



FICHE N°6

LE TRAITEMENT D'APPRÉCIATIONS SUR LES DIFFICULTÉS SOCIALES

Les bailleurs sociaux peuvent être amenés à apprécier des difficultés sociales rencontrées par des résidents.

Au regard de la loi Informatique et Libertés, de telles appréciations sont considérées comme des données sensibles.

Dans quel cas et sous quelles conditions un bailleur social peut-il collecter de telles données ?

● UN ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES VERS ET DANS LE LOGEMENT

De nombreux critères définis par le Code de la construction et de l'habitation sont pris en compte pour l'attribution de logements sociaux. Certains de ces critères sont déterminants pour désigner des personnes prioritaires (au titre de la loi DALO, par exemple).

Tel est le cas, par exemple, des personnes défavorisées, des personnes sans domicile ou logées dans des logements insalubres, des personnes et familles menacées d'expulsion sans relogement, les victimes de violences conjugales, les personnes handicapées, etc.

Au sein de chaque organisme bailleur, une commission est chargée d'attribuer nominativement les logements, notamment au regard de la situation sociale des demandeurs.

Dans le cadre de la gestion locative, des mesures d'aide individuelles sont parfois proposées aux personnes qui rencontreraient des difficultés, que ce soit pour l'installation ou pour le maintien dans le logement.

Certains bailleurs sociaux se sont en effet engagés dans l'accompagnement social de

certaines personnes, par exemple en mettant en place des mesures pour les locataires en procédure d'expulsion, pour prévenir les risques d'impayés ou encore pour aider les personnes confrontées aux problèmes de précarité énergétique.

Il apparaît légitime qu'un bailleur social puisse apprécier des difficultés sociales dans ces hypothèses.

L'autorisation unique n°35 vise ainsi la collecte de telles appréciations dans le cadre de :

- l'instruction des demandes d'attribution, d'adaptabilité ou de mutation des logements, en particulier pour prendre en compte les décisions des Commissions d'attribution des logements ou des Commissions départementales de médiation;

- la mise en œuvre d'un suivi social personnalisé proposé aux personnes et familles en difficultés, lors de l'attribution d'un logement ou en cours de gestion locative, pour permettre une entrée et le maintien dans un logement ou favoriser une meilleure insertion.





● DES INFORMATIONS NÉCESSAIRES POUR DÉCIDER DE L'ATTRIBUTION D'UN LOGEMENT OU RÉALISER UN ACCOMPAGNEMENT SOCIAL

Un accompagnement individualisé et adapté proposé à une personne peut nécessiter de disposer d'informations qui la concerne, en particulier sur les difficultés qu'elle peut rencontrer.

Compte tenu de la sensibilité de ces données, susceptibles d'entraîner une forme de stigmatisation des personnes concernées, souvent vulnérables, leur traitement automatisé fait l'objet d'une attention particulière de la CNIL.

PRÉCISION

Deux situations doivent être distinguées :

a. une assistance sans suivi social :

Lorsque l'aide apportée aux personnes consiste à les informer sur des démarches administratives à effectuer, par exemple auprès des gestionnaires d'aide au logement (CAF), à les aider à constituer un dossier ou à les mettre en relation avec les organismes compétents au regard de leur situation, le bailleur n'a pas à enregistrer ni à conserver les données relatives aux difficultés des personnes qu'il a eu à connaître lors de l'entretien avec l'intéressé.

En effet, seul l'organisme en charge de l'instruction de la demande peut collecter les données personnelles permettant le suivi des dossiers.

b. un suivi social personnalisé des résidents :

En cas de mise en place d'un suivi social effectif, les bailleurs peuvent être amenés à collecter et à enregistrer des informations relatives aux difficultés sociales des personnes pour l'attribution, la mutation ou l'adaptation d'un logement ainsi que dans le cadre d'un suivi social des locataires en situation précaire.

Les informations collectées dans le cadre d'un suivi social doivent être pertinentes.

Les informations demandées aux résidents ou futurs résidents doivent être strictement nécessaires à la compréhension de la situation de la personne concernée et à la recherche d'une solution adaptée.

L'accompagnement social répondant à des besoins individuels, la nature des informations collectées dépendra de la situation sociale de chaque personne et des demandes éventuellement formulées.

Par exemple, en cas d'impayés des loyers, il suffira dans certains cas d'analyser les ressources des personnes composant le foyer

(salaires, allocations, prestations, etc.) pour appréhender les difficultés d'ordre économique et financier rencontrées.

Dans d'autres cas, une évaluation de la situation particulière du locataire sera nécessaire pour comprendre sa dette. Des éléments complémentaires (perte d'emploi, séparation, prise en charge d'un parent, existence d'un plan de surendettement etc.) pourront alors être demandés afin de trouver une solution permettant de résoudre les difficultés.

Souvent, l'accompagnement social implique qu'un bilan social de la situation du demandeur, reposant sur des éléments autres que socio-économiques, soit réalisé. >>>





La notion d'«appréciations» sur les difficultés sociales

Dès lors que les informations enregistrées dans un traitement automatisé résultent d'une évaluation d'une situation sociale à partir d'un faisceau d'informations (facteurs personnels et environnementaux), afin de déterminer l'aide à laquelle il est possible de prétendre ou pour permettre une prise de décision par le bailleur (aide financière, attribution du logement, apurement de la dette,

abandon de la procédure d'expulsion, etc.), **il s'agit alors d'un traitement comportant des appréciations sur les difficultés sociales.**

En revanche, tel n'est pas le cas lorsqu'un bilan social de la situation du demandeur n'est pas réalisé et que le traitement se limite à l'enregistrement de données socio-économiques objectives (nature de la prestation demandée, ressources, nombre de personnes composant le foyer, aides au logement, bénéfices de prestations sociales, etc.).



ATTENTION

Les informations qui n'ont pas d'incidence sur la compréhension des difficultés de la personne ou sur les aides qui pourraient lui être proposées ne doivent pas être enregistrées.

Par exemple, un bailleur ne peut recueillir des informations sur les conflits familiaux, même s'il en a connaissance, dès lors qu'ils ne justifient pas la situation du demandeur.

● UNE DURÉE DE CONSERVATION LIMITÉE ET ADAPTÉE À L'OBJECTIF POURSUIVI PAR LE TRAITEMENT

Les informations collectées pour l'attribution d'un logement ou dans le cadre d'un accompagnement social ne doivent pas être conservées indéfiniment.

La durée de conservation dépend en général du délai nécessaire à l'obtention d'un logement ou du temps nécessaire pour trouver des solutions aux besoins des personnes dans le cadre de leur accompagnement social.

Aussi, les données à caractère social doivent être supprimées dès lors que la

décision d'attribution, d'adaptabilité ou de mutation d'un logement a été prise ou à la fin du suivi social.

Lorsque ce suivi est réalisé par un partenaire, le bailleur doit supprimer les informations dès qu'il a connaissance de la fin du suivi.

Avec l'accord de la personne concernée, afin de pouvoir s'appuyer sur l'historique des actions précédentes en cas de reprise ultérieure d'un suivi social, les données peuvent être conservées pendant cinq ans.





● DESTINATAIRES DES DONNÉES

L'instruction d'une demande de logement ou du suivi social personnalisé peut entraîner l'intervention ou le concours d'un ensemble de partenaires intervenant dans le secteur de l'action sociale (travailleurs sociaux, collectivités, associations spécialisées dans l'accompagnement social lié au logement, CAF, CCAS, etc.).

Par exemple, la commission d'attribution peut demander l'intervention d'un conseiller social afin qu'il réalise une enquête sociale qui déterminera s'il est nécessaire d'actionner certaines garanties avant l'attribution d'un logement (Locapass, FSL, accompagnement social...).

Certaines situations nécessitent de faire appel aux travailleurs sociaux des communes et à des associations spécialisées, notamment lorsque le bailleur ne dispose pas d'un service social. Par exemple, les centres communaux d'action sociale (CCAS) constituent un point d'entrée dans les dispositifs d'aides sociales légales (APL, FSL, etc.) et facultatives (aide financière ponctuelle octroyée par la commune).

Par ailleurs, les actions définies dans le cadre du plan départemental d'action pour le logement des personnes défavorisées (PDALPD), dont les objectifs sont notamment de permettre aux personnes ou familles en difficulté d'accéder à un logement décent et de disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et du téléphone, sont mises en œuvre par un ensemble de partenaires (État, Conseil Général, CAF, communes, associations, bailleurs sociaux et privés, PACT et ADIL).

Aussi, les différentes mesures prises pour favoriser l'accès et le maintien dans le logement peuvent nécessiter une concertation entre différents acteurs et donner lieu à des échanges d'informations.

Les bailleurs peuvent donc être amenés à transmettre des informations recueillies auprès de la personne concernée et à l'inverse recevoir des informations leur permettant de prendre une décision.



ATTENTION

Les personnes faisant l'objet d'une appréciation sur les difficultés sociales qu'elles rencontrent doivent impérativement en avoir été préalablement informées.

L'article 32 de la loi « Informatique et Libertés » impose, en effet, que le responsable du traitement informe les personnes concernées par ce dernier de son identité, de la finalité poursuivie, du caractère obligatoire ou facultatif des réponses, des conséquences d'un défaut de réponse, des destinataires ou catégories des destinataires des données, ainsi que des modalités d'exercice des droits des personnes (droit d'accès, de rectification et d'opposition pour motif légitime).

En tout état de cause, chaque intervenant ne doit accéder qu'aux données strictement nécessaires à l'accomplissement de sa mission. Par exemple, lorsqu'une évaluation sociale est effectuée à la demande de la commission d'attribution, seul le conseiller doit avoir accès à l'évaluation sociale intégrale. La commission ne doit être destinataire que des données administratives et des informations sur le type de démarches entreprises, l'ouverture d'un droit, ou encore la décision préconisée par le conseiller.

Les informations relatives aux difficultés rencontrées au stade de la demande de logement n'ont pas vocation à figurer dans le dossier de gestion locative, sauf exceptions dûment justifiées. À titre illustratif, les éventuelles données relatives aux conflits familiaux ne sont pas censées figurer dans le dossier de gestion locative.

Enfin, l'accès aux données doit être défini en fonction du besoin réel de chaque employé pour mener telle ou telle opération (création de profil, lecture, écriture, modification, suppression de profil dans le traitement).

