

Politique de protection des données personnelles

Mise à jour septembre 2025

Alcéane, en sa qualité de responsable de traitement, accorde une importance primordiale à la confidentialité et à la protection des données personnelles qu'elle peut être amenée à collecter dans le cadre de ses missions. Le traitement de ces données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution de certaines prestations, telles que l'examen et l'attribution de logements sociaux, l'établissement de contrats de location ou encore la gestion et le suivi de la relation avec les locataires tout au long de leur parcours locatif.

Aussi, nous avons adopté des principes communs ci-après regroupés au sein d'une politique. Ces principes visent essentiellement à protéger vos données à caractère personnel afin qu'elles ne soient pas endommagées, effacées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

La présente politique a pour objet de vous informer de la manière dont nous utilisons et protégeons vos données personnelles, ainsi que les raisons pour lesquelles nous les traitons. Toutes les opérations réalisées sur vos données personnelles sont effectuées dans le respect des réglementations en vigueur et notamment de la loi n°78- 17 du 6 janvier 1978 dite « Loi Informatique et Libertés » relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, modifiée par le règlement européen n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles. Par ailleurs, Alcéane veille à faire appel à des entreprises et prestataires qui accordent la même sensibilité à la protection des données personnelles de ses clients.

La présente politique peut être modifiée par Alcéane. Dans ce cas, ces modifications seront téléchargeables sur notre site internet www.alceane.fr ou sur simple demande par courrier.

Les définitions

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

Donnée personnelle. Désigne toute information se rapportant à la personne concernée permettant de l'identifier directement ou indirectement.

Donnée dite sensible. Informations qui révèlent la prétendue origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.

Personne concernée. Désigne la personne physique pour laquelle les données à caractère personnel sont utilisées quelles que soient les finalités.

Responsable d'un traitement de données à caractère personnel. Désigne Alcéane qui réalise le traitement des données à caractère personnel.

Sous-traitant. Désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.

Traitement de données à caractère personnel. Désigne toute opération ou tout ensemble d'opérations appliquées aux données à caractère personnel.

Destinataire. Désigne la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou tout autre organisme qui reçoit communication des données à caractère personnel.

Les principes

Dans sa démarche de respect de la réglementation à la protection des données personnelles, Alcéane s'engage quant aux principes ci-après mentionnés.

Principe de « Finalité ». Les données personnelles collectées par Alcéane, le sont uniquement pour des finalités déterminées, explicites et légitimes à son activité.

La collecte de données personnelles est destinée à l'exercice de ses activités. Ces données ne sont pas utilisées ultérieurement de manière incompatible avec ses finalités.

Base légale. La collecte et le traitement des données à caractère personnel par Alcéane sont légitimes et s'appuient sur un fondement juridique déterminé en fonction de l'objectif poursuivi (ou finalité) et du contexte dans lequel s'inscrit le traitement.

Principe de conservation. Les données à caractère personnel sont conservées par Alcéane pendant une durée limitée qui n'excède pas la durée nécessaire aux finalités de collecte.

Principe de pertinence, de proportionnalité, de minimisation. Les données personnelles collectées par Alcéane sont strictement nécessaires à l'objectif poursuivi par la collecte. Alcéane s'attache à limiter les données collectées, à les tenir exactes et à jour en facilitant les droits des personnes concernées.

Principe de licéité, loyauté, transparence. Alcéane fait preuve de transparence en informant les personnes concernées, lors de la collecte de leurs données à caractère personnel, sur leur utilisation et leur partage éventuel avec des tiers. Ces données sont collectées loyalement. Aucune collecte n'est effectuée à l'insu des personnes et sans qu'elles en soient informées.

Principe de sécurité et de confidentialité. Soucieux de protéger et de sécuriser les données personnelles, Alcéane prend toutes les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de ces données et éviter toute intrusion, perte ou détérioration de celles-ci, ou encore leur communication à des personnes non autorisées. Ces mesures sont déterminées en fonction des risques pesant sur chaque traitement (sensibilité des données, objectif du traitement...).

Les données personnelles traitées

Dans le cadre des traitements de données à caractère personnel dont les finalités sont présentées ci-après, Alcéane collecte et traite les catégories de données suivantes.

Données d'identification. Il s'agit par exemple de votre civilité, nom (usage / marital / naissance) prénom(s), date et lieu de naissance, adresse postale, adresse électronique, numéro(s) de téléphone, titre de séjour, livret(s) de famille, identifiants CAF ou MSA...

Données professionnelles. Il s'agit par exemple de votre profession, type de contrat, nom de l'employeur, formation, scolarité, ou pour une demande de recrutement le CV, lettre de motivation...

Situation familiale et vie privée. Il s'agit par exemple de votre situation familiale, statut marital, informations relatives au conjoint ou co-titulaire du bail, informations relatives au nombre d'enfants et membres du foyer à charge, situation locative...

Informations financières économiques et fiscales. Il s'agit par exemple de vos références bancaires, avis d'imposition ou de non-imposition, revenu fiscal de référence de l'année N-2 et de l'année N-1, ressources mensuelles et/ou prestations perçues, bulletin de paie, présence d'un plan de d'apurement...

Dans une moindre mesure, d'autres données peuvent être collectées toujours dans un objectif de vous accompagner dans vos demandes.

- Des informations relatives à l'adaptation des logements sociaux au(x) handicap(s) et à la perte d'autonomie peuvent être recueillies en cas de demande d'aménagement.
- Des données en cas de dommage causé à un locataire, un occupant ou à un tiers dans le cadre d'un sinistre affectant le logement.
- Des données sociales pour vous aider lors de difficultés sociales rencontrées.
- Des données de connexion sur notre site internet à des fins statistiques.
- Des images vidéos dans le cadre des mesures de sécurité liées à l'accès aux locaux

Dans tous les cas, aucune donnée à caractère personnel révélant l'origine prétendue raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, ou encore d'appartenance syndicale n'est recueillie par Alcéane. Il en est de même pour les données génétiques ou biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique.

La collecte de vos données personnelles

Les données personnelles collectées sont strictement nécessaires à l'objectif poursuivi par la collecte.

Il s'agit des données personnelles que vous communiquez lors :

- d'une candidature pour l'attribution d'un logement.
- de la vie de votre contrat de location.
- d'une candidature pour l'achat d'un logement Alcéane.
- de la déclaration d'un sinistre.
- de nos enquêtes obligatoires et de satisfaction.

- d'un recouvrement amiable et contentieux.
- de la création de votre compte sur le site internet.
- de la prise de contact avec nos services et nos prestataires que ce soit par téléphone, courrier ou mail. Certaines données sont collectées notamment par le biais de nos formulaires présents sur le site internet.
- de participation à une animation, ateliers collaboratifs, de la gestion des relations avec les organismes d'aides au logement.
- du dépôt d'une candidature à un recrutement sur notre site internet.
- des élections des représentants des locataires.

Des données personnelles peuvent également nous provenir :

- de tiers directement.
- de nos prestataires avec qui nous contractualisons dans le cadre de nos travaux d'amélioration continue (prestataire d'enquêtes, entreprise de travaux...).

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 communiquées. Il est également précisé que les données à caractère personnel, communiquées à Alcéane, pourront servir à mettre à jour les données déjà détenues pour les mêmes finalités que celles poursuivies initialement.

Les informations détenues par Alcéane 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.

Les mesures de sécurité mises en œuvre pour la protection de 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.

Il s'agit par exemple de :

- mesures organisationnelles avec l'adoption de politiques et procédures, la gestion des risques et des projets, la sensibilisation du personnel.
- mesures techniques avec le contrôle des accès par authentification et règles d'habilitation, l'archivage, l'effacement, le contrôle de l'intégrité des données, les sauvegardes, la lutte contre les codes malveillant, la protection du réseau informatique.
- mesures de sécurité physique avec un dispositif de contrôle d'accès physique des locaux, la fermeture à clé du mobilier pour les documents papiers.

Lors d'un recours à un sous-traitant, Alcéane ne lui communique les données à caractère personnel qu'après avoir obtenu de ce dernier un engagement sur sa capacité à répondre à ses exigences en matière de sécurité et de confidentialité.

Alcéane s'engage à assurer la sécurité et la confidentialité des données à caractère personnel par la mise en place des mesures pour prévenir les violations de données et réagir de manière appropriée en cas d'incident.

La communication de vos données personnelles

Les données à caractère personnel collectées, de même que celles qui sont recueillies ultérieurement, sont destinées à Alcéane en sa qualité de responsable du traitement. Alcéane veille à ce que seules des personnes habilitées puissent avoir accès à vos données pour le besoin de leurs missions.

Vous êtes informé(e)s que vos données peuvent faire l'objet d'une communication uniquement dans le cadre d'un traitement qui poursuit l'une des finalités décrites :

- au personnel habilité d'Alcéane dans le cadre de l'exercice de ses fonctions.
- aux partenaires sociaux.
- aux professions réglementées comme les commissaires aux comptes, notaires, avocats, commissaires de justices.
- aux tiers pour satisfaire aux obligations légales et réglementaires dont l'ANCOLS (Agence Nationale de Contrôle du Logement Social).
- à des tiers ou sous-traitants.
- aux partenaires, aux sous-traitants uniquement dans le cadre d'un traitement qui poursuit l'une des finalités décrites.
- aux organismes du logement représentatifs du logement social et intermédiaire, aux réservataires.
- aux organismes payeurs de l'aide au logement et de l'aide personnalisée au logement (APL).
- aux services sociaux (CAF, CCAPEX...).
- à toutes personnes pour lesquelles vous avez consenti à la transmission de vos données.

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 Alcéane, 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.

Dans le cadre de la gestion de nos biens immobiliers, il peut nous être nécessaire de partager les coordonnées téléphoniques de nos locataires avec des tiers ou sous-traitants notamment pour coordonner les interventions techniques dans le logement. Les coordonnées téléphoniques de nos locataires ne sont transmises qu'aux tiers ayant un besoin légitime de les connaître pour les finalités mentionnées ci-avant. Les modalités d'exercice de vos droits vous sont détaillées dans la rubrique correspondante. Il sera par ailleurs rappelé lors de la transmission des coordonnées, les obligations de chacun en matière de confidentialité et de protection des données.

En tout état de cause, Alcéane veille à ne pas effectuer de transfert de vos données en dehors de l'Union Européenne. Si toutefois, elle devait le faire, elle ne le ferait qu'après avoir pris toutes les mesures de protection des données proposées au sein des états membres de l'Union Européenne.

Les finalités de nos traitements

Vous trouverez ci-dessous un tableau contenant l'ensemble des traitements réalisés par Alcéane agissant en qualité de responsable de traitement, avec les différentes finalités des traitements, les fondements juridiques permettant leur mise en œuvre.

Ce tableau étant régulièrement alimenté et mis à jour, nous vous invitons donc à consulter les futures versions de ce document depuis notre site internet www.alceane.fr

FONDEMENT JURIDIQUE DU TRAITEMENT	FINALITÉS
Exécution du contrat	<ul style="list-style-type: none"> ■ La gestion et le suivi des sollicitations. ■ La gestion des avenants aux contrats. ■ La gestion du précontentieux, contentieux et l'exécution des décisions de justice. ■ La gestion et le suivi des mutations de logement. ■ L'organisation, la gestion et le suivi des autorisations d'accès à l'extranet client (authentification, gestion des comptes). ■ La gestion et le suivi des états des lieux et des préavis. ■ La prévention, la gestion et le suivi de la tranquillité résidentielle. ■ L'accès à une solution de paiement en ligne. ■ La gestion des avis d'échéance. ■ La gestion, le suivi des sinistres. ■ La gestion, l'organisation et le suivi des travaux (la communication des coordonnées aux entreprises permettant les interventions rendues nécessaires dans le logement et la prise de rendez-vous). ■ La gestion technique et la maintenance du patrimoine.
Obligations légales	<ul style="list-style-type: none"> ■ La réalisation de diagnostics, de statistiques et d'audit. ■ La gestion des droits des personnes et des oppositions relatives aux traitements de leurs données personnelles. ■ La gestion et le suivi de l'adaptation des logements. ■ L'organisation, la gestion et le suivi des réhabilitations. ■ L'instruction des candidatures à un logement. ■ La gestion et le suivi des attestations d'assurance. ■ La gestion et le suivi des impayés et du recouvrement ■ La gestion et le suivi du versement des aides au logement (APL, RLS). ■ La comptabilité générale d'Alcéane et suivi des comptes clients. ■ La gestion et le suivi des régularisations des charges locatives. ■ L'organisation, la gestion et le suivi des commissions réglementaires (CA, BUREAU, CALEOL, CCL, CAO). ■ L'organisation, le suivi des élections des représentants des locataires, l'établissement du PV et la proclamation des résultats. ■ Les obligations de consultation des représentants du personnel. ■ Le traitement et le suivi des enquêtes et des déclarations obligatoires (SLS, OPS, GMBI, enquête de satisfaction triennale, autres enquêtes).
Mission d'intérêt public	<ul style="list-style-type: none"> ■ L'étude, la préparation de la cession de logements. ■ La gestion et le suivi des copropriétés, foyers, RPA. ■ La gestion, le suivi, l'organisation des ventes de logements sociaux. ■ L'attribution de tout type de bien locatif : logement, garage, parking, cave ou locaux (à vélo, commerce, associatif et profession libérale), toiture, parcelles de terrain pour panneau publicitaire, à un locataire candidat ou un tiers. ■ La gestion et le suivi des demandes de logement. ■ L'accompagnement social et prévention des expulsions.

Intérêt légitime	<ul style="list-style-type: none"> ■ La gestion de la communication institutionnelle (lettres locataires, plaquette d'informations, invitation inauguration...). ■ La gestion du site internet institutionnel. ■ La gestion de la vidéo-surveillance dans les immeubles d'habitation à des fins de preuve et de sécurisation des biens et des personnes. ■ L'analyse statistique de la fréquentation et de la mesure d'audience des sites et des applications mobiles. ■ Le suivi et la gestion de la qualité ; les enquêtes de satisfaction. ■ La gestion du contrôle des accès aux résidences. ■ La gestion et suivi des contentieux techniques.
Consentement	<ul style="list-style-type: none"> ■ La gestion du droit à l'image (photos, vidéos). ■ L'animation d'ateliers thématiques de sensibilisation sur le bien vivre dans son logement. ■ L'enregistrement des conversations téléphoniques à des fins de preuve et de suivi et d'amélioration de la qualité. ■ La gestion des formulaires de contact internet. ■ Le dépôt de cookies soumis à consentement du site internet. ■ Instruction des demandes d'adaptation des logements. ■ La gestion des visites de relocation. ■ L'aide au logement- autorisation de collecte et de transmission de données par le bailleur à la CAF. ■ La gestion des candidatures spontanées ou relatives à une offre d'emploi.

Le temps de conservation de vos données personnelles

Nous conservons vos données à caractère personnel uniquement le temps nécessaire à la réalisation de la finalité pour laquelle nous détenons ces données.

Les durées de conservation que nous appliquons à vos données à caractère personnel sont proportionnées aux finalités pour lesquelles nous les collectons. Les données sont conservées durant toute la période de la relation contractuelle ou jusqu'à révocation du consentement lorsque le traitement est fondé sur celui-ci. Elles pourront être conservées pendant des durées plus longues pour gérer des réclamations et contentieux le cas échéant, ainsi que pour répondre à des obligations légales et/ou réglementaires et au contrôle des autorités compétentes.

Vos droits

Le Règlement Européen sur la Protection des Données permet à chaque individu de bénéficier de droits sur le traitement de ses données.

Le droit d'accès et de rectification. Vous avez le droit d'obtenir d'Alcéane la confirmation que des données à caractère personnel vous concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès aux dites données à caractère personnel ainsi que les informations suivantes :

- les finalités du traitement.
- les catégories de données à caractère personnel concernées.
- les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées, en particulier les destinataires qui sont établis dans des pays tiers ou les organisations internationales.
- lorsque cela est possible, la durée de conservation des données à caractère personnel envisagée ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée. Vous pouvez demander à tout moment la rectification des données à caractère personnel vous concernant qui sont inexactes.

Le droit à l'effacement ou à la limitation. Sur demande recevable des personnes concernées, Alcéane procédera à l'effacement ou à la limitation de l'utilisation de leurs données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires.

Le droit d'opposition. Toute personne a le droit de s'opposer, pour des motifs légitimes, au traitement de ses données, sauf si celui-ci répond à une obligation légale

Le droit de définir des directives à la conservation, l'effacement et la communication de ses données personnelles après sa mort. Les personnes peuvent formuler des directives spécifiques et générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de leurs données post-mortem.

Le droit à la portabilité. Les personnes concernées peuvent récupérer dans un format structuré leurs données fournies pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers.

Le droit de retrait du consentement. Les personnes concernées peuvent retirer leur consentement au traitement de leurs données lorsque celui repose sur cette base légale.

L'exercice de vos droits

Alcéane est soucieuse du respect des droits qui vous sont accordés dans le cadre des traitements de vos données à caractère personnel. Dans cet objectif, Alcéane s'engage à répondre aux différentes demandes d'exercice de droits selon les modalités précisées ci-dessous sous réserve d'être en mesure d'identifier le demandeur.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier électronique à l'adresse dpo@alceane.fr ou par courrier postal à :

Alcéane
Délégué à la protection des données
444 avenue du Bois au Coq
CS 77006
76080 Le Havre cedex

Dans le cas d'une demande par mail, les informations seront fournies sur le même canal, sauf demande contraire de votre part.

Pour exercer vos droits, vous devrez justifier de votre identité en nous transmettant la copie de votre pièce d'identité. Nous accuserons réception de votre demande d'exercice de droits et répondrons dans les meilleurs délais. En cas de demande simple, Alcéane répondra au plus tard dans un délai d'un (1) mois maximum à compter de la demande. En tout état de cause, le demandeur sera tenu informé du motif en cas de nécessité de prolongation du délai de réponse.

En cas de demande complexe (par exemple, portant sur un grand nombre de données), la réponse d'Alcéane interviendra dans un délai de trois (3) mois maximum à compter de la demande.

En cas de demandes manifestement infondées ou excessives, Alcéane peut refuser de donner suite à ces demandes (article 12.5 du RGPD). Alcéane informera le demandeur dans un délai d'1 mois.

Conformément à la réglementation en vigueur, nous conservons vos données relatives aux exercices des droits pendant un an puis elles sont archivées pendant cinq (5) ans à compter de la fin de l'année civile. Votre pièce d'identité est conservée un (1) an après réception de la demande si la preuve est nécessaire. Dans le cas inverse, le justificatif sera supprimé immédiatement.

Conformément à la réglementation applicable, en complément des droits mentionnés ci-dessus, les personnes peuvent également introduire une réclamation auprès de la CNIL : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>.

Prendre connaissance des modifications apportées à la politique de confidentialité

Alcéane peut procéder à la mise à jour ou la modification de sa politique de confidentialité.

En cas de révision du document, Alcéane publiera la version actualisée de sa politique sur sa page internet www.alceane.fr.

En cas de modification du présent document, sa date de mise à jour figurant en première page de ce document sera actualisée. Il vous appartient de vérifier que la politique de protection des données en votre possession constitue la version la plus récente.

Alcéane

444 avenue du Bois au Coq
CS 77006 - 76080 Le Havre cedex
Alceane.fr