

Fiche n° 8 - Comment informer les personnes concernées des traitements mis en œuvre ?

Les personnes concernées disposent de droits sur leurs données personnelles, dont celui **d'être informées des traitements de données mis en œuvre**. Cette information leur permet de garder la **maîtrise des données personnelles** confiées dans le cadre d'une demande de logement social et constitue pour l'organisme bailleur une **obligation du RGPD**.

Règles de droit

Dans une logique de transparence, un organisme doit porter à la connaissance des personnes concernées un certain nombre d'éléments avant de mettre en place un traitement.

Cette information doit être **à la fois complète, concise, compréhensible et aisément accessible** de sorte que les personnes concernées puissent comprendre **la raison précise de la collecte et de l'utilisation des données et les caractéristiques principales du traitement**.

Les personnes concernées doivent être informées **avant la collecte de leurs données personnelles**, ainsi **qu'à chaque modification importante du traitement** (par exemple, la transmission des informations les concernant à un nouvel organisme ou un allongement de la durée de conservation de leurs données).

Focus

Lorsque l'organisme obtient communication de données personnelles par un autre organisme (associations, autres bailleurs, etc.), il doit veiller à informer dès que possible les personnes concernées du traitement qu'il souhaite mettre en place.

Que les données personnelles soient collectées auprès des personnes concernées ou auprès de tiers, le responsable de traitement doit fournir divers éléments :

- **l'identité et coordonnées de l'organisme, responsable de traitement** ou des responsables conjoints de traitement ;
- **la finalité du traitement**, c'est-à-dire à quoi vont servir les données collectées ;
- **la base légale du traitement** (intérêt légitime, obligation légale, mission d'intérêt public, etc.). Lorsque le traitement est fondé sur le consentement de la personne concernée, celle-ci doit être informée de la possibilité de le retirer à tout moment ;
- **le caractère obligatoire ou facultatif du recueil des données** et les éventuelles conséquences pour la personne en cas de non-fourniture ;
- **les destinataires** ou catégories de destinataires des données ;
- **la durée de conservation** des données ou les critères permettant de la déterminer ;
- **les droits** des personnes concernées ;
- **les coordonnées du référent ou du délégué à la protection des données** de l'organisme ;
- **le droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL**.

Lorsque les données sont collectées auprès de tiers, le responsable de traitement doit, en complément des informations répertoriées ci-dessus, fournir les éléments suivants :

- **les catégories d'informations recueillies** ;
- **la source de la collecte**.

En pratique

Il est recommandé de prévoir **un double niveau d'information des personnes concernées** :

- **collectif** : le site web de l'organisme peut intégrer une page dédiée permettant d'informer de façon collective les personnes concernées sur les traitements de données mis en place au sein de la structure ;
- **individuel** : les personnes concernées doivent être informées directement du traitement qui sera mis en œuvre les concernant, c'est-à-dire avant même la collecte de leurs données.

Exemples de modalités d'information des personnes concernées selon les finalités poursuivies (liste non-exhaustive)

Finalités du traitement	Recommandations concernant les modalités et supports d'information des personnes concernées	
	Information collective	Information individuelle
Réalisation d'enquêtes facultatives/obligatoires	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions sur le site web de l'organisme ; - Affichage dans les halls d'immeuble. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions sur les courriers/courriels adressés aux personnes concernées pour les informer de l'enquête ; - Information orale lors de l'entretien/rencontre entre l'enquêté et l'enquêteur.
Instruction et gestion des demandes de logement social et de relogement/mutation	Enregistrement de la demande en ligne via le SNE ou le système local	
	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions sur le site web « ma demande de logement social » /sur le site web de l'organisme - Lien sur le formulaire vers la politique de protection de données à caractère personnel. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions figurant sur le récépissé de la demande réalisée en ligne ; - Mentions sur les formulaires CERFA.
Enregistrement de la demande via le guichet enregistreur d'un organisme		
	<ul style="list-style-type: none"> - Panneaux d'affichage dans les locaux de l'organisme ; - Mentions sur le formulaire CERFA. 	<ul style="list-style-type: none"> - Information orale par l'agent/salarié en charge de l'enregistrement de la demande ; - Mentions figurant sur le récépissé de la demande réalisée en présentiel.
Système de vidéosurveillance dans un hall d'immeuble	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage au sein des halls d'immeuble. 	<ul style="list-style-type: none"> - Annexe au contrat de bail ; - Information orale lors de la signature du contrat de bail.
Accompagnement et suivi social des résidents en difficulté	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions d'information figurant sur le site web de l'organisme ; - Panneau d'affichage dans la salle d'attente. 	<ul style="list-style-type: none"> - Mentions d'informations figurant sur les courriers/courriels adressés aux personnes concernées ; - Information orale réalisée par le travailleur social.

Focus

Lorsque les personnes concernées sont dans une situation rendant plus difficile pour elles la compréhension de l'information ou rendant impossible la lecture d'un support écrit (mineurs, atteintes de certaines formes de handicap, etc.), l'organisme doit veiller à ce que le support utilisé soit adapté en utilisant, par exemple, des pictogrammes, des images ludiques ou encore en ayant recours à la méthode Facile à Lire et à Comprendre « FALC ».

Pour se mettre en conformité

- **Construire des supports d'information** compréhensibles et adaptés au public visé ;
- **Mettre en avant** les informations essentielles ;
- **Informer individuellement les personnes concernées** en utilisant, si possible, un double niveau d'information ;
- S'il existe un référent ou délégué à la protection des données, **travailler avec celui-ci** sur les moyens envisagés pour informer les personnes concernées.

Références

- [Articles 12, 13 et 14 du RGPD](#)
- [Lignes directrices du CEPD sur la transparence](#)