

Fiche n° 12 - Les enquêtes menées par les bailleurs sociaux

Les bailleurs sociaux réalisent des enquêtes dans le cadre de leurs missions. Certaines, comme les enquêtes OPS et SLS, sont obligatoires et strictement encadrées par des dispositions législatives ou réglementaires. D'autres sont menées à leur initiative : ils doivent alors veiller à respecter les principes « Informatique et Libertés ».

Les enquêtes obligatoires

Dans le cadre de la réalisation des enquêtes obligatoires, le bailleur social doit traiter les données personnelles conformément aux dispositions encadrant ces enquêtes. L'enquête étant obligatoire, les locataires ne peuvent pas s'opposer à la collecte de leurs données par leur bailleur.

1. L'enquête OPS

Les informations pouvant être collectées sont listées à l'article R. 442-13 du code de la construction et de l'habitation et précisées dans l'arrêté du 3 août 2022 relatif à la collecte de renseignements statistiques en 2022 sur l'occupation des logements sociaux.

Les objectifs poursuivis par cette enquête sont, d'une part, de permettre aux services de l'État d'établir le rapport présenté par le Gouvernement au Parlement sur la situation du logement en France et, d'autre part, d'améliorer les connaissances locales sur l'occupation du parc locatif social en alimentant l'outil de cartographie de l'occupation sociale du parc social porté par le groupement d'intérêt public.

Dans ce cadre, la structure peut demander les avis d'imposition ou de non-imposition à l'impôt sur le revenu ainsi que les renseignements concernant l'ensemble des personnes vivant au sein du foyer :

- les nom, prénom, âge et lien de parenté ;
- le numéro d'immatriculation au répertoire national d'identification des personnes physiques de chaque occupant majeur (NIR)* ;
- les renseignements permettant de calculer le plafond de ressources applicable ;
- les informations relatives à la perception, directement ou en tiers payant, de l'une des aides personnelles au logement prévues par l'article L. 821-1 du code de la construction et de l'habitation, ainsi que de l'allocation de solidarité aux personnes âgées ;
- la nature de l'activité professionnelle ou situation de demandeur d'emploi inscrit à France Travail (anciennement Pôle emploi).

Aucune autre donnée ne peut a priori être traitée dans le cadre de ce traitement.

** À noter que le NIR de chaque occupant majeur n'est pas demandé aux locataires lors du recueil des données destinées à alimenter l'enquête 2022.*

2. L'enquête SLS

L'enquête relative au supplément de loyer de solidarité (« enquête SLS ») permet de déterminer les locataires qui doivent payer un supplément de loyer au regard de leurs ressources.

Dans cette situation, l'article L. 441-9 du code de la construction et de l'habitation autorise la structure à collecter directement les données suivantes :

- le dernier avis d'imposition ou de non-imposition de chaque personne vivant au sein du logement ;

- la carte mobilité inclusion portant la mention « invalidité » prévue à l'article L. 241-3 du code de l'action sociale et des familles, le cas échéant.

Les enquêtes facultatives

Un bailleur social peut également décider de réaliser une enquête de sa seule initiative (enquêtes de satisfaction, de qualité afin d'améliorer le service rendu, etc.).

Dans une telle situation, il doit **définir la base légale** fondant la mise en œuvre de ces enquêtes. Il pourrait par exemple s'agir de **l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont le bailleur est investi** ou **l'intérêt légitime qu'il poursuit**.

Le choix de cette dernière base légale suppose de définir précisément l'intérêt légitime poursuivi et de trouver un équilibre entre les intérêts de chacune des parties en analysant notamment :

- les conséquences que le traitement est susceptible d'emporter pour les personnes concernées ;
- les attentes raisonnables des personnes concernées c'est-à-dire le fait qu'elles s'attendent, au moment et dans le cadre de la collecte des données personnelles, à ce que celles-ci fassent l'objet d'un traitement à une fin donnée.

L'organisme doit également **définir les données nécessaires** à la réalisation de l'objectif poursuivi. Il doit en conséquence être en mesure de justifier de la pertinence des informations traitées. Il s'agit d'être le moins intrusif possible dans la vie de la personne concernée et de ne garder que les données essentielles, d'un niveau de détail approprié au regard de l'objectif poursuivi par la structure.

Si l'organisme souhaite pouvoir collecter des données particulières :

- **pour les données sensibles** (voir fiche n° 4 : quelles données peuvent être collectées ?) : Le principe est l'interdiction de traitement des données sensibles (article 9 du RGPD). Toutefois, dans certaines situations particulières, le bailleur social peut être amené à invoquer une exception permettant d'écarter cette interdiction. Il devra alors s'assurer de remplir toutes les conditions nécessaires pour recourir à cette exception et être en mesure de le justifier.

Par exemple, il est possible de déroger à cette interdiction et collecter des données sensibles dans un questionnaire à condition d'obtenir le consentement des personnes concernées. Ce questionnaire devra précisément indiquer que le renseignement de cette information est facultatif. Par ailleurs, le locataire devra rester libre de refuser de donner cette information sans que cela n'entraîne de conséquence pour lui.

- **pour les données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté** : la structure devra justifier de l'existence d'un texte l'autorisant à traiter de telles données. Dans le cas contraire, l'organisme ne pourra pas collecter des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté. Le consentement de la personne ne permet pas d'écarter le principe d'interdiction de collecter de telles données.

Focus

Il convient d'opérer un tri des informations recueillies *via* les **zones de commentaires libres** présentes dans le questionnaire pour s'assurer que seules celles strictement nécessaires à l'accomplissement de l'enquête soient traitées à l'aide par exemple de techniques de contrôle et d'anonymisation des informations identifiantes, par suppression de l'information ou par généralisation si l'information doit être conservée.

Comme pour tout traitement, la structure devra mettre en œuvre l'ensemble des principes « informatique et libertés », notamment :

- l'information des personnes concernées ;
- le respect des droits des personnes ;
- la sécurité et la confidentialité des données, notamment en veillant à faire appel à un sous-traitant respectueux des principes « informatique et libertés » ;
- la documentation de la conformité.

PROJET