalités
Les intérêts légitimes poursuivis par Domial	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'analyse statistique de la fréquentation et de la mesure d'audience des sites et applications mobiles ;</li> <li>• La gestion et le suivi des contacts avec les visiteurs des sites et des locataires ;</li> <li>• 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 ;</li> <li>• L'écoute et l'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de suivi et d'amélioration de la qualité ;</li> <li>• L'animation et les jeux concours locataires ;</li> <li>• La collaboration avec les partenaires sociaux ;</li> <li>• L'étude, la préparation de la cession de logements (à la découpe, en lot) ;</li> <li>• La gestion, le suivi, et le reporting des projets en faveur des locataires ;</li> </ul>
Le consentement du locataire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gestion des demandes sociales de locataires en difficulté ;</li> <li>• Les enquêtes sociales pour accompagnement particulier et mutation ;</li> <li>• La gestion et le suivi des demandes de logement ;</li> <li>• La gestion et le suivi de l'accompagnement social ;</li> <li>• La gestion et le suivi des accords à l'accompagnement social ;</li> <li>• La gestion et le suivi du versement des aides au logement.</li> </ul>



## 7. Quels sont les destinataires de vos données ?

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

En outre, Domial veille à ce que seules des personnes habilitées puissent avoir accès à vos données pour le besoin de leurs missions. Vous êtes informé que vos données peuvent faire l'objet d'une communication aux services institutionnels, aux partenaires sociaux, à nos partenaires contractuels, aux médiateurs et aux prestataires, chacun pour ce qui les concerne, aux organismes du logement représentatifs du logement social et intermédiaire, aux réservataires et aux autorités légalement habilitées à en avoir connaissance.

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 Domial, 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, Domial peut transmettre vos coordonnées afin de permettre aux prestataires d'entretien des logements d'intervenir.

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

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

Si toutefois, Domial devait avoir besoin de transférer vos données en dehors de l'Union Européenne, nous ne le ferions 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.

## 9. Combien de temps sont conservées vos données ?

Domial 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.

Plus précisément, nous organisons notre politique de conservation des données de la manière suivante :

Finalités	Durée de conservation
Gestion des dossiers locataires	5 ans à compter du départ du locataire
Instruction des demandes de logement social	Suppression en cas d'attribution d'un logement
Instruction des demandes en accession sociale	Suppression à compter du paiement du logement ou à l'issue de la période de sécurisation
Suivi social personnalisé	5 ans si accord de la personne concernée
Réponse aux enquêtes obligatoires	Entre 2 et 10 ans
Quittancement et décomptes de charges	10 ans
Opérations commerciales	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact avec le prospect
Concours	Jusqu'à finalisation du jeu et remise des prix
Demandes d'accès et rectification des données	1 an à compter de la réception de la demande

## 10. La sécurité de vos données

Domial 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, Domial s'assure que ces derniers offrent un niveau de protection adéquat des données traitées.

Domial 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, Domial 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, Domial conclut avec ses sous-traitants des contrats définissant précisément les conditions et modalités de traitement des données personnelles par ces derniers. Domial effectue régulièrement des audits de ses propres services afin de contrôler la bonne application opérationnelle des règles relatives à la sécurité des données.

## 11. Quels sont vos droits ?

Domial est soucieux du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de vos données à caractère personnel mis en œuvre.

### a - 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 que Domial détient sur vous. Il permet également de contrôler l'exactitude des données et, au besoin, de les faire rectifier ou effacer.

Domial devra être en mesure de vous faire

parvenir une copie des données qu'il détient sur vous dans un format compréhensible.

Domial 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.

### b - Votre droit à la rectification de vos données

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

### c - Votre droit à l'effacement de vos données

Vous pouvez demander à Domial 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, Domial ne pourra répondre favorablement à votre demande. Tel sera le cas si Domial est tenu 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.

### d - 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.

### **e - 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 Domial 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 de Domial ou de ses partenaires.

### **f - 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.

### **g - Votre droit de retirer votre consentement**

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

### **h - 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. Ces directives particulières ne concerneront que les traitements mis en œuvre par nos soins et seront limitées à ce seul périmètre.

### **i - Les modalités d'exercice de vos droits**

Tous les droits énumérés ci-avant peuvent être exercés à l'adresse électronique suivante : [dpo@domial.fr](mailto:dpo@domial.fr) ou par courrier à l'adresse postale suivante : Domial - Délégué à la protection des données - CS 90024 - 25 place du Capitaine Dreyfus - 68025 Colmar Cedex.

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

### **j - 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.



## 12. La prospection par courrier électronique et l'envoi d'informations pour l'exécution du contrat de bail

Domial et ses partenaires peuvent, si vous l'acceptez, vous adresser par courrier électronique (mail, sms, mms) des informations et offres commerciales concernant des logements ou autres produits et prestations. 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.

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



### **Vous avez des questions sur le traitement de vos données ou sur ce document ?**

Domial a désigné un délégué à la protection des données à caractère personnel, en charge de vous conseiller, de vous informer et de contrôler le respect de la réglementation en matière de données à caractère personnel.

**Si vous avez des questions sur la protection de vos données,** notre délégué à la protection se tient à votre disposition **à l'adresse électronique suivante : [dpo@domial.fr](mailto:dpo@domial.fr)**

**ou par courrier à l'adresse postale suivante :**

Domial - Délégué à la protection des données -  
CS 90024 - 25 place du Capitaine Dreyfus  
68025 Colmar Cedex

## Domial ESH - Siège social

25, Place du Capitaine Dreyfus - CS 90024 - 68025 Colmar Cedex

Tél. : 03 89 30 80 80 - [domial@domial.fr](mailto:domial@domial.fr)

[www.domial.fr](http://www.domial.fr)

**Domial**   
Groupe ActionLogement