

LES DEMANDES DE LOGEMENT SOCIAL, DE RELOGEMENT ET DE MUTATION

PROJET DE RÉFÉRENTIEL

Soumis à consultation jusqu'au 15/02/2026

Ce référentiel porte sur les traitements de données à caractère personnel mis en œuvre couramment par les acteurs du secteur du logement social (les offices publics de l'habitat (OPH), les sociétés anonymes coopératives d'HLM, les sociétés d'économie mixte immobilières, les services de l'Etat, les collectivités territoriales, etc.) dans le cadre des **demandes de logement social, de relogement et de mutation**.

Il a pour objectif de fournir aux organismes **un outil d'aide à la mise en conformité** à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel.

Ce référentiel n'a pas pour objet d'interpréter les règles de droit autres que celles relatives à la protection des données à caractère personnel. Il appartient aux acteurs concernés de s'assurer qu'ils respectent les autres réglementations qui peuvent par ailleurs trouver à s'appliquer (ex. : code de la construction et de l'habitation (CCH), etc.).

Article 1^{er} : Objectifs poursuivis par les traitements (finalités)

Les traitements mis en œuvre doivent répondre à un objectif précis et être justifiés au regard des missions et des activités des organismes énumérés à l'article R. 441-2-1 du CCH.

Les traitements relatifs aux demandes de logement social, de relogement et de mutation des personnes peuvent notamment être mis en œuvre afin :

Finalités	Exemples de finalités
Enregistrement, instruction et examen des demandes de logement social (incluant la priorisation des demandes)	<ul style="list-style-type: none">• recevoir et enregistrer les demandes de logement social ;• prioriser les demandes de logement via le système de cotation conformément aux dispositions des articles L. 441-2-3 (droit au logement opposable (DALO)) et L. 441-1 du CCH (personnes victimes de violences familiales, personnes en situation de handicap, les personnes engagées dans le parcours de sortie de la prostitution et d'insertion sociale et professionnelle, etc.) ;• instruire et examiner ces demandes en Commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (CALEOL) et décider de l'attribution ;• gérer les demandes de changement (demande de mutation) de logement social à la demande du locataire (ex. : en cas de surenchère ou sous-occupation, en cas d'une baisse significative des revenus du locataire due à un changement d'emploi/un licenciement, ou encore suite à l'apparition d'une situation de handicap ou d'un problème de santé) ou à l'initiative du bailleur (ex : en cas de trouble de voisinage, dans le cadre d'opérations de travaux et de rénovation urbaine).

Réalisation de la prospection de nature commerciale par voie électronique	<ul style="list-style-type: none"> • réaliser de la prospection de nature commerciale notamment dans le cadre du changement de logement en fonction de l'évolution des besoins (parcours résidentiel).
Produire des bilans réguliers	<ul style="list-style-type: none"> • produire des bilans réguliers aux réservataires listés à l'article R. 441-5 du CCH, et le cas échéant, aux établissements publics de coopération intercommunale (EPCI), métropoles et la conférence intercommunale du logement (CIL) sur les logements attribués ou encore sur les attributions destinées aux plus fragiles ; • établir des statistiques afin d'améliorer les processus d'attribution des logements

Les informations recueillies pour l'une de ces finalités ne peuvent pas être réutilisées pour poursuivre un objectif qui serait incompatible avec la finalité initiale. En effet, tout nouvel usage des données doit satisfaire au test de compatibilité et respecter les principes de protection des données à caractère personnel, en particulier le principe de finalité des traitements (par exemple, les traitements mis en œuvre pour les finalités énoncées ci-dessus ne doivent pas donner lieu à des interconnexions ou échanges autres que ceux nécessaires à l'accomplissement de celles-ci).

Article 2 : Bases légales

Il appartient au responsable de traitement de déterminer une base légale avant toute opération de traitement, après avoir mené une réflexion, qu'il pourra documenter, au regard de sa situation spécifique et du contexte. Ayant un impact sur l'exercice de certains droits, la base légale fait partie des informations devant être portées à la connaissance des personnes concernées.

Dans le cadre des demandes de logement social, de relogement et de mutation, les bases légales envisageables selon les finalités poursuivies sont les suivantes :

Finalités	Bases légales envisageables
Enregistrement, instruction et examen des demandes de logement social (incluant la priorisation des demandes)	Mission d'intérêt public dans la mesure où les organismes de logement social sont chargés d'une mission de service public définie à l'article L. 411 du CCH.
Réalisation de la prospection de nature commerciale par voie électronique	Consentement (dans les conditions de l'article L. 34-5 du code des postes et des télécommunications électroniques)

Produire des bilans réguliers	Obligation légale de l'article R. 441-5-1 du CCH.
-------------------------------	--

Article 3 : Données à caractère personnel

3.1. Catégories et données à caractère personnel

L'article R. 441-2-2 du CCH et l'arrêté du 22 décembre 2020 modifié par l'arrêté du 20 avril 2023 listent les pièces justificatives pour l'instruction et l'examen des demandes de logement social. Ainsi, seules les informations relatives aux catégories suivantes peuvent être collectées :

Finalités	Catégories de données relatives	Données à caractère personnel
Enregistrement des demandes de logement social	à l'identification des demandeurs	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Identité du demandeur ; ➋ numéro de sécurité sociale (NIR) des personnes majeures qui vivront dans le logement (décret n° 2019-334 du 19 avril 2019) ; ➌ adresse du demandeur et les coordonnées permettant de le joindre ; ➍ informations relatives à la régularité du séjour (voir encadré ci-dessous).
	à la vie personnelle	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Situation de famille du demandeur ; ➋ informations relatives à la santé et à la vie sexuelle sont susceptibles d'être collectées (voir partie 3.2) ; ➌ informations relatives aux infractions et condamnations sont susceptibles d'être collectées (voir partie 3.3). ➍ situation professionnelle du demandeur et des autres personnes à loger.
	aux conditions de vie matérielles	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Ressources du demandeur et des personnes à loger et revenu imposable ; ➋ situation actuelle du logement.
	à la demande de logement	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Motifs de la demande ; ➋ type de logement recherché et la localisation souhaitée ; ➌ critères de priorité listés à l'article L. 441-1 du CCH ; ➍ le cas échéant, le handicap d'une des personnes à loger rendant nécessaire l'adaptation du logement
Instruction et examen des dossiers présentés en CALEOL	aux dossiers présentés en CALEOL	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Numéro unique d'identification de la demande ; ➋ caractère prioritaire de la demande ; ➌ score de cotation ; ➍ précédentes présentations du dossier en CALEOL ; ➎ décision de la CALEOL et ses suites ;

		<ul style="list-style-type: none"> ➊ motifs de non-satisfaction de la demande, propositions d'attribution et motifs de refus du demandeur
Gestion des situations de relogement et/ou de mutation	aux situations de relogement	<ul style="list-style-type: none"> ➊ Contrat de bail ; ➊ numéro d'allocataire CAF ; ➊ montant du dépôt de garantie ; ➊ montant du rappel des APL en cas d'impayés ; ➊ montant des impayés afin d'être en mesure de proposer un logement en phase avec la situation financière des locataires à reloger ; ➊ état du logement ; ➊ montant du fonds de solidarité pour le logement (FSL) ; ➊ plan d'apurement ; ➊ informations relatives aux éventuels troubles du voisinage ainsi que celles relatives à la vie familiale pour limiter les effets du relogement sur le quotidien des locataires (lieux de scolarité des enfants, procédure d'éloignement, lieu du système de garde, etc.) ne peuvent être collectées que dans le cadre des situations de relogement ; ➊ informations relatives aux infractions et condamnations sont susceptibles d'être collectées (voir partie 3.2).
	Informations relatives à la demande de mutation	Informations relatives à la santé sont susceptibles d'être collectées (voir partie 3.2) et notamment le handicap d'une des personnes à loger rendant nécessaire l'adaptation du logement.

Focus

L'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2020 modifié prévoit que les **personnes de nationalité étrangère** doivent fournir la copie d'un justificatif de la régularité de leur séjour.

L'arrêté du 20 avril 2022 fixant la liste des titres de séjour prévue au 1^o de l'article R. 441-1 du CCH précise à cet égard que les personnes physiques de nationalité étrangère remplissent les conditions de permanence dès lors qu'elles sont titulaires d'un justificatif faisant état de leur régularité tels qu'un titre de séjour, ou encore une attestation de prolongation d'instruction d'une demande de renouvellement de titre de séjour.

Les documents et informations demandés ne devraient pas aller au-delà de ce que prévoient l'article R. 441-2-4 du CCH et l'annexe de l'arrêté du 22 décembre 2020 relatif au nouveau formulaire de demande de logement locatif social et aux pièces justificatives fournies pour l'instruction de la demande de logement social.

Focus s'agissant des CALEOL

Les nom et prénom des demandeurs de logement social n'ont pas à être mentionnés au sein des convocations : seules les informations relatives aux types et adresses postales des logements doivent y figurer.

Par ailleurs, avant toute transmission des PV aux autres membres de la CALEOL, les organismes doivent s'assurer que ces derniers ne contiennent pas d'informations nominatives relatives aux personnes concernées. Les noms, prénoms ainsi que, le cas échéant, le rejet motivé d'une demande d'attribution n'ont pas, en effet, à figurer au sein des PV établis à l'issue des CALEOL.

3.2. Données sensibles

Peuvent être collectées des **données relatives à la santé et à la vie sexuelle** dans le cadre de **l'enregistrement, l'instruction et l'examen des demandes de logement social incluant la priorisation des demandes** ainsi que dans le cadre de **la gestion des situations de relogement et/ou de mutation**.

Le traitement de ces informations est nécessaire pour des motifs d'intérêt public important (art. 9.2.g) du RGPD qu'est le droit au logement tel que prévu par les dispositions de l'article L. 441 du CCH.

La nature du handicap ne doit pas être collectée. Seules peuvent être collectées et enregistrées, les informations relatives :

- à la détention d'une carte mobilité inclusion invalidité ou carte d'invalidité pour les personnes qui en sont titulaires à titre définitif ;
- à la décision d'attribution d'un droit ou d'une prestation par une commission des droits et de l'autonomie des personnes handicapées ;
- à la décision d'attribution d'une pension d'invalidité par un organisme de sécurité sociale ;
- à la décision d'attribution de l'allocation personnalisée d'autonomie (APA).

Focus

En raison de la sensibilité des données relatives à la santé ainsi qu'à la vie sexuelle et celles relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté, la CNIL rappelle que celles-ci doivent être collectées et traitées avec la plus grande précaution.

Leur traitement doit être entouré de fortes garanties : mesures de sécurité renforcées, sensibilisation du personnel au traitement de ces données, mesures d'habilitations strictes, impossibilité de faire des recherches spécifiquement à partir de requêtes portant sur ces données, etc.

3.3. Données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté

En application des articles 10 du RGPD et 46 de la loi Informatique et Libertés, **les organismes ne peuvent traiter des données relatives aux infractions et condamnations**, sauf à satisfaire à l'une des exceptions limitativement définies par le RGPD et le droit national.

Dans le cadre de l'enregistrement, l'instruction et l'examen des demandes de logement social incluant la priorisation des demandes de logement ainsi que dans le cadre de la gestion des situations de relogement, des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté sont susceptibles d'être collectées conformément aux dispositions de l'article L. 441-1 du CCH (p.ex. : personnes victimes de violences familiales, de viols ou d'agressions à caractère sexuel, de traite des êtres humains, etc.).

L'organisme est également habilité à collecter des données relatives aux infractions, condamnations et mesures de sûreté lorsqu'il porte assistance aux locataires victimes de troubles de voisinage conformément aux dispositions de l'article 46 al.3 de la loi Informatique et Libertés.

Article 4 : Destinataires des données et accès aux informations

Les données personnelles ne peuvent être rendues accessibles qu'aux seules personnes habilitées à en connaître au regard de leurs attributions.

D'une manière générale, les habilitations d'accès doivent être documentées par les organismes, et les accès aux différents traitements doivent faire l'objet de mesures de traçabilité (voir ci-dessous partie relative à la sécurité).

4.1. Les personnes accédant aux données pour le compte du responsable de traitement

Il peut s'agir par exemple, des salariés de l'organisme concourant à une ou plusieurs finalités susvisées, dans la limite de leurs attributions respectives (le service du bailleur social en charge de l'instruction des demandes de logement social ou encore le service du bailleur social qui réceptionne le dossier de demande de logement social lorsque la demande est réalisée en guichet enregistreur, etc.).

4.2. Les destinataires

En l'absence de texte prévoyant la transmission des données, le responsable de traitement n'a aucune obligation de communiquer des données à un tiers : il lui appartient dans ce cas de décider seul s'il souhaite ou non transmettre.

Dans cette hypothèse, avant toute communication d'informations, le responsable de traitement doit d'une part, s'interroger sur la finalité de la transmission pour s'assurer de sa

pertinence et de sa légitimité et, d'autre part, vérifier que les données communiquées sont adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie.

Les personnes, services et organismes susceptibles d'être destinataires des données collectées et traitées dans le cadre de l'enregistrement, l'instruction et l'examen des demandes de logement social sont listés au sein des dispositions de l'article R. 441-2-6 du CCH. Par exemple, peuvent être destinataires pour l'accomplissement de leurs missions :

- les personnes morales ou services qui enregistrent les demandes de logement locatif social listés à l'article R. 441-2-1 du CCH ;
- les services enregistreurs des départements, établissements publics de coopération intercommunale, établissements publics territoriaux de la métropole du Grand Paris, les communes pour toute demande de logement situé sur leur territoire ;
- les services enregistreurs du réservataire réceptionnant le dossier de demande de logement social).

Pour en savoir plus sur les règles de bonnes pratiques à respecter s'agissant des transmissions de données à des organismes extérieurs, voir les fiches n° 6 « *A quels organismes est-il possible de transmettre des informations ?* » ainsi que n° 10 « *Comment assurer la sécurité des informations personnelles traitées par mon organisme ?* ».

Article 5 : Durées de conservation

Les données enregistrées et traitées dans le cadre des demandes de logement social, de relogement et de mutation peuvent être conservées :

Finalités	Base active	Archivage intermédiaire	Point de vigilance
Enregistrement des demandes	Le temps de la validité de la demande, soit 1 an à compter de la réception de la demande. (cf. R. 441-2-7 CCH)	La durée nécessaire à la réalisation des contrôles de l'ANCOLS (cf. L. 342-2 du CCH)	N/A
Instruction des demandes des candidats à la location et décision d'attribution	<u>Dossiers non présentés en CALEOL</u> : 1 an à compter de la réception de la demande complète et/ou de son dernier renouvellement (cf. R. 441-2-7 CCH).	La durée nécessaire à la réalisation des contrôles de l'ANCOLS (cf. L. 342-2 du CCH)	Lorsque la demande est déposée auprès d'un guichet, le formulaire Cerfa et les pièces justificatives devraient être supprimés une fois que les informations ont été enregistrées au sein du SNE.

	<p><u>Dossiers présentés en CALEOL</u> : le temps de l'instruction jusqu'à la décision d'attribution.</p> <p>Pour les candidatures retenues, les données pourront être réutilisées et conservées à des fins de gestion locative.</p>		
--	--	--	--

Article 6 : Information des personnes

L'information communiquée aux personnes doit se faire dans les conditions prévues par les articles [12](#), [13](#) et [14](#) du RGPD.

Dès le stade de la collecte des données à caractère personnel, les personnes concernées doivent notamment être informées de **l'existence du traitement, de ses caractéristiques essentielles (parmi lesquelles l'identité du responsable du traitement et l'objectif poursuivi) et des droits dont elles disposent**.

Focus

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, au plus tard au moment de la collecte de leurs données.

Les personnes concernées, et le cas échéant, les représentants légaux recevront une information :

- **collective** via des mentions sur le site *Web* de l'organisme ; des panneaux d'affichage dans les locaux de l'organisme ou encore des mentions sur le formulaire CERFA de demande de logement social ; etc. ;
- **individuelle** via des mentions figurant sur le récépissé de la demande réalisée en ligne ou en présentiel ; une information orale par l'agent/salarié en charge de l'enregistrement de la demande ; etc.

Focus

L'information doit être adaptée au public visé.

Particulièrement, 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 ».

Article 7 : Droits des personnes

Les personnes concernées disposent de droits qui leur permettent de vérifier l'usage qui est fait de leurs données.

Il appartient à l'organisme de garantir et de faciliter l'exercice des différents droits lesquels sont récapitulés dans le tableau ci-après :

Bases légales	Droits	Accès	Rectification	Opposition	Effacement	Limitation	Portabilité
Obligation légale	Production de bilans réguliers	✓	✓	✗	✓/✗*	✓	✗
Mission d'intérêt public	<ul style="list-style-type: none"> - Enregistrement, instruction et examen des demandes de logement incluant la priorisation des demandes de logement - gestion des demandes de changement (de mutation) de logement ; - gestion du relogement ; - gestion des transferts de bail ; - établissement de statistiques. 	✓	✓	✓	✓/✗*	✓	✗
Consentement de la personne concernée	Prospécion commerciale par voie électronique	✓	✓	✗	✓	✓	✓

* Le droit peut être écarté par l'organisme dans divers cas.

Focus

L'organisme doit répondre aux demandes reçues dans les meilleurs délais et dans un délai d'un mois maximum. Si un délai supplémentaire est nécessaire pour traiter la demande (par exemple, en raison de sa complexité), la personne concernée doit en être informée dans ce même délai d'un mois. Dans tous les cas, une réponse doit être apportée dans un délai qui ne peut pas dépasser trois mois.

L'exercice des droits par les personnes doit être facilité par le responsable de traitement et être gratuit. Les personnes concernées doivent être informées de leur possibilité d'adresser une réclamation à la CNIL si elles ne sont pas satisfaites du traitement de leurs données à caractère personnel.

Article 8 : Sécurité

L'organisme doit prendre toutes les précautions utiles au regard des risques présentés par son traitement pour préserver la sécurité des données à caractère personnel et, notamment au moment de leur collecte, durant leur transmission et leur conservation, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

Il est invité à mettre en œuvre les mesures contenues au sein du [guide sécurité](#) élaboré par la CNIL, ou être en mesure de justifier de la mise en place de mesures équivalentes ou de leur absence de nécessité ou de possibilité.

Focus

Les traitements relatifs à l'instruction des demandes de logements sociaux figurent sur la liste des traitements pour lesquels la réalisation d'une analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) est requise en raison de la collecte de données sensibles et de la réalisation d'une évaluation ou d'une notation.