



## FICHE N°5

# L'UTILISATION DES CHAMPS LIBRES ET ZONES DE COMMENTAIRES

Les logiciels utilisés par les bailleurs sociaux proposent fréquemment d'utiliser des champs à remplir librement, parfois appelés « zones commentaires » ou « bloc-notes ». Ces champs libres permettent d'assurer le suivi d'un dossier ou de personnaliser une relation.

S'il n'est pas interdit par principe d'y recourir, des règles doivent toutefois encadrer leur utilisation pour éviter que ces espaces puissent porter atteinte aux droits des personnes concernées, par exemple en ayant pour effet de les priver d'une prestation, ou simplement en raison de la présence de commentaires désobligeants, discriminants, voire injurieux.

La présente fiche a pour objet de rappeler du secteur du logement social les règles à respecter et les bonnes pratiques à adopter.

La meilleure des précautions étant de garder à l'esprit que les résidents peuvent, à tout moment et sur simple demande, accéder au contenu des zones de commentaires en exerçant leur droit d'accès prévu par l'article 39 de la loi « Informatique et Libertés ».

### ● LIMITER L'UTILISATION DES CHAMPS LIBRES AU PROFIT DE CASES À COCHER OU DE MENUS DÉROULANTS DÉCRIVANT DES SITUATIONS OBJECTIVES PRÉ-DÉFINIES

Les risques de dérives liées à l'utilisation de champs libres doivent amener le responsable de traitement à s'interroger sur l'opportunité de la mise en place de ce type d'outil, notamment au regard des bénéfices attendus.

En effet, ce type d'espace est en général utilisé pour personnaliser une relation ou assurer son suivi, mais n'est pas destiné à être utilisé comme un « outil métier » pour gérer au quotidien des dossiers administratifs.

Dans une démarche globale de mise en conformité avec la loi « Informatique et Libertés », un responsable de traitement doit ainsi veiller à ce que des zones de commentaires ne soient utilisées que dans les cas où des outils simples, tels que des cases à cocher ou des menus déroulants, ne permettraient pas d'atteindre le même objectif.

En décrivant des situations objectives ou en renvoyant à des catégories neutres, de tels outils permettent d'atteindre le même but que des zones de commentaires, en s'assurant de l'absence de commentaires excessifs.

La mise en place d'outils alternatifs aux zones de commentaire évitera ainsi au responsable de traitement d'être sanctionné, à l'occasion d'un contrôle de la CNIL comme cela a pu être le cas par le passé, en raison de la découverte de commentaires tels que : « séropositif », « cancer », « alzheimer », « violence dans le travail notamment harcèlement sexuel », « vit ailleurs accusé de viol et a gagné le procès voir dossier », « violence avec arme par destination de M. X le patron », « reçu M. X remis dépôt plainte suite violence conjugale et éviction », « n'est pas de nationalité française », « alcoolique »...



## L'UTILISATION DES CHAMPS LIBRES ET ZONES DE COMMENTAIRES

### ● RÉDIGER DES COMMENTAIRES OBJECTIFS ET JAMAIS EXCESSIFS OU INSULTANTS

La loi « Informatique et Libertés » (article 6) prévoit que les informations collectées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la finalité poursuivie. Ces règles sont valables à la fois pour les traitements automatisés et les traitements dits « papier ». Les commentaires ne doivent donc pas être inappropriés, subjectifs ou insultants.

À titre illustratif, s'il peut paraître légitime qu'un bailleur social identifie dans un traitement automatisé un résident dont la situation particulière justifie un allègement ou un échelonnement de ses loyers, en revanche, renseigner le motif associé dans une zone de commentaire est souvent non pertinent voire excessif.

Il semble, en effet, qu'une telle information devrait plutôt figurer dans le dossier du locataire concerné et n'être accessible qu'aux seules per-

sonnes ayant un intérêt légitime à en connaître comme, par exemple, les employés chargés d'instruire les demandes de délais de paiement. Les employés uniquement chargés du recouvrement des loyers, sauf justification particulière, n'ont quant à eux pas besoin de connaître le motif associé au rééchelonnement des loyers.

De même, il peut être nécessaire de faire état du comportement d'un résident, notamment pour prévenir les personnes amenées à se rendre à son domicile. Pour autant, **il ne faut renseigner que des mentions neutres et factuelles telles que** : « *échange difficile* », « *ne pas se rendre seul à son domicile* », **en lieu et place de précisions stigmatisantes** telles que « *résident complètement dingue* », « *résident alcoolique, drogué...* », « *résident violent* » ou « *résident pouvant facilement péter un plomb* ».

### ● NE PAS RENSEIGNER D'INFORMATIONS SENSIBLES

Une attention particulière doit être accordée aux données dites « sensibles », c'est-à-dire celles visées par l'article 8-I de la loi « Informatique et Libertés » (origines raciales ou ethniques, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, appartenance syndicale, données relatives à la santé ou à la vie sexuelle)

Par principe, la loi « Informatique et Libertés » interdit la collecte de telles données, que ce soit dans un traitement automatisé ou non. Les exceptions qui permettent de déroger à cette interdiction sont mentionnées à son article 8-II.

Parmi la liste de ces exceptions, seul le consentement exprès des personnes concernées semble de nature à justifier la collecte de telles données dans une zone de commentaires par un bailleur social. Le cas échéant, le responsable du traitement devrait dès lors être en mesure de justifier du recueil préalable de ce consentement, qui doit être libre et éclairé.

En raison des risques de dérives, et puisqu'une zone de commentaire est un outil accessoire dans la gestion administrative des dossiers des résidents, les hypothèses pou-



#### ATTENTION

L'article 8-II-1° de la loi précise qu'un consentement exprès peut permettre la collecte de données sensibles, sauf dans les cas où la loi prévoit que l'interdiction ne peut être levée par le consentement de la personne concernée.

vant justifier une collecte de données sensibles dans une zone de commentaires sont rares, voire inexistantes.

En effet, s'il s'agit de personnaliser une relation avec un résident, il est toujours possible de renseigner une information neutre et objective (Cf. 2° ci-dessus), par exemple en indiquant une attitude à adopter (« *utiliser un vocabulaire simple* », « *parler fort et distinctement* », « *communiquer par écrit*... ») à la place de termes mettant en avant une affection ou un handicap (« *débile léger* », « *sourd* », « *muet*... »), comme la Commission a pu le constater à l'occasion de contrôles.



## L'UTILISATION DES CHAMPS LIBRES ET ZONES DE COMMENTAIRES

### ● RENDRE LES ZONES COMMENTAIRES ACCESSIBLES AUX SEULES PERSONNES LÉGITIMES À EN CONNAÎTRE

Lorsque des zones de commentaires sont utilisées, une politique d'habilitation permettant de limiter l'accès à leur contenu aux seules personnes ayant intérêt à en connaître dans le cadre de leurs attributions est obligatoire.

Par exemple, si ces zones ont vocation à personnaliser une relation avec des rési-

dents, seules les personnes en contact régulier avec ces derniers doivent pouvoir y accéder. Il peut ainsi s'agir du gardien, à charge pour lui de communiquer les informations nécessaires aux autres personnes intervenant dans les logements.

### ● SENSIBILISER ET FORMER LES UTILISATEURS

De façon générale, une politique de sensibilisation à la protection de la vie privée des résidents est indispensable. Cette politique peut, par exemple, consister en des notes d'information ou des formations spécifiques.

La désignation d'un Correspondant informatique et libertés (CIL) est un relais efficace pour diffuser les bonnes pratiques, assurer des

formations internes ou encore réaliser des audits réguliers.

En pratique, en ce qui concerne les zones de commentaires, la sensibilisation des utilisateurs peut également prendre la forme d'un message s'affichant automatiquement sur l'écran des utilisateurs au démarrage pour leur rappeler les règles à respecter.

#### Exemple de message :

.....

*Attention, vous accéder à un espace vous permettant de renseigner librement des informations sur le compte des résidents.*

*Pour rappel, vous devez impérativement rédiger des commentaires objectifs et jamais excessifs ou insultants, à l'exclusion de toute donnée considérée comme sensible (origine raciale ou ethnique, opinions politiques, philosophiques ou religieuses, appartenance syndicale, données relatives à la santé ou à la vie sexuelle, infractions, condamnations, mesure de sûreté).*

*En cas de doute, vous pouvez contacter \_\_\_\_\_ . qui vous indiquera ce qu'il est possible de rédiger pour ne pas porter atteinte aux droits des résidents.*

*Pour information, sachez que cet espace fait régulièrement l'objet d'un nettoyage afin de supprimer toute donnée interdite et que les résidents peuvent accéder sur simple demande aux commentaires les concernant.*

.....





# L'UTILISATION DES CHAMPS LIBRES ET ZONES DE COMMENTAIRES

## ● SURVEILLER ET NETTOYER RÉGULIÈREMENT LES ZONES COMMENTAIRES

En raison de la liberté de rédaction offerte aux utilisateurs, l'utilisation de zones de commentaires est susceptible de donner lieu à la diffusion de commentaires excessifs. Le responsable de traitement doit prendre en compte ce risque et prévoir des mesures pour le circonscrire.

Ces mesures peuvent par exemple consister à utiliser des listes de mots clefs interdits, entraînant la remontée d'une alerte à destination d'un modérateur ou ne pouvant tout simplement pas être enregistrés.

Un audit régulier des champs libres pour supprimer les commentaires excessifs apparaît également indispensable. Cette tâche pouvant

être assurée par un employé ou automatisée grâce à un outil vérifiant les contenus des zones commentaires.

.....

*Des extractions des commentaires peuvent être réalisées régulièrement pour s'assurer du respect de la loi « Informatique et Libertés ». Si ces extractions peuvent mener à des sanctions disciplinaires, une consultation des instances représentatives du personnel et une information individuelle des salariés est nécessaire.*

.....

