1- Introduction

Thierry BERT, *Délégué Général de l'Union Sociale pour l'Habitat*

Mesdames et Messieurs, nous sommes en très grand nombre. Nous avons refusé beaucoup d'inscriptions ce qui pose le problème éventuel d'une extension de ces journées professionnelles sur ce sujet extrêmement sensible. Nous sommes réunis en très grand nombre à la suite d'une évolution normale du dossier des transmissions électroniques des données personnelles. Dès mars 2011, nous avions écrit au Président de la CNIL pour signaler que nous avions des difficultés d'application de la norme dite n° 20, mais qui, en réalité, est tout simplement la norme simplifiée de déclaration des fichiers à la CNIL sur la transmission des données personnelles des locataires. Tout cela est dû au fait que la réglementation des attributions et du droit au logement opposable a changé.

Nous avons eu un certain nombre de chocs, dont le plus visible, et médiatique, a été la mise en accusation de l'Office de Paris qui a fait l'objet d'une mise en demeure publique. A ce moment-là, traditionnellement, il y a deux manières de faire : tricher en jouant au gendarme et au voleur, ce qui est normalement le comportement des fraudeurs fiscaux et qui n'est pas celui de l'USH, ou mettre les choses sur la table avec les autorités indépendantes et les organes de régulation, de façon à avancer sur un dispositif qui va sécuriser l'ensemble du mouvement. C'est évidemment l'option que nous avons choisie.

Je voudrais d'abord remercier particulièrement la CNIL pour la qualité extrême de son écoute et du travail qu'elle a mené avec les équipes juridiques et informatiques de l'USH. J'avais été habitué, dans de précédentes fonctions à France Télévision, à travailler ainsi avec le CSA, la main dans la main, pour arriver à des procédures admises de part et d'autre. Ces procédures comportaient du « droit dur », ce que l'on appelle des règles, et du « droit mou », c'est-à-dire des bonnes pratiques, de l'organisation de procédures, des fiches d'expertise. Le travail réalisé avec la CNIL est complètement exemplaire. Nous nous sommes organisés du côté de l'USH en mode projet. Du côté de la CNIL, il y a eu une équipe dédiée. Nous avons fait des pas de géants réalistes. La CNIL est désormais informée dans le détail de la réalité de notre activité et de nos métiers.

Je voudrais également vous remercier, vous qui êtes présents, mais aussi l'ensemble de vos collègues parce que les remontées d'informations que nous avons eues des organismes ont été extrêmement précises, et elles peuvent encore continuer. Je voulais vous signaler qu'il est encore temps d'alimenter la réflexion générale de l'USH sur les points qui vont être traités au long de cette journée. Certaines questions sont en effet en train d'être affinées. Je voudrais qu'il n'y ait aucun tabou lors de cette journée professionnelle, et que vous vous fassiez notre relais auprès de vos collègues.

Je dois également remercier les personnes présentes, qui ne sont pas membres de l'USH. Je pense notamment à la Caisse Nationale des Allocations Familiales, qui a envoyé des observateurs, parce que nous sommes en train de mener un travail d'unification et d'informatisation des procédures de demande d'Aide Personnalisée au Logement, le but étant de les rapprocher le plus possible des demandes d'aides au logement à proprement parler. Vous voyez bien que cette question va devoir être traitée au niveau de l'Informatique et des Libertés. Nous allons devoir envoyer des déclarations d'ouverture de fichiers.

Enfin, j'attire votre attention sur les sujets à l'ordre du jour, car il s'agit de faire en sorte que la procédure puisse s'adapter à un certain nombre d'évolutions. En matière de sécurité, nous allons passer des accords avec le Ministère de l'Intérieur et le Ministère de la Justice, en matière d'accompagnement social. Nous allons beaucoup demander aux bailleurs. Les attentes sont donc très fortes. Le dossier des attributions va s'ouvrir et faire l'objet d'une table ronde comportant l'ensemble des partenaires sociaux, économiques, des réservataires, des partenaires des collectivités locales. Il va être ouvert sous forme de plusieurs tables rondes au cours du premier trimestre 2013.

Je suis moi-même membre du Comité des Sages. Celui-ci va organiser l'ensemble de cette énorme procédure et l'Union sera représentée dans tous les groupes de travail. Naturellement, nous allons établir un contact étroit au travers du site. Nous allons toucher à des sujets qui vont être obligatoirement traités par informatique. Nous allons donc devoir renseigner des fichiers sur des données sensibles.

Je pense que tout le monde a vu que l'affaire était sensible et que cela nécessitait beaucoup de professionnalisme. Encore une fois, merci à vous tous. Un grand merci aux équipes de la CNIL, notamment à Mme Nerbonne qui a mené ce travail d'une main experte, précise et ferme. J'ouvre cette journée professionnelle.

2- Intervention de la CNIL sur le thème de la journée

Sophie NERBONNE, *Directrice adjointe de la Direction des Affaires juridiques, internationales et de l'expertise à la CNIL*

Merci pour tous ces compliments, Monsieur le Délégué Général. Avant de rentrer dans le vif du sujet, j'ai trois observations liminaires.

Je voudrais féliciter l'USH pour avoir organisé cette journée professionnelle. L'USH est la plus à même de pouvoir organiser un débat structuré sur les différentes problématiques que peuvent rencontrer les différents bailleurs sociaux, et de faire remonter l'information. L'organisme de régulation que nous sommes est trop petit pour avoir un contact direct avec chacun des responsables de traitement. Il est donc essentiel, pour la CNIL, de pouvoir s'appuyer sur les fédérations professionnelles qui sont des relais naturels pour faire remonter les problèmes et redescendre les solutions.

Pour la CNIL, nous n'en sommes pas encore à parler de solutions puisque celle-ci a voulu engager un travail d'une nouvelle nature. On va parler de packs de conformité, une appellation un peu marketing qui reflète bien une nouvelle démarche pour la CNIL. Une autorité de régulation doit savoir s'adapter aux évolutions technologiques. Nous avons bien perçu qu'il y avait un changement dans les missions des bailleurs sociaux. Cette multitude de casquettes ne dispose pas d'une aide juridique adaptée.

Il est nécessaire de mettre en place de nouveaux outils qui prennent appui sur la réalité. C'est tout l'enjeu de ce travail de concertation mené avec vous parce que nous réfléchissons à l'aulne du projet de règlement européen qui va profondément remanier le cadre juridique de la protection des données pour les 20 ans à venir. Ce projet de loi est actuellement en discussion devant le Parlement Européen, et devrait passer au Conseil Européen en juillet 2013. L'adoption est souhaitée fin 2013, début 2014, pour une mise en application en 2016 au plus tard. Nous avons encore du temps devant nous, mais il n'empêche que nous travaillons déjà sur ce nouveau modus operandi. Cela revient à intégrer, au sein des différents organismes, des responsables de traitement. Il est essentiel, pour la CNIL, d'être en mesure d'élaborer des outils efficaces dans le temps.

Comment avons-nous procédé ? Et où en sommes-nous dans ce travail de réflexion ? Nous ne sommes pas en mesure de vous apporter une réponse pour le moment puisque nous avons voulu initier une concertation avec les acteurs, mener une série de réunions de travail avec les bailleurs sociaux, les associations de locataires et les représentants des pouvoirs publics. Cette phase d'audition est en grande partie terminée. Il en est ressorti – c'est là où les fiches de synthèse dans les travaux élaborés avec l'USH se sont montrées utiles – cinq thématiques qui vont constituer le fil conducteur de cette journée.

La gestion de la sécurité dans les ensembles immobiliers

Les métiers des bailleurs ont évolué vers la sécurité, parfois sans texte fondateur spécifique. Lorsqu'il s'agit d'assurer des questions de sécurité, on observe un vide juridique. Toutes les infractions, les condamnations, les mesures de sûreté, relèvent du régime d'autorisation dans la loi de 1978, d'où le travail engagé sur la constitution d'une autorisation-cadre qui permettrait de couvrir ces données.

La durée de conservation des informations

Les quatre logiciels utilisés à 90 % par les bailleurs sociaux ne permettent pas de faire une suppression de données sans porter atteinte à la cohérence des bases. Ce droit de conservation vient percuter la notion de durée de conservation, pertinente et adéquate, qui figure dans la loi. La difficulté est de trouver un équilibre entre ces deux obligations. Nous avons mesuré les besoins des bailleurs sociaux en fonction des missions. Un travail d'ajustement est donc à faire.

Les destinataires des données et les tiers autorisés

Cette distinction est difficile à faire parce que le destinataire est celui qui va réutiliser les données pour son propre compte et constituer un nouveau traitement. Il doit être signalé en tant que tel auprès de la CNIL, ou dans le registre du Correspondant Informatique et Libertés lorsqu'il est tenu, alors que les tiers autorisés sont toutes les autorités qui disposent d'un fondement juridique précis pour pouvoir, à tout moment, demander une information sur une requête ponctuelle. Cela répond aux obligations que peut avoir tout responsable de traitement à l'égard des forces de police, du fisc, etc. Ce type de demande se multiplie avec les CAF, les mairies, etc., le but étant de définir dans quel cas il y a matière à répondre ou non à une telle demande.

Le suivi social de l'activité de certains bailleurs

Nous voyons bien que, dans certains cas, il y a un suivi sur le terrain avec une aide à remplir le formulaire, un aiguillage des personnes dans la prise de rendez-vous qui dépasse la gestion locative en tant que telle. Cela se traduit par une sorte de représentation officieuse de personnes plus fragiles. On se rapproche beaucoup plus du rôle de travailleur social. A cet égard, nous avons des données qualifiées de sensibles par la Loi Informatique et Libertés qui bénéficient donc d'un régime particulier de protection.

Le rôle des gardiens dans la mise en œuvre des traitements de données personnelles

C'est un point sur lequel la CNIL a observé un accès extrêmement large des gardiens aux données des locataires. La réflexion doit permettre d'apprécier au plus près les données nécessaires aux gardiens ou au personnel de proximité, pour assurer leur mission technique. Il faut trouver un équilibre entre le respect de la vie des locataires et une gestion locative efficace. Sur ce travail, je voudrais saluer la présence, ici, de Jérôme Couzigou, juriste aux Affaires juridiques, et de Coraline Borie, juriste au Service des plaintes. Ce sont eux qui ont la main sur ce travail. Les services analysent le travail fourni par l'OPH Paris Habitat, s'agissant du livre blanc sur le métier de gardien et les métiers de proximité.

Les résultats de la CNIL seront connus au premier trimestre 2013 avec l'élaboration d'un pack de conformité dédié au logement social. Je souligne que c'est le premier du genre. Vous êtes un peu les initiateurs de ce nouveau modus operandi pour la CNIL. Cela consiste à agréger des outils de différentes natures. Il est difficile de ne raisonner qu'à partir de normes et de règles puisqu'il s'agit de les compléter. Nous nous servirons du « droit dur » et du « droit mou », comme des fiches pédagogiques. L'idée est de trouver un maillage, le plus serré possible, pour répondre aux obligations des professionnels.

Les outils

Vous avez évoqué, Monsieur le Délégué Général, la norme simplifiée n°20. Il est vrai que celle-ci n'a été retouchée qu'à la marge depuis 1981. Elle doit donc être modernisée.

Le régime de droit commun répond à l'obligation de déclaration. Je n'insiste pas trop sur cet aspect parce qu'il peut y avoir une exonération de déclaration lorsqu'il y a une mise en place de Correspondant Informatique et Libertés.

Le projet de loi européen met l'accent sur l'importance qu'il y a à désigner un expert au sein d'un organisme, quel qu'il soit. L'avantage immédiat au regard de la Loi Informatique et Libertés est cette fameuse exonération de déclaration. Pour moi, ce n'est pas là où se situe le débat puisque ces normes simplifiées sont aussi l'occasion de savoir que vous êtes sur les rails de la conformité. A partir du moment où vous respectez ces règles, vous êtes en parfaite adéquation avec la CNIL. Nous devons faire de cette loi un outil adapté, permettant de couvrir tous les traitements des bailleurs

sociaux, visant la gestion de la demande de logement social en locatif et en accession à la propriété. Nous visons tout ce qui est la gestion du patrimoine immobilier à caractère social.

A l'heure actuelle, nous sommes en train d'intégrer les contrôles d'accès aux lieux, en excluant le recours à la biométrie puisque dans ce cas de figure, on rebascule dans un régime d'autorisation du fait de la sensibilité du recours aux données biométriques qui relève du système de l'autorisation. La norme simplifiée pourrait également couvrir la vidéo-protection.

Autre point sur cette norme simplifiée : le travail de calage est en cours, car il ne s'agit pas de chercher à être exhaustif sur toutes les informations qui peuvent être collectées. Surtout, nous sommes à la merci de la première modification législative ou réglementaire. Il nous apparaît plus utile de travailler des grandes catégories ce qui permet d'en faire des fiches pédagogiques. Cela donnera des outils pérennes dans le temps.

L'autre texte sur lequel nous travaillons est le projet d'autorisation unique. C'est novateur pour votre secteur d'activité puisqu'il s'agit là de faire application de l'article 25 de la Loi Informatique et Libertés qui prévoit cette procédure pour les traitements qui présentent un risque dans leur finalité ou dans la sensibilité des informations qui sont traitées. Les finalités dégagées sont celles relatives à l'élaboration et au suivi d'un accompagnement social personnalisé, ainsi que tout ce qui est relatif à la gestion du contentieux des actions en justice. Il pourrait y avoir aussi ce qui concerne le traitement des listes noires.

Ces deux textes réglementaires seraient complétés par des fiches pédagogiques mises en ligne sur notre site pour répondre à ce besoin de souplesse, chose indispensable pour prendre en compte la diversité des missions et des organisations. Nous avons pu identifier le champ d'application de la Loi Informatique et Libertés.

A ce stade, c'est là où en sont les travaux de la CNIL qui initie, au travers de cette démarche concertée, un nouveau mode de travail avec les professionnels. Le projet de règlement parle beaucoup d'accountability, un terme barbare employé par les Sages. Ce terme consiste, pour les responsables de traitements, à dire qu'ils doivent pouvoir afficher la façon dont ils mettent en œuvre les principes et les dispositifs légaux applicables en matière de protection des données. La transparence est nécessaire sur les différentes procédures organisationnelles.

Encore une fois, on ne peut que se féliciter du mouvement que vous avez initié. On ne peut que le prolonger et le finaliser au cours du premier trimestre 2013.

3- Le Traitement des données sensibles.

Hervé des LYONS

Mesdames messieurs, vous avez pu noter dans la présentation de Mme Nerbonne, que nous étions déjà projetés dans l'avenir. Il y a un enjeu important de modernité autour de l'Informatique et des Libertés. Mais revenons à nos contraintes quotidiennes, c'est-à-dire à notre travail. Ce travail consiste à traiter des données personnelles en nous posant la question du statut de ces données au regard de la Loi Informatique et Libertés.

Le thème à suivre de cette matinée est relatif au traitement des données personnelles qui posent des problèmes particuliers, mais qui sont nécessaires dans notre métier. Nous écartons la norme simplifiée n° 20, relative à la gestion du patrimoine immobilier social dont le contenu fait l'objet d'une révision avec la CNIL.

La norme simplifiée doit en effet être adaptée pour prendre en compte les textes plus récents, comme la loi Dalo ou la loi Boutin de 2009.

Ce matin, nous avons décidé d'insister sur la question des données personnelles sensibles. La question est posée par l'article 25 de la loi qui précise que « *sont soumis à une autorisation expresse tous traitements automatisés comportant des appréciations sur les difficultés sociales des personnes* ». Nous avions, en son temps, sollicité la CNIL sur l'interprétation à donner de cette notion.

Pour avancer sur cette question nous avons mis en place trois groupes de travail avec des représentants des organismes HLM, sur les questions de traitement des données personnelles relatives à trois sujets :

- Les appréciations sur les difficultés sociales des personnes ;
- La tranquillité et la sécurité ;
- La santé.

Ces trois thèmes vont vous être présentés aujourd'hui. Après chaque présentation, vous pourrez faire connaître vos analyses et donner vos appréciations, ou poser des questions. Nous attendrons la fin de matinée pour poser des questions plus juridiques, après l'intervention de maître Alain Bensoussan, qui nous fait l'honneur d'assister à cette journée professionnelle avec maître Céline Avignon, qui nous a assistés efficacement tout au long de notre démarche.

3.1 Le Traitement des données sensibles relatives à l'appréciation des difficultés sociales des personnes selon les phases : demande de logement, gestion locative, contentieux.

Juliette FURET

Nous allons vous présenter l'analyse faite des pratiques des organismes et de leurs besoins en matière d'appréciation des difficultés sociales des personnes. Nous avons distingué deux grandes phases :

- La gestion de la demande et des attributions;
- La gestion locative

La table ronde est décomposée en deux temps : un exposé de l'analyse des pratiques et besoins des organismes en matière de traitement des données sur les difficultés sociales des personnes, un témoignage opérationnel d'un organisme : Mme Sylvie Tourneaux, Directrice Clientèle et Suivi Social à Auvergne Habitat, ESH de 11 000 logements dans le Puy de Dôme.

1/ La gestion de la demande et des attributions

Les organismes d'Hlm ont pour mission de loger des publics modestes et défavorisés tout en respectant la mixité des villes et des quartiers et l'égalité de traitement. Le Code de la Construction et de l'Habitation prévoit que nous devons attribuer de façon prioritaire des logements à des personnes prioritaires, parmi lesquelles des personnes en situation de handicap, hébergées, mal logées, victimes de violence... Le caractère social de la mission du parc Hlm est renforcé par le droit au logement opposable.

Les finalités de l'appréciation des difficultés sociales en matière de gestion de la demande et des attributions sont :

- Instruire l'entretien d'attributions ;
- Gérer l'entretien que nous effectuons avec les demandeurs, le cas échéant ;
- Gérer les décisions des commissions d'attribution.

Le point le plus délicat est celui de l'entretien qualitatif. Il a pour objet d'apprécier la capacité des ménages à accéder au logement, les conditions de cet accès, le but final étant de rechercher une solution pour le ménage. Dans les pratiques des organismes, il n'y a pas souvent de cadre formalisé. Les entretiens sont menés par des conseillers sociaux ou des travailleurs sociaux diplômés, et en fonction du profil des ménages.

Ces entretiens qualitatifs servent à la production d'un rapport avec un avis à l'attention de la CAL. Parfois, il y a une véritable évaluation sociale réalisée en interne, mais c'est plus rare. L'entretien peut aussi faire l'objet d'un compte rendu dans le dossier du demandeur, et d'une production de synthèse de ce rapport avec un avis à la CAL, le tout formulé dans la base informatique ou sur papier. Concernant le droit d'accès et de rectification du demandeur, il faut savoir comment associer le demandeur à la décision qui le concerne, notamment sur la proposition de logement qui est faite.

Ces documents doivent pouvoir faire l'objet d'un droit d'accès et de rectification de la part du demandeur. La question de la vérification des justificatifs a également été posée, qui appelle une procédure particulière.

La nature des informations collectées porte sur :

- Les problèmes de santé, notamment avec des problèmes de santé mentale ou psychique, ou liés au vieillissement ;
- Les problèmes de comportements ;
- Les conditions de cohabitations ;
- L'usage du logement ;
- Le motif de la demande ;
- Les conflits ;
- La situation professionnelle ;

- L'historique résidentiel ;
- Le motif de refus par la CAL ;
- Le motif de refus par le demandeur.

Des pièces justificatives sont aussi enregistrées et viennent en appui de la demande :

- Certificats médicaux ;
- Lettres de recommandation ;
- Les ordres du jour de la CAL ;
- Les procès-verbaux de la CAL.

Pour terminer sur les attributions, il y a des destinataires multiples en nombre croissant à mesure que le processus d'attribution s'élargit avec des partenaires de plus en plus importants. Les profils de métiers au sein des organismes sont divers et variés, mais clairement il n'y a pas que des travailleurs sociaux qui ont accès à ces données. Nous estimons la durée de conservation à 5 ans minimum, pour pouvoir justifier des attributions vis-à-vis de la MIILOS, du préfet sur le Dalo, pour informer la commission de médiation. Une question se pose au sujet du dossier de la demande : doit-il être systématiquement mis à part ? Que devient-il une fois le demandeur devenu locataire ?

Mme Tourneaux, directrice clientèle et suivi social à Auvergne Habitat (ESH de 11 000 logements qui intervient dans le Puy-de-Dôme) apporte son témoignage opérationnel.

Sylvie TOURNEAUX

Il y a une spécificité sur le département du Puy-de-Dôme puisque nous avons mis en place, le 15 octobre, un fichier départemental dématérialisé de la demande, commun à l'ensemble des bailleurs du département. Ce sont les demandeurs qui saisissent directement leur demande de logement, d'où l'importance de l'entretien individuel pour cerner un peu plus que les simples données enregistrées.

Nous développons et essayons de le renforcer. AUVERGNE HABITAT est compétent sur tout le département mais l'essentiel des demandes concernent Clermont et son agglomération. Les entretiens sont menés par des chargés de clientèle en direct avec les demandeurs qui ont souvent envie d'insister sur leur candidature et de passer avant les autres. Ils nous fournissent des informations qui nous interpellent sur la manière dont nous devons nous en servir. Les équipes doivent répondre et faire comprendre aux personnes que ces documents ou observations ne sont pas nécessaires pour leur demande de logement. Nous avons développé une formation à la commercialisation et allons faire une formation sur la prévention des discriminations. Nous avons des contraintes diverses avec une multiplication des priorités (Accord Co, Contingent Préfectoral…). Il faut aussi que nous puissions répondre à nos administrateurs en commission d'attribution pour justifier et expliquer les motifs indiqués dans le dossier (ex quel type de handicap ?...) Les administrateurs veulent des informations pertinentes, mais il faut respecter la vie privée des demandeurs.

Concernant les pratiques, les observations sont notées sommairement dans un bloc-notes. Les fiches sont mises à la disposition des administrateurs, la fiche de synthèse n'est disponible qu'en séance. L'ensemble des documents sont détruits après la Commission d'Attribution.

Nous n'avons pas de travailleurs sociaux, mais nous avons un très bon partenariat avec les CCAS et les services sociaux, les associations d'insertion. Ce travail est centralisé sur une personne avec un rapport succinct de celle-ci qui vient présenter ce type de dossier à la commission d'attribution. Aucun rapport écrit n'est stocké dans les dossiers de demande. Les avis sont oraux. Il y a un échange avec les différents membres de la commission et seule la décision est actée sur le procès-verbal.

2/ La gestion locative

Juliette FURET

Sur la gestion locative, le cadre qui s'applique est celui du droit au logement selon la loi Besson de 1990 relatif au logement des personnes défavorisées. Il y a aussi la loi de 1998 de lutte contre les exclusions. Dans la procédure de prévention des expulsions, une saisine du FSL est prévue, ainsi qu'un accompagnement du locataire en impayé puisque l'on a une obligation de signer des protocoles pour bénéficier de l'APL en cas d'impayé et suite à une résiliation de bail.

Les finalités de traitement sont :

- Traitement des réclamations, y compris les troubles du voisinage ;
- Traitement des impayés en amont ;
- Gestion du contentieux ;
- Traitement d'usage du logement ;
- Accompagnement social des locataires faisant l'objet d'une gestion locative renforcée ;
- Adaptation du parc aux besoins.

Pour les organismes, il faut disposer d'informations leur permettant d'élaborer et de suivre des plans d'apurement qui vont être traités en interne, ou mis en débat, ou présentés dans des cadres partenariaux, en lien avec les FSL et les commissions de surendettement. Il peut y avoir la nécessité de conduire des actions de médiation ou éducatives, relatives à l'usage du logement. Ces actions peuvent être individuelles ou collectives. Une expulsion peut aussi bénéficier d'un accompagnement.

Les données collectées sont assez nombreuses en matière de gestion locative :

- Toutes les informations et tous les documents autorisés relatifs à la situation financière du ménage : nous n'avons pas le droit de collecter des informations sur les dettes des ménages;
- Eléments collectés selon l'appréciation du contexte (origine de l'impayé, etc.) ;
- Informations liées à l'avancement de la procédure (date de jugement, etc.) ;
- Informations relatives au handicap ou à la dépendance, et aux difficultés de santé.

Les profils métiers sont divers :

- Le gardien ;
- Les conseillers sociaux ;
- Les chargés de clientèle ;
- Les responsables d'agence.

Les destinataires sont aussi très nombreux :

- Les partenaires locaux de l'action sociale ;
- Les travailleurs sociaux ;
- La CAF ;
- Les MSA ;
- La Banque de France ;
- La Commission de Surendettement ;
- Tous les acteurs impliqués dans le contentieux (huissiers, avocats, etc.) ;
- Tout le milieu médical (hôpitaux, CMP, ergothérapeutes, etc.) dans le cadre du handicap ;
- Les artisans et entreprises en cas de sinistres ;

Comment faites-vous, à Auvergne Habitat, pour gérer les difficultés sociales de vos locataires ?

Sylvie TOURNEAUX

L'identification des difficultés va pouvoir se faire à différents niveaux. C'est essentiellement l'impayé qui nous permet de détecter des problématiques. A Auvergne Habitat, tout ce qui est impayé est géré par un seul service, dès le premier incident. Les équipes assurent des permanences dans les antennes de proximité ou font des visites à domicile. C'est un travail qui se fait en échange avec les travailleurs sociaux qui suivent les familles quand ceux-ci sont identifiés. Les gardiens n'interviennent pas du tout sur la problématique de l'impayé.

Ce qui devient plus délicat, c'est tout ce qui concerne le trouble du comportement ou de voisinage. Il nous faut trouver un interlocuteur tout en respectant la confidentialité, le secret professionnel, en répondant à notre obligation de bailleur qui consiste à assurer la tranquillité et la jouissance paisible des voisins. Beaucoup de services en interne peuvent intervenir, c'est donc compliqué. Nous sommes très démunis.

Juliette Furet

Mme Tourneaux, vous pouvez profiter de la présence de la CNIL pour évoquer les situations difficiles ou de blocage chez vous dans l'appréciation des difficultés sociales.

Sylvie TOURNEAUX

La question de la formalisation des données des entretiens qualitatifs reste compliquée.

Christophe HAZEBROUCK, OPH Plaine Commune Habitat

Une question pour Mme Tourneaux. Il a été dit qu'elle stockait toute la partie appréciation dans des blocs-notes. Quid des restrictions d'accès à ces blocs-notes ? Quid du temps où l'on garde les informations dans les blocs-notes ? Le bloc-notes est de la saisie libre. Qui contrôle en interne les données qui y sont saisies ? Comment vérifie-t-on que ce qui a été saisi n'est pas problématique ?

Sylvie TOURNEAUX

C'est un gros problème que nous essayons de résoudre. Il est partiellement résolu avec le fichier commun mis en place sur le département. Toutes les demandes ont été archivées pour en reprendre des nouvelles. Nous n'avons plus d'historique. Le bloc-notes est complété par le chargé de clientèle. Ils ne savent pas comment prendre en compte la difficulté soulevée par la personne. C'est difficile pour eux de prendre en compte les remarques et informations en respectant les règles en la matière. Le contrôle est manuel. Ce contrôle est fait en premier lieu par les responsables des antennes, avant extraction de la demande. Par la suite, lors de la commission d'attribution, je demande à ce que l'on supprime des choses. Certains contrôles sont aussi faits par l'informatique sur des mots sensibles, mais ce n'est pas satisfaisant.

Sophie NERBONNE

Ces zones de bloc-notes ou commentaires ont toujours posé problème. Il ne s'agit pas pour nous de supprimer une zone commentaire qui offre cette souplesse par rapport à une série de zones pré formatées. Les informations notées dans cette zone sont des informations qui sont susceptibles d'être transmises à la personne qui y a accès. A partir de là, une autocensure se fait. Les données vont être objectivées. Certains outils peuvent être utilisés, mais nous en connaissons les limites. Des filtres techniques peuvent être mis en place pour alerter sur certains mots. Des menus déroulants peuvent aussi être utilisés, mais rigidifient le processus. Il y a un vrai travail de réflexion et de sensibilisation à faire.

Pierre CHEVALIER, DSI OPIEVOY

La question que je vais poser s'adresse aussi à la CNIL, par rapport à la durée de conservation des données. Je pense que nous faisons tous le constat que nos outils informatiques n'ont pas des fonctions d'archivage requis par la Loi Informatique et Libertés au sens de la CNIL, c'est-à-dire un archivage courant, intermédiaire et définitif. Nous n'avons pas l'impression d'avoir l'écoute nécessaire de notre éditeur de logiciel pour mettre en œuvre les modifications souhaitées.

Véronique VELEZ

Nous allons aborder la question des systèmes d'information cet après-midi. Il y a des éditeurs aussi dans la salle.

Pierre CHEVALIER

J'aimerais avoir le sentiment de la CNIL sur l'attitude que nous devrions avoir pour faire bouger nos éditeurs.

Sophie NERBONNE

Par apport aux éditeurs qui sont des prestataires de service, il est vrai qu'ils ne sont pas impactés directement par la Loi Informatique et Libertés, mais ils prennent conscience de la valeur ajoutée que cela représente pour eux d'avoir des outils conformes à proposer à leurs clients. De plus en plus, nous travaillons avec les éditeurs, notamment dans le domaine de l'Education Nationale, avec tout ce qui concerne les propositions d'espace de travail. Nous le faisons aussi avec les éditeurs de service de Cloud.

Nous pouvons vous aider à cet égard parce que je crois qu'un certain nombre d'éditeurs sont conscients de la nécessité d'adapter leurs outils, et viennent naturellement s'adresser à la CNIL. Certains organismes demandent aussi à la CNIL d'appuyer leur demande auprès des éditeurs. Nous pourrions adresser des courriers aux éditeurs mettant l'accent sur la nécessité de faire évoluer les outils informatiques pour intégrer un aspect archivage de données qui ne serait plus accessible qu'à certaines personnes habilitées.

3.2 Le Traitement des données sensibles relatives à la tranquillité et à la sécurité.

Claire THIEFFRY

Bonjour à tous. Pour cette journée, il nous a semblé important que les questions de tranquillité et de sécurité soient évoquées compte tenu de l'évolution du contexte évoqué aujourd'hui. Quelles sont les données recueillies et pour quelles missions ? Jusqu'où doit aller notre mission de sécurité ? C'est pour cela que nous avons scindé la présentation en 2 catégories : les enjeux de tranquillité résidentielle et les enjeux de sécurité.

Face à ces questions, nous avons été alertés par l'évolution du contexte. Aujourd'hui, les bailleurs sont de plus en plus concernés par les politiques de cohésion sociale et par les questions de tranquillité résidentielle et de sécurité. C'est d'ailleurs pour cela que depuis la loi de prévention de la délinquance de mars 2007, nous leur demandons de participer aux cellules partenariales, et cellules de veilles. Elles sont composées de comités qui ont plusieurs acteurs à leurs côtés, notamment la police et la justice qui demandent diverses informations aux bailleurs sociaux.

Ce partenariat qui s'élargit dans le cadre de la cohésion sociale sur la question de sécurité arrive aussi par les nouvelles Zones de sécurité prioritaire. Les textes qui prévoient leur mise en place instaurent deux comités de pilotages :

- Le premier va concerner principalement les forces de l'ordre et de police ;
- Le second va permettre d'être partenaire et notamment pour l'échange et la transmission d'informations.

De plus en plus, il est demandé de contribuer à un partage d'informations régulier, sur toile de fond de lutte contre l'insécurité ou même du sentiment d'insécurité vécu par les locataires.

Ce contexte général se localise puisque des conventions partenariales départementales et locales sont signées entre les partenaires. Le but sera d'organiser le dépôt de plainte simplifié, les fiches de signalement, voire d'autres outils de partage dans le respect de la loi informatique et libertés. Les conventions partenariales sont portées par des préfets. Il y a aussi les réquisitions permanentes, mais nous y reviendrons lors de la vidéo-protection. Vous avez également les modes opératoires dans les postes de Police. Quelle information donner et jusqu'où ? Comment veiller à la protection du personnel de proximité comme les gardiens ?

Les faits concernés dans la réalisation de fiches et de faits collectés et conservés qui peuvent être utilisés sont :

- Les incivilités et les troubles ;
- Les troubles de jouissance ;
- Les stupéfiants et le trafic d'armes ;
- Les collaborateurs en charge de suivi de dossiers cités nominativement dans les plaintes.

La loi du 6 mars 1989 relative aux rapports locatifs précise qu'après mise en demeure dûment motivée, les propriétaires à usage d'habitation doivent, sauf motif légitime, utiliser les droits dont ils disposent, afin de faire cesser les troubles causés par des tiers et par des personnes qui occupent les locaux. Cela sous-entend toute la réglementation sur la jouissance paisible des lieux. On trouvera aussi tout ce qui est causé par les faits d'autrui, et ce qui est de l'ordre de la résiliation de bail.

Près de ces enjeux, il y a aussi tout ce qui concerne les risques professionnels et la politique locale de prévention de la délinquance. François Dreux y reviendra tout à l'heure. Je vais vous montrer un schéma des nouvelles ESSP (Etudes de Sécurité et de Sûreté Publique), mises en place dans le cadre des opérations d'aménagement d'urbanisme. Nous voyons bien que le bailleur est maître

d'ouvrage. A ce titre, il présente un dossier à cette commission qui peut faire des préconisations sur les enjeux d'aménagement. Le bailleur est aussi propriétaire, gestionnaire et exploitant. C'est aussi à ce titre qu'il devra assurer la jouissance paisible des lieux avec le devoir de faire respecter les droits et devoirs du locataire.

Dans ces questions de tranquillité résidentielle et de sécurité, le règlement intérieur est de plus en plus revisité par rapport aux procédures et aux données demandées au locataire. L'un des enjeux très importants sur ces questions est la récupération des données par le gardien, son rôle dans une éventuelle retransmission de données personnelles. Attention aux conventions partenariales signées au niveau local, car je suis inquiète de l'unilatéralité des transferts d'informations sans qu'il y ait un réel travail sur la nature de ces échanges des données.

Les bailleurs sociaux deviennent des partenaires de la prévention de la délinquance dans l'ensemble de ces commissions. Je demande à François Dreux de Lille Métropole Habitat, Référent Tranquillité – Sécurité, de nous mettre du corps par rapport aux points exposés.

François DREUX

Bonjour à toutes et à tous. De fait, les bailleurs sociaux sont devenus des acteurs de la co-production de la sécurité. Nous avons une injonction de faire de la part des différents services, notamment des services de l'Etat, de la Justice, pour devenir des acteurs pertinents et concourir à une meilleure cohésion sociale dans les quartiers. Cette injonction nous donne l'ordre de collecter un certain nombre d'informations et de les partager avec les acteurs régaliens. Dans cette injonction de remontée d'informations, nous pouvons nous heurter à des contradictions par rapport aux obligations de la CNIL :

- Quelle information remonter ?
- De quelle façon ?
- Comment sécuriser l'information ?
- Comment respecter nos obligations sur le traitement de ces informations et l'historique de ces informations ?

La jouissance paisible des lieux

La jouissance paisible des lieux, qui vient directement de l'article 1719 du Code Civil, nous oblige à collecter plusieurs informations qui nous reviennent, en général, des gardiens qui sont interpellés par des locataires ou des prestataires. Un ensemble d'informations doit être remonté et faire l'objet d'un traitement hiérarchique. D'autres informations peuvent revenir par le biais de nos centrales d'appels qui nourrissent la connaissance de notre patrimoine. Les locataires sont amenés à s'impliquer en remplissant des attestations productibles en justice, qui vont venir nourrir des procédures, tant au civil qu'au pénal.

Pour la question des violences aux personnes, on a à traiter des affaires de violences commises sur notre patrimoine ou à l'encontre de tiers, locataires ou salariés. La violence sur un locataire entraîne la question des injonctions de l'autorité judiciaire demandant des mutations en urgence. La vraie question est de savoir comment on priorise les affaires. C'est une vraie difficulté que l'on résout par le dialogue lors de la commission d'attribution logement.

La sécurité auprès de nos salariés et de nos prestataires

Le second point est la protection de nos collaborateurs. L'assurance de la pérennité des équipes en place dans certains quartiers est une réelle difficulté parce qu'elles subissent, au quotidien, des intimidations. Cela les met en porte à faux lorsque nous leur demandons de remonter des informations. Il est difficile pour ces personnels de faire leur métier et d'éviter d'être pris en grippe par des individus qui ne souhaitent pas qu'ils remontent les informations. Nous sommes amenés à apprécier des situations de salariés qui sont menacés dans leur cadre professionnel. Cette thématique

est centrale. Nous nous devons d'intervenir puisque nous avons la responsabilité d'assurer la sécurité de notre personnel, y compris celle des prestataires de service. Ils subissent les foudres de groupes qui ne souhaitent pas voir des personnes qu'ils ne connaissent pas intervenir dans les quartiers. Il faut collecter des informations sur cette question-là et les faire remonter à qui de droit pour aboutir à une solution collective.

Notre rôle en matière de cohésion sociale dans les quartiers

Depuis 1997, les circulaires sur les contrats locaux de sécurité et les lois de 2002 avec les CLSPD font de nous des acteurs de la co-production de la sécurité, donc nous avons un rôle essentiel dans les quartiers : nous devons préserver la cohésion sociale.

Pour ce faire, il faut être des acteurs pertinents, mais il faut s'en donner les moyens. La première étape est de savoir de quoi nous parlons. Nous devons mettre en place des outils, observatoire des incivilités, de la sécurité, des troubles à la tranquillité. Nous avons dédié un progiciel au recensement de ces troubles à la tranquillité. Toutes les informations collectées font l'objet de traitement dans les cellules de veille et de GLTD. Conscient des difficultés possibles, en lien avec la CNIL, nous avons exclu toute donnée à caractère nominative, directe ou indirecte. Nous recensons les faits sans renvoyer à un numéro d'appartement ou d'un propriétaire de véhicule. En revanche, nous sommes amenés à traiter ce genre d'information dans un autre logiciel qui n'est pas partagé, qui nous informe de qui fait quoi, et où.

Ce sont les trois domaines d'intervention dans lesquels nous collectons des informations. Au service de ces politiques, des métiers sont dédiés. Les correspondances de sécurité n'ont pas été mises en place dans tous les organismes, ou bien pas de la même façon. Une profession de responsable sécurité est en train de se créer chez les bailleurs sociaux. Le but étant d'assurer le rôle de pivot entre les différents acteurs de la sécurité. Il a en charge d'impulser, au sein des organismes, une politique globale au service de la lutte contre les troubles à la tranquillité.

Tony DIAFERIA, Office départemental de l'Habitat des Hauts-de-Seine

Pour revenir aux nouveaux métiers, j'ai le sentiment de ne pas être du tout co-producteur d'actions sociales ni de sécurité parce que ce sont des missions régaliennes. De plus, c'est une question de positionnement par rapport à nos locataires. Le locataire pense que nous sommes la justice, la police, l'assistante sociale, que nous sommes tout parce que nous donnons cette image. Or, même si nous avons des besoins croissants de personnel, notre métier est de gérer la construction et le locatif. Il n'est pas de faire de l'action sociale. Celle-ci est dévolue à l'Etat, via des conseils généraux par la décentralisation, et de la sécurité, encore moins. On se trompe de schéma.

Sur la collecte de données sensibles, il faut demander dans quel cadre juridique se situe l'information à transmettre pour avoir le droit de la faire remonter. La collecte n'est pas le problème, c'est la transmission. Il y a tellement de cadres juridiques. Faire la liste des destinataires n'est pas suffisant, il faut connaître ceux qui sont autorisés à recevoir cette information.

Claire THIEFFRY

En ce qui concerne les questions de sécurité, nous avons pris la précaution, pour répondre, d'évoquer la tranquillité résidentielle et la sécurité. Avec l'évolution du contexte sur la sécurité, les bailleurs nous ont de plus en plus demandé d'avoir une clarification pour veiller à se positionner dans les dispositifs de prévention de la délinquance sans être inquiétés.. C'est ce que nous cherchons à faire aujourd'hui. Le contrat-cadre que l'USH souhaite établir avec le Ministère de l'Intérieur et celui de la Justice permettra de cadrer le rôle du bailleur social au titre de la tranquillité résidentielle, en tant qu'acteur et définir son rôle dans la sécurité en tant que partenaire de la sécurité. Par ailleurs, les lois de protection de la délinquance ont construit un cadre partenarial où les acteurs de la sécurité viennent chercher des informations plus précises, pour assurer leur mission de sécurité. Aujourd'hui, nous sommes

encore bien, mais il convient d'évaluer la nécessité des informations demandées par rapport au principe de proportionnalité de l'information demandée et aux enjeux à servir.

Le second point important est de savoir jusqu'où le bailleur qui dispose de données personnelles par rapport à des locataires peut informer ou pas, et à quel titre. Il faut revoir les conditions de remise d'informations. La police est-elle en droit de venir dans la loge du gardien chercher des informations personnelles complémentaires ?

Juliette FURET

Je pense que la situation sociale actuelle n'évolue pas dans le bon sens, et que nous allons aller vers un rôle social croissant des organismes. Il est vrai que nous ne sommes pas des acteurs de l'accompagnement social, mais nous avons une mission de gestion sociale renforcée de prévention des difficultés, de veille et d'alerte des partenaires. Pour jouer ce rôle, nous avons besoin de recueillir et de traiter plusieurs informations.

Il y a aussi certains d'entre vous qui gèrent en direct des résidences sociales, des foyers et des maisons relais. On a besoin, dans ce cadre-là, de traiter des informations de nature sociale plus renforcée dans un cadre réglementaire moins défini que dans le parc social classique.

3.3 Le Traitement des données sensibles relatives à la santé.

Me Alain BENSOUSSAN

Bonjour. Merci de me permettre de présenter la problématique des données de santé. C'est une question difficile. La santé, ce n'est pas uniquement le médical. Il y a des données de santé qui sont manifestement des données médicales mais il y a aussi des données de santé qui ne sont pas des données médicales. C'est cette situation-là qui vous crée des soucis.

Je voudrais positionner les données de santé dans le cadre historique de 1978 à aujourd'hui, ainsi que dans celui de la proposition de règlement européen. Cette proposition est très importante pour vous puisqu'il faut anticiper les éléments qui seront modifiés par la proposition de règlement. En 2004, la santé va être introduite dans les données sensibles. Le droit de la santé, considéré comme un droit sensible, est très récent. C'est la raison pour laquelle nous avons peu de recul, et pour laquelle vous êtes parfois en difficulté lorsque vous devez traiter cette notion.

Les définitions

Il existe, aujourd'hui, une nouvelle définition implicite des données à caractère personnel, prise dans le cadre de la proposition de règlement. C'est la notion de donnée nominative anonyme. Lorsque nous n'avons aucune information sur la personne, mais que nous pouvons en déduire son comportement, alors ces éléments-là deviennent nominatifs. Cela va se généraliser avec les réseaux sociaux, mais aussi avec l'analyse des profils et des comportements. La définition habituelle est donc en train d'évoluer pour prendre en compte la notion de comportement.

Dans un arrêt de la Cour de Justice de l'Union Européenne (affaire Linqvist CJCE n° C-101/01 du 6-11-2003), il est indiqué que la notion de santé doit être interprétée de manière large, afin de comprendre toutes les informations psychiques et physiques de la santé d'une personne. Pour vous, il y a un nécessaire clivage dans les données de santé, entre ce qui relève des données de santé non médicales et médicales. La Asip Santé définit les données de santé comme susceptibles de révéler l'état pathologique de la personne. Nous sommes plutôt dans une notion médicale. Une définition figure aussi dans la proposition de règlement : toute information relative à la santé physique, et non à

l'état pathologique, ou mentale d'une personne, et la prestation de service de santé à cette personne. Ce n'est plus la santé appliquée à la personne elle-même, mais la santé appliquée à l'ensemble du réseau de santé autour d'elle.

Voici ce que vous allez trouver dans les données de santé que vous allez manier :

- La maladie ;
- Le handicap ;
- Le bien-être ;
- Le style de vie ;
- Les prescriptions thérapeutiques ;
- L'hospitalisation ;
- Les soins.

Le cadre juridique

Ce n'est pas propre à la santé. De manière générale, lorsque vous avez à traiter des données, vous devez vous poser quatre questions :

- La légalité : tout ce qui n'est pas interdit est permis, mais en informatique et libertés tout est, a priori, interdit si vous n'êtes pas dans la légalité. Dans la proposition de règlement, le principe de légalité sera minimal. Il faudra avoir le droit pour le faire, et vous devrez prouver que vous ne pouvez pas faire autrement pour mettre en œuvre ce droit ;
- La finalité : il ne suffit pas d'être en conformité avec la loi, il faut justifier d'une finalité ;
- La légitimité ;
- La proportionnalité.

Le droit de la santé n'est pas autonome, il est une partie de l'article 8 de la loi informatique et libertés. C'est toute la jurisprudence des données de santé qui s'applique.Il existe des dérogations à l'interdiction de traiter ces données :

- Médecine préventive ;
- Sauvegarde de la vie humaine ;
- Consentement express ;
- Associations ;
- Données rendues publiques ;
- Exercice ou défense d'un droit ;
- Statistiques INSEE ;
- Recherches santé ;
- Indemnisations ;
- Intérêt public.

Ce sont surtout l'intérêt public et le consentement express qui vont nous intéresser. De nouveau, il y a une grande modification entre avant la proposition de règlement et après, puisqu'aujourd'hui, le consentement express ne doit être obtenu que dans le cadre d'une information des personnes. Vous devez informer les personnes. Dans la proposition de règlement, c'est une inversion radicale que l'on trouve déjà dans le droit de la santé avec le droit à la compréhension, c'est-à-dire que nous ne devrons pas donner une information générale par rapport à une personne lambda mais adapter l'information par rapport à la personne concernée. Par rapport à cette personne-là, nous devons faire en sorte de vérifier qu'elle a bien compris. On mesure la puissance informationnelle, non à l'émetteur, mais au récepteur. On passe d'un droit à l'information à un droit à la compréhension. Cette règle du droit à la compréhension s'applique déjà à vous avec la Loi de Démocratie Sanitaire.

Comment prendre en compte la gestion du risque

Concernant les risques associés dans votre métier, différents acteurs interviennent. Chacun peut accéder à des informations. Qui doit être autorisé à accéder aux données de santé ? Le mieux est de supprimer toutes les données de santé des zones commentaires, et de les remplacer par des éléments objectifs, sauf peut-être dans le cas particulier d'un handicap ou de certains aménagements des locaux. Ce qui est important aujourd'hui, c'est aussi la compréhension par l'ensemble du personnel de vos organismes des enjeux des données de santé. Pour cela, il vous faudra traiter les problématiques de sensibilisation, d'information et de formation du personnel. Etre conforme à la réglementation en 2016 supposera que vous donniez les programmes de sensibilisation, d'information et de formation. Aujourd'hui, si vous ne mettez pas en place cette sensibilisation, les zones commentaire contiendront des données médicales. En ce qui concerne, particulièrement, les zones commentaire, je vous conseille de mettre un menu déroulant qui interdit la plupart des maladies, qui propose pour chacune d'entre elles un remplacement par rapport à vos objectifs de bailleur social. Il faut aussi contrôler, par un dictionnaire de mots interdits, les appellations complexes en matière de données de santé. Cela permettra de limiter les risques.

Un intervenant Juste un rebond par rapport à ce qui vient d'être dit, mais qui renvoie aussi à la thématique des données sur l'insécurité, nous sommes tous conscients que nous sommes sur des données sensibles, qu'il y a des risques et que nous avons des obligations légales à respecter. En même temps, nous essayons de faire passer des messages au personnel de proximité sur la nécessaire remontée d'information. Il va falloir trouver un équilibre pour éviter de brider les réflexes de signalement.

Sophie NERBONNE

Je ne veux pas brider le débat, mais j'ai envie d'avoir une réaction par rapport à tous ces retours très riches. Effectivement, si on commence par l'aspect tranquillité et sécurité, il est frappant de voir toute l'utilité des données qui n'ont pas de caractère personnel. Il faut toujours appliquer le principe de minimisation qui est une autre façon d'aborder la question de la proportionnalité, c'est-à-dire qu'il faut voir ce qui est vraiment utile. Nous avons intérêt à développer tout cet aspect qui ne pose pas de problème au regard de la Loi Informatique et Libertés.

Concernant les données de santé, il est toujours aussi savoureux de vous entendre, Maître Bensoussan. Il en découle un état un peu anxieux. Sur cette problématique, ce sont des éléments sensibles aux yeux de la loi. Ils relèvent du régime de l'autorisation, avec la possibilité, pour la personne, de donner son consentement éclairé. Je laisse la parole à la salle.

4- Echanges avec la salle et la CNIL sur l'ensemble des thèmes

Mathilde BERNADIN, SIEMP

C'est une question qui va surprendre : le problème de la tutelle. Cette information peut être essentielle pour un bailleur social ou un gardien. Le consentement éclairé pose problème puisque vous ne l'aurez jamais. C'est une donnée qui est pleine de sens, mais comment envisagez-vous de la traiter ? C'est un problème qui se pose de plus en plus puisque nous avons une population vieillissante.

Un intervenant

Il n'y a pas uniquement les personnes sous tutelle, mais aussi les personnes vieillissantes pour lesquelles le bailleur a un proche comme interlocuteur.

La question est encore plus délicate dans ce cas de figure parce qu'aucune décision de justice n'est encore intervenue pour identifier clairement un interlocuteur, de façon à prendre la relève de la personne. Il y a légitimité quand la personne est sous tutelle. La donnée est collectée dans le cadre de la nécessité de la gestion locative.

Céline AVIGNON, Cabinet Alain Bensoussan

Je voulais juste rebondir sur la question de : la nécessité d'adapter les mesures de mise en conformité aux besoins des métiers. Je pense que toute mesure de sensibilisation ou de prévention vis-à-vis des métiers doit s'accompagner de beaucoup de pédagogie. Il n'y a rien de pire qu'une mesure incomprise ou trop stricte pour les métiers. Nous avons eu ce cas-là sur les dictionnaires de mots interdits. Le problème est qu'ils sont efficaces, mais si on met trop de mots interdits, que l'on empêche les personnes de faire leur métier, nous allons arriver à l'inverse de l'objectif recherché. Les opérationnels vont se créer leur propre langage, entre deux. Dans toutes les solutions que l'on met en place pour atteindre la conformité informatique et libertés, il est primordial d'associer les métiers quels qu'ils soient. Les formalités sont une partie de la mise en conformité CNIL, mais le vrai travail de fond est la sensibilisation et l'information.

Lorsque l'on commence à travailler avec des organismes, la question est : comment allons-nous faire ? Quelles sont les mesures à mettre en place ? Les organismes recherchent une sorte de plan de route de la mise en conformité parce que tout ne peut pas être fait en un mois ou deux. Ce serait intéressant d'échanger avec vous sur ce que vous préconisez. Il faut réussir à identifier des chantiers prioritaires.

Sophie NERBONNE

Absolument. Il est vrai que nous avons tout à fait conscience de l'ampleur de la tâche à accomplir. C'est la raison pour laquelle on pense qu'il faut avoir un plan d'action et déployer un réseau de correspondants informatique et libertés qui pourrait être capable, en interne, de faire ces actions de sensibilisation, de ramener les questionnements qu'ils pourront faire remonter de façon privilégiée à la CNIL pour bâtir un inventaire de l'ensemble des traitements qui existent, afin de s'assurer de leur conformité à la loi. Tout ceci me paraît un axe prioritaire. On a conscience, de notre côté, de la nécessité d'établir un code méthodologique de conformité. Les programmes de conformité existent déjà dans le domaine du droit de la concurrence. J'ai été frappé, ce matin, par le fait que la rotation du personnel ait été mentionnée à plusieurs reprises. Vous avez intérêt à détailler ce que sont vos pratiques, vos métiers, de les coucher sur le papier. Tout le travail de recensement des thématiques qui a été fait sera fructueux à l'avenir pour pouvoir mieux encadrer les conditions de collectes et de transmission des données.

V. Velez

Nous en parlerons plus tard, mais il y aura un plan d'action de l'Union pour accompagner la publication des textes par la CNIL au printemps. Je pense que nous travaillerons avec vous sur les recommandations des organismes pour leur mise en œuvre, notamment parce que nous sommes le premier secteur à avancer sur le pack de conformité.

Jean-Pierre DEZEQUE – OPH de l'Oise

Il y a deux sujets que j'aimerais aborder : le support, on parle d'informatique ce qui sous-entend que le papier permet tout ; le nombre d'accédants, si seules deux personnes peuvent accéder aux données, celles-ci deviennent plus confidentielles. Quid de la notion du nombre de personnes autorisées à accéder aux fichiers, et quid du type de support ?

Céline AVIGNON Alain Bensoussan

Même s'il n'y avait aucune personne et que vous aviez un simple enregistrement de données, on aurait un traitement de données à caractère personnel, que ce support soit électronique ou papier. La grande innovation de 2004 est de distinguer les fichiers automatisés des fichiers papier. Ces deux types de fichiers sont intégrés dans le champ d'application de la Loi Informatique et Libertés, et quel que soit le nombre de personnes qui accèdent aux données. Si votre question est de savoir si l'on peut obtenir, en limitant les accès, un archivage intermédiaire, la réponse est oui si on se limite à une ou deux personnes qui en ont strictement besoin, et si vous archivez pour répondre à une demande, une assignation ou autre. Les cas d'utilisation des données sont limités à une demande officielle d'une autorité ou à la réponse à un contentieux. Dans ce cadre-là, vous pouvez conserver des archives intermédiaires, et vous ne devez donner cet accès qu'à une personne en charge du traitement de la demande. On limite donc le nombre de personnes accédant aux données archivées.

Un intervenant

Juste une précision sur la distinction entre fichier manuel et fichier informatisé parce qu'il peut être tentant de laisser l'informatique de côté en utilisant le papier qui est beaucoup moins compliqué. Cependant, les règles de fond s'appliquent.

Un intervenant

Une question sur les fiches de synthèses. Tout ce travail de synthèse est une bonne collecte du besoin de notre activité. J'ai bien compris que l'objectif final était d'arriver à une réforme de la norme simplifiée n° 20. Quel est l'horizon que s'est donné la CNIL pour incorporer ces besoins et arriver à une révision de cette norme

Commentaire [HS1]:

Sophie NERBONNE

Nous avons à cœur de pouvoir finaliser, à la fin du premier trimestre 2013, les nouveaux outils juridiques que seraient :

- Une norme simplifiée n°20 révisée, modernisée ;
- Une autorisation unique qui formerait un cadre applicable pour l'ensemble des bailleurs sociaux pour la collecte des données sensibles ;
- Pour l'élaboration de ces deux cadres juridiques, les remontées de terrain sont déterminantes.

Tout sera communiqué à l'ensemble des commissaires de la CNIL pour leur permettre de mesurer jusqu'où nous pouvons en tenir compte pour intégrer ces nouvelles problématiques dans le cadre des corpus de normes juridiques à vous proposer.

Cindy FOUCART, USH Centre

Bonjour. Ces données sensibles arrivent par différents biais, et concernent différents services dans les organismes. Qui est responsable vis-à-vis de la CNIL ? On voit également apparaître des associations qui gèrent les fichiers de la demande. Les informations sont transmises par les demandeurs avec des commentaires. Qui est responsable des informations sensibles transmises dans ce cas-là ?

Sophie NERBONNE

C'est une question fondamentale. Qui a la responsabilité du traitement au regard de la Loi Informatique et Libertés ? Il va endosser les sanctions pénales ou administratives puisque c'est la personne qui détermine les finalités et les moyens de traitement. Dans le cas des structures ad hoc, la responsabilité est reportée sur le responsable, mais rien ne l'empêche de se retourner contre une personne de la chaîne. L'intérêt que l'on voit au règlement européen est qu'il faut créer un statut du sous-traitant qui permettrait à la CNIL d'aller sanctionner directement ce dernier pour le défaut de sécurité majeur qui peut être commis.

Me Alain BENSOUSSAN

C'est toujours celui qui détermine les moyens et les finalités, et les conditions, selon la proposition de règlement qui est responsable. Cela veut dire que le patron de chacun des services est responsable, leur patron est responsable et le patron de leur patron est responsable. La tradition pénale veut que celui qui peut prendre les décisions, à condition qu'il ait le pouvoir, soit responsable.

5. Le rôle des gardiens : La démarche de Paris habitat

Véronique CHATONNIER, *Correspondante Informatique et Libertés, Paris Habitat*

Véronique CHATONNIER

Le contexte

À ce jour, les gardiens de Paris Habitat ont accès uniquement à l'application ayant trait à la gestion technique et au patrimoine. Dans le cadre de la mise en demeure, compte tenu des délais impartis et de la volonté de notre établissement à répondre rapidement, nous n'avions pas le temps nécessaire pour procéder aux modifications de notre logiciel afin de l'adapter réellement au métier de gardien. Nous avons donc fait un choix un peu radical puisque nous avons coupé tout l'accès à la gestion locative pour les gardiens d'immeubles.

Par ailleurs, dans un calendrier un peu plus long, nous nous sommes engagés à élaborer un livre blanc qui aura pour objet de définir un module beaucoup plus adapté au métier de gardien, avec des données auxquelles ils auront légitimement accès. Cet engagement a été pris par rapport à la CNIL, mais aussi par rapport à nos gardiens, en leur garantissant que nous redonnerions un accès, mais uniquement aux données qui leur sont nécessaires.

Ce livre blanc nous permettra de définir un accès à la gestion locative, mais cela va nous demander d'analyser les données nécessaires et, notamment, de définir le métier de gardien à Paris Habitat.

Pour ce faire, nous devions établir une liste de données à caractère personnel, en tenant compte d'un certain nombre de principes : ceux de la Loi Informatique et Libertés, comme l'évoquait Me Alain Bensoussan, notamment concernant la liberté, mais aussi, la proportionnalité ; une demande des locataires et de leurs représentants en matière de protection des données.

Il faut savoir qu'à l'origine, il y a tout de même eu une plainte de l'association de locataires. Des données sont effectivement sensibles pour le locataire – pas forcément selon la Loi Informatique et Libertés –, cela touchait aux données d'ordre financier. Ensuite, nous avons tenu compte des remarques des représentants de locataires. Il a fallu faire un travail d'analyse sur le métier de gardien, et définir ce qu'il représente, aujourd'hui, chez un bailleur social et/ou à Paris Habitat.

J'insiste sur le fait qu'ici, j'expose le livre blanc de Paris Habitat parce qu'en fonction des bailleurs, le métier de gardien peut être assez différent. À titre d'exemple, chez nous, ils ont une mission de première relance d'impayé, ce qui ne se retrouve pas forcément chez tous les bailleurs. C'est pour cela que nous avons dû examiner toutes les activités et tâches, faire un lien, en fonction de celles-ci, avec les données qui leur sont vraiment nécessaires.

Ensuite, nous avons également tenu compte du point de vue de la profession. Nous avons organisé des groupes de travail parce que nous ne pouvons pas non plus avancer seuls sur ce projet. Même si le métier de gardien peut être différent d'un bailleur à l'autre, il y a quand même un socle commun, un seul mouvement commun, dans le sens où les gardiens seront de plus en plus professionnalisés et qu'ils ont tendance à faire de plus en plus de tâches administratives.

Ensuite, il y a la faisabilité informatique. C'était la raison pour laquelle nous avions coupé l'accès aux données de la gestion locative. Il faut un certain temps pour adapter un module à ce métier-là, à un profil métier particulier. Pour l'instant, je vais déjà vous présenter un projet assez abouti.

La démarche

Nous avons choisi de travailler avec les trois catégories d'acteurs : la profession ; (l'USH l'AFPOLS qui établit le référentiel gardien); un groupe d'acteurs collaborateurs (gardiens, gérants, etc.) ; les acteurs locataires qui sont nos représentants administrateurs. En fonction des acteurs, la démarche a été un peu différente. Chaque groupe a été rencontré à deux reprises.

La première rencontre portait sur la présentation de notre démarche, et du module gestion locative tel qu'il existait avant la coupure des accès, ce qui a généré tout de même pas mal de débats sur les données. Il était intéressant d'avoir un regard un peu neuf, un recul sur les données pouvant être renseignées ou figurant sur les modules des logiciels. Avec la profession, nous avons eu une réunion la semaine dernière où nous leur avons présenté le projet de module dédié aux gardiens.

Avec les collaborateurs, c'était un peu différent puisque nous nous sommes surtout appuyés sur le référentiel de l'AFPOLS. Celui-ci détaille vraiment toutes les activités et les tâches des gardiens. Avec le groupe des collaborateurs, nous avons fait l'exercice de prendre chaque activité, chaque tâche, et de nous demander quelles étaient les données vraiment nécessaires pour accomplir cette tâche, où ils allaient chercher telle donnée, dans quel menu, pour avoir accès à la gestion locative. C'était très intéressant parce que les collaborateurs se sont vraiment prêtés au jeu. Ils ont été très raisonnables dans leur demande d'accès. Il n'y a pas eu la volonté d'avoir tout un tas de données, au cas où elles pourraient être utiles pour tel locataire. Ils ont vraiment fait l'exercice en associant chaque tâche à la donnée nécessaire. Il y avait vraiment une prise en compte de l'esprit même de la Loi Informatique et Libertés. Tout cela nous a déjà permis d'identifier les données nécessaires au gardien, notamment celles qui sont récurrentes.

Lors de la seconde réunion avec les collaborateurs, nous avons présenté le projet de module dédié aux gardiens. Ce projet ressemble à celui de la gestion locative, mais il est nettement plus simplifié. Les données renseignées sont vraiment objectives et servent au gardien. Nous avons procédé à une lecture des données par écran.

Après cette étude, nous avions une idée un peu plus précise des données auxquelles les collaborateurs devaient avoir accès, ainsi que du module adapté. À ce moment-là, on a pu commencer à se concerter avec les locataires, en commençant par une présentation du module. On a pu confronter les avis. L'exercice a été le même puisque les locataires et les représentants de locataires ont pu apprécier les données par écran, et ils demandaient si les gardiens pouvaient y avoir accès ou non. Nous nous sommes entendus sur un grand nombre de données, et cela a été assez concluant. Les avis des représentants de locataires et des collaborateurs étaient vraiment semblables.

Il reste tout de même certains éléments financiers relatifs à l'avis d'échéance qui sont un peu plus délicats. Lors de la première réunion, cela n'a pas posé de problème avec les représentants de locataires ; en revanche, lors de la seconde réunion, la question de la visualisation du dernier avis d'échéance s'est posée.

Nos gardiens ont une mission de première relance, et ce qui gêne, dans cet avis d'échéance, ce sont surtout les locataires qui sont assujettis au SLS, voire à l'APL. Ce qui dérange un peu les représentants des locataires, c'est la possibilité pour le gardien d'avoir une idée de leurs revenus. Donc, nous essayons de leur proposer des solutions de manière à ne pas mettre, effectivement, ce type d'information en évidence, avec un système de loyer globalisé, mais nous sommes toujours un peu en discussion sur ce sujet-là. Sur la plupart des autres sujets, nous sommes vraiment arrivés à travailler et à avancer, de manière à ce que, actuellement, nous ayons tout de même un projet de module.

C'est encore à l'état de projet, et nous devons également rencontrer de nouveau les représentants de locataires demain. Cette fois-ci, il s'agit d'évoquer la question de l'avis d'échéance, mais surtout le traitement des réclamations. Nous souhaitons que nos gardiens puissent enregistrer et visualiser certaines réclamations des locataires.

Nous avons soumis le paramétrage de toutes les réclamations qui peuvent être enregistrées aux locataires. C'est une liste de catégories et de types de réclamations que nous avons établie en octobre. En fonction du type de réclamations, nous allons étudier si le gardien peut visualiser l'information ou l'enregistrer. Il faut savoir que nos gardiens peuvent enregistrer cette information, mais ce n'est pas une obligation. Si le locataire préfère passer par son chargé de gestion locative, il en a toujours la possibilité. Pour nous, il est tout de même important que le gardien soit le premier interlocuteur du locataire, qu'il y ait un premier niveau de réponse pour les cas les plus simples, et qu'il puisse offrir le service d'enregistrement de la demande du locataire en direct. De plus, d'un point de vue informatique et libertés, c'est beaucoup plus sécurisant parce qu'un véritable suivi est réalisé, plutôt que d'avoir des remontées d'informations par courriel où on peut beaucoup moins contrôler et nettement moins gérer.

Il est évident que les locataires veulent que l'on enregistre leurs réclamations, mais ils veulent aussi que le dossier aboutisse, qu'il soit traité, et la seule solution est l'enregistrement. Plus nous offrirons de possibilités d'enregistrement de ces réclamations, et plus nous apporterons de satisfaction au locataire. Par ailleurs, cela désengorge tout de même le chargé de gestion locative qui est en agence, sachant que cette dernière peut également être éloignée de l'immeuble. Une grande partie de la population des locataires de nos immeubles demande à avoir accès à un premier interlocuteur sur place, sachant que nous tenons compte du libre arbitre de tous les locataires qui conservent la possibilité de s'adresser au chargé de la gestion locative.

Le livre blanc

Normalement, notre travail de concertation touche désormais à sa fin. Nous allons commencer à élaborer le contenu de notre livre blanc. Celui-ci devra contenir un rappel des référentiels et des contenus légaux. Les référentiels peuvent concerner la loi, les accords légaux, les conventions collectives, les accords doctrinaux comme le rapport Pelletier sur lequel nous nous appuierons. Le fil conducteur sera le point sur l'évolution du métier de gardien qui est essentiel. Le livre blanc ne sert pas à refaire ou à renégocier les accords collectifs, ce n'est pas trop l'objet. Cependant, nous sommes bien obligés de voir qu'il y a une demande pour un service de proximité.

Par ailleurs, c'est ce que demande le locataire, nous l'avons vu dans le cadre des dernières enquêtes de satisfaction. Effectivement, il reste toujours les dernières demandes et réclamations réalisées en agence, ce qui n'est pas toujours satisfaisant en termes de traitement des affaires, qu'il s'agisse de rapidité du traitement ou de la qualité de celui-ci. Les gardiens connaissent leurs locataires. Ils ont tout de même des relations privilégiées, et sont à même de répondre beaucoup plus rapidement, de manière adaptée. Ce travail sur l'évolution du métier de gardien ne se fera pas que pour Paris Habitat. Nous tiendrons compte également de toute évolution de la profession, notamment du travail fait actuellement sur ce thème.

Ensuite, nous referons le travail d'identification des missions des gardiens. Nous allons donc argumenter en nous appuyant soit sur les textes, soit sur les référentiels de l'AFPOLS, mais également sur la doctrine pour dire que sur telle mission, pour telle tâche, notre gardien a besoin de telle information. Ce travail d'identification sera relaté dans notre livre blanc.

Quant aux résultats de la concertation, nous serons assez transparents à ce sujet. Nous l'avons d'ailleurs déjà été avec la CNIL, en ayant eu un contact à ce propos. Nous allons tenir compte effectivement des résultats de concertation avec nos collaborateurs puisqu'ils ont fait ressortir qu'ils avaient besoin d'un certain nombre de données. Cependant, nous serons également transparents sur le résultat de la concertation avec nos locataires, qu'il s'agisse de points d'accord ou de désaccord. Ces derniers sont peu nombreux, mais peuvent s'avérer un peu bloquants.

Nous ferons enfin notre proposition de livre blanc en insistant bien sur le fait qu'il s'agit de la proposition de Paris Habitat. Nous ne voulons pas imposer à l'ensemble de la profession une ligne sur le métier de gardien qui peut être vraiment différent selon le bailleur, ni une liste de données accessibles. Il est nécessaire que chacun fasse ce travail-là. Je ne pense pas que l'on puisse trop comparer les outils. Il y a un socle commun, certes, mais certaines missions restent assez essentielles, notamment s'agissant de la relance d'impayé qui implique un accès à des données bien spécifiques. Celles-ci pourront ne pas se retrouver chez certains bailleurs. Notre livre blanc sera donc bien associé aux missions des gardiens de Paris Habitat.

À ce jour, le gros travail de concertation a été réalisé. Le projet a été clairement présenté à tous les acteurs, ainsi qu'aux gardiens qui ont pu apprécier leur futur outil de travail. Pour l'instant, nous avons adressé un point intermédiaire à la CNIL. Nous leur avons fait part du travail de concertation, et nous aurons d'autres échanges. Effectivement, nous devons rencontrer à nouveau les représentants de locataires et nous avons bien sûr fait part des points de désaccord qui pouvaient persister. Nous allons les vérifier dès demain.

L'essentiel du travail a été fait, il faut que nous passions un peu à la rédaction, ce qui n'est pas forcément facile parce que l'exercice d'argumentation n'est pas forcément aisé. La législation n'est pas vraiment adaptée, et nous sommes un peu en manque de définition d'un gardien chez un bailleur social. Nous pourrons effectivement nous appuyer sur la doctrine, même si le référentiel AFPOLS est tout de même un document essentiel. Il faut également sensibiliser la commission dans ce travail d'argumentation qui sera un peu particulier. La CNIL a déjà participé à nos réunions de sensibilisation ; nous en avons organisé durant tout le mois de juin, pour les métiers de proximité et la

Loi Informatique et Libertés. La CNIL a effectivement pu apprécier le retour des gardiens qui se sont exprimés. Le point positif est qu'ils ont pris acte du fait que l'on ait dû leur couper l'accès à la gestion locative. Le message est plutôt bien passé.

Ce matin, on parlait de pédagogie, et lorsque nous leur avons bien exposé les grands principes de la Loi Informatique et Libertés, ils ont été vraiment à l'écoute. Ils se sont vraiment prêtés à l'exercice et l'essentiel, c'est qu'ils sont maintenant vraiment en alerte. Ce sera beaucoup plus facile pour nous, ensuite, de présenter le livre blanc avec des accès modérés parce que nous nous sommes aperçus que nos gardiens n'en demandaient pas tant. Ils souhaitent vraiment aller à l'essentiel de leur mission, et quelque part, ils se sentent assez sécurisés par le fait qu'on ne leur donnera vraiment que les notions essentielles. Ils souhaitent avoir certains repères, et si on leur donne un outil informatique beaucoup trop large, ils ne se sentiront pas en sécurité et ils seront toujours en questionnement. C'est vraiment ce que j'ai perçu au travers des différentes sessions de sensibilisation à la loi, ainsi que dans les échanges que nous avons eus dans le cadre des groupes de travail organisés pour l'élaboration du livre blanc.

Nous en sommes là actuellement. Nous pensions avoir un résultat pour le livre blanc d'ici la fin de l'année, mais cela va être un peu juste puisqu'il faut que cette analyse soit faite par donnée. L'analyse est assez longue, mais enrichissante. J'ai trouvé que l'exercice était assez pédagogique, tant pour les gardiens que pour tous les autres métiers. La grande peur, dès lors que l'on construit un module dédié, est de ne pas avoir assez d'informations. Lorsque nous avons fait l'exercice, nous nous sommes rendu compte que ce n'était peut-être pas la demande des gardiens et que l'on a, parfois, des a priori. Il est utile de faire ce type d'exercice.

Actuellement, nous avons environ 1200 gardiens informatisés, mais juste sur l'aspect technique du patrimoine. Ils n'ont pas la gestion locative, donc tous les locataires se sont retournés vers les agences. Il y a eu un flot de demandes d'informations, et nos secrétaires d'accueil, chargés de gestion locative, ont eu un peu plus de travail. Il est donc important de revenir rapidement à un système informatisé, mais cela montre bien qu'il y a également une demande de la part des locataires.

Véronique VELEZ

Avec ce livre blanc, vous allez au-delà de ce que demandait la CNIL, mais il est vrai aussi que vous parlez au nom de Paris Habitat OPH. Vous avez structuré, même si la question des impayés n'est pas traitée par tous les gardiens, les missions du gardien dans la profession.

Véronique CHATONNIER

Effectivement, on a structuré les missions des gardiens, mais cet exercice a été fait, quelque part, pour tous les métiers. Le métier de gardien est très particulier, cela a fait l'objet d'attention de la part des locataires puisqu'il y a l'aspect de l'accessibilité de la donnée. Souvent, le gardien vit dans l'immeuble, donc la démarche est un peu différente. Certes, nous sommes allés au-delà de ce que demande la CNIL, mais pour vraiment se mettre en conformité avec la loi, la démarche était nécessaire.

Véronique CHATONNIER

Un module est dédié aux métiers de proximité. En l'espèce on était dans le cadre d'une mise en demeure. L'Office avait un risque de sanction assez conséquent, donc il y a vraiment eu un travail important de l'éditeur, mais on ne peut pas faire, non plus, du sur-mesure puisque cela a un coût. On a bénéficié de l'adhésion de l'éditeur, c'est certain.

Véronique VELEZ

A titre de précision, lorsque l'on parle du référentiel AFPOLS, c'est le titre de gardien homologué par le Ministère du Travail qui est vraiment le texte de référence, quelle que soit la convention collective. C'est vraiment le texte de base qui va au-delà des conventions et que vous pouvez utiliser comme référentiel pour prendre certaines missions puisque toutes les missions exhaustives que peut exécuter un gardien sont listées.

6-Table ronde :

Le rôle d'un correspondant informatique et libertés au sein des organismes

Isabelle CHARPENTIER, *Responsable qualité et développement durable, CIL Habitat 35*

Micheline SUCHOD, *Directeur Maîtrise d'ouvrage, CIL Groupe Arcade*

Claude VIROLET, *Directeur DOSI, Efidis – Groupe SNI*

Hervé des LYONS, *Juriste à l'Union Sociale pour l'Habitat, Animateur de la table ronde*

Cette table ronde réunit trois correspondants informatique et libertés d'organismes d'HLM. Je vous remercie pour votre présence. Pouvez-vous tout d'abord vous présenter et nous préciser quelles autres fonctions vous exercez dans votre organisme et ce que représente la fonction de CIL en temps passé**.**

Isabelle CHARPENTIER

Je suis également responsable qualité et développement durable. Le CIL représente entre 10 et 15 % de mon temps.

Claude VIROLET

Je suis Directeur Organisation des Systèmes d'Information, CIL depuis juillet 2010. Au niveau de l'activité, cela représente une charge assez importante lors de la prise de fonction, qui se réduit un peu ensuite. Cela représente environ 15 % de mon temps, également.

Micheline SUCHOD

Directeur de la Maîtrise d'ouvrage des systèmes d'information et CIL ; je m'occupe d'Informatique et libertés depuis les années 90, bien avant l'existence des CIL. J'ai été désigné CIL en 2008, j'y consacre environ 20 % de mon temps, aidée en cela par mon réseau de correspondants. La mise en place d'un projet de conformité prend du temps, mais ce qu'il est important de savoir c'est que maintenir la conformité en prend également.

Hervé des LYONS

Claude Virolet, vous êtes le CIL de la société Efidis, qui fait partie d'un groupe, mais êtes-vous également le CIL du groupe ou avez-vous d'autres partenaires ? **Claude VIROLET**

Effectivement, dans le groupe je ne suis pas le seul CIL, nous sommes trois. Cela peut s'expliquer aussi un peu par l'histoire. Il y a un CIL pour SNI en général, et des CIL sur des filiales un peu plus importantes, sachant que l'on travaille évidemment ensemble. Nous avons des réunions tous les deux mois, et un plan d'action commun au niveau du groupe.

Hervé des LYONS

Micheline Suchod, vous êtes également dans un groupe. Quel est son périmètre ? Comment travaillez-vous ? Travaillez-vous seule ? Comment partagez-vous cette tâche dont vous avez dit qu'elle vous prenait 20 % de votre temps, mais qui nécessite parfois un investissement beaucoup plus important ?

Micheline SUCHOD

Le Groupe Arcade est un groupe d'environ 80 000 logements répartis sur 13 régions, organisé autour d'un GIE, de plusieurs Coopératives et de 11 Entreprises Sociales pour l'Habitat.

Je suis donc un CIL Groupe, mes interlocuteurs informatique et libertés sont de deux natures, un réseau de correspondants dans chaque ESH qui gèrent leur propre périmètre ; quelques interlocuteurs avec une compétence transversale groupe comme la RH par exemple. Ils sensibilisent localement les salariés de l'ensemble des sociétés du groupe Arcade aux problématiques du respect des données personnelles, dans le but de veiller au respect du réglementaire et de diffuser l'information de la manière la plus large et la plus efficace possible.

Leur diversité fait notre force, le périmètre d'intervention du CIL nécessite des compétences variées, et nous les avons ensemble, certains de mes correspondants étant dans la qualité, d'autres dans le métier de la gestion locative d'autres encore dans l'organisation ou bien sont des juristes. Grâce à cette pluridisciplinarité nous sommes mieux armés pour faire avancer tous les projets. Avec le réseau nous devons quadriller la totalité des structures du groupe, et dans le même temps coordonner des positions de principe, communes aux sociétés, dans le cadre des métiers transversaux de type ressources humaines, services généraux, système d'information…

Nous nous voyons physiquement une fois par an, nous avons une réunion téléphonique une fois par mois, et puis le reste se traite par mail en réponse aux questions posées.

Hervé des LYONS

Vous êtes donc à la tête d'une petite entreprise, d'après ce que j'ai compris, mais vous êtes la responsable CIL.

Micheline SUCHOD

J'ai effectivement été désignée auprès de la CNIL en tant que CIL de l'ensemble des entités du Groupe Arcade.

Hervé des LYONS

On va rentrer un peu plus dans le métier, dans ce que vous faites, mais avant d'aborder ces questions, ne vous sentez-vous pas un peu seuls compte tenu de la dimension du travail que vous avez à faire ? Sur quelle structure pouvez-vous vous appuyer ?

Isabelle CHARPENTIER

Je me suis rapprochée de l'AFCDP, l'association française des Correspondants Informatique et Libertés. Cela me permet de me tenir informée parce qu'effectivement, même si j'ai un lien privilégié avec la CNIL puisque nous avons un espace dédié, cela me permet tout de même d'avoir une veille réglementaire. Cette association va m'envoyer, une fois par mois, les sujets, les évolutions, les tendances. On a donc à la fois une revue réglementaire et une revue d'actualité.

Depuis deux ans maintenant, nous avons un groupe sur le Grand-Ouest, et je vais y participer. Nous avons à peu près une réunion par trimestre où je vais rencontrer des personnes qui travaillent dans la banque, le transport, et essentiellement, les assurances. Elles vont me faire part de leur expérience.

Je manque d'informations sur la norme simplifiée n° 20 parce que je l'adapte un peu comme je peux. Par contre, je me retrouve plutôt avec des experts sur la vidéo-protection, d'autres sujets qui ne m'intéressent pas – on parlait par exemple de la biométrie –, mais ils me tiennent au moins en éveil, me font sentir les nouvelles technologies possibles.

Hervé des LYONS

Est-ce une association constituée de Correspondants Informatique et Libertés ?

Isabelle CHARPENTIER

Oui, c'est aussi cette association qui m'a permis d'avoir ma première formation de trois jours parce que je ne savais même pas par où commencer ; c'était en 2009.

Hervé des LYONS

Claude Virolet, vous appuyez-vous également sur une structure, une association ?

Claude VIROLET

Non, j'ai suivi une démarche différente, c'est-à-dire que lorsque j'ai été nommé CIL, dans un premier temps, j'ai essayé d'acquérir une certaine expertise. La CNIL organise des ateliers thématiques qui sont très bien faits. Un certain nombre d'ateliers portent sur des thèmes différents, dont les fondamentaux. J'ai donc commencé par là, ce qui m'a permis d'avoir une bonne connaissance de la philosophie de la loi.

À côté de cela, la CNIL met à disposition un extranet spécialement dédié aux CIL, qui est bien fait. Il y a vraiment les actualités, le guide et des fiches pratiques. Ensuite, des correspondants de la CNIL sont dédiés aussi aux CIL, avec des lignes dédiées, ce qui permet d'avoir directement accès aux personnes, et des réponses de qualité, assez rapides. Personnellement, je n'ai pas éprouvé le besoin de participer à d'autres instances.

Hervé des LYONS

Ce sont tout de même des soutiens, des appuis, en termes théoriques et pratiques. J'observe que vous avez soit l'AFCDP, soit la CNIL, des correspondants, mais vous n'avez pas de Correspondant Informatique et Libertés dans les autres organismes HLM, c'est-à-dire que vous n'avez pas de club de CIL d'organismes HLM. Cela ne vous manque-t-il pas, Micheline Suchod ?

Micheline SUCHOD

Oui, mais je vais tout de même un peu relativiser. J'ai donc un éditeur – le même que celui dont nous parlions tout à l'heure – avec lequel nous avons un club informatique, et dans lequel ces questions Informatique et Libertés sont évoquées depuis de nombreuses années, ce qui nous fait un benchmark commun.

Néanmoins, il y a différents périmètres d'analyse et d'action :

- le périmètre élargi dont parlait Isabelle, où nous avons les problèmes Informatique et Libertés qui se posent à la terre entière : la RH, la vidéosurveillance, ce qui est commun à tous les métiers….
- le périmètre du logement social, qui est notre problématique métier spécifique,
- enfin, nous avons la problématique du logement social avec le progiciel que l'on a, ce qui est encore un autre axe d'analyse.

Pour répondre à la question, je pense que les clubs informatiques sont plutôt vivants et nous avons de très bons rapports avec notre éditeur sur ce sujet.

L'AFCDP quant à elle joue bien son rôle et particulièrement sur tous les sujets généralistes et la veille, nous avons aussi bien sûr la CNIL.

Donc, il nous manque effectivement le niveau du périmètre spécifique métier, Pourrions-nous créer un réseau des CIL du logement social, M. des Lyons ?

Hervé des LYONS

La question sera abordé par Béatrix Mora qui nous fera le bilan de cette journée tout à l'heure, mais effectivement, j'ai bien compris qu'il y avait une demande de développement de structures professionnelles qui permettent aux Correspondants Informatique et Libertés de se réunir ou de disposer de plates-formes qui peuvent être des plates-formes de ressources communes ou de dialogue. Je pense que c'est sur ce genre de démarche que l'on va réfléchir. Donc, je vous remercie d'avoir fait avancer la question.

Isabelle CHARPENTIER

Quand on parle de réseaux de CIL, je crois que l'on n'est pas encore nombreux. On pourrait peut-être demander à la CNIL de nous donner la liste, mais évidemment, elle ne le fera pas. Cependant, tout un tas de personnes font fonction de, et portent ce métier de CIL. Nous pourrions aussi travailler avec eux.

Hervé des LYONS

Je pensais qu'il y avait environ 25 Cil d'organismes d'HLM mais regardez dans la salle, il y en a une bonne vingtaine qui sont présents aujourd'hui. Je vous remercie, et nous restons en contact.

Sur le rôle du CIL dans l'organisme, nous allons commencer par les points importants puis on entrera peut-être dans le détail. Quels sont, pour vous, les points forts de votre activité de CIL ?

Isabelle CHARPENTIER

Le point fort de mon activité, qui est aussi en lien avec le cœur de mon métier de responsable qualité, je pense que c'est ce qui porte sur la sensibilisation, la formation, le contrôle, notamment avec les auditeurs internes. Le contrôle se fait aussi par prélèvement aléatoire. Je vais contrôler des zones de commentaires de façon aléatoire pour pouvoir, après, faire la sensibilisation et dire ce que j'ai trouvé. Ensuite, en termes de pédagogie, je monte effectivement des modules de formation, de la même façon que je monte un module de formation d'une heure et demie sur la qualité et le développement durable. Après, c'est suivi d'une à deux heures sur les principes et les exigences Informatique et Libertés.

Concernant la médiation, à un moment, il faut trouver des modes de fonctionnements qui se sont conformés, mais qui ne nous empêchent pas de travailler. Parfois, c'est du donnant/donnant. Il faut trouver des astuces aussi pour faire telle ou telle chose.

En tant que responsable Informatique et Libertés, on a un devoir d'alerte auprès de la CNIL, ainsi qu'auprès de notre direction. Pour cette dernière, l'information est aussi importante parce que l'on se doit de faire un bilan annuel, un rapport sur notre activité de Correspondant Informatique et Libertés.

Claude VIROLET

Lorsqu'un organisme met en place un CIL, je pense que l'important est déjà de sensibiliser, de faire prendre conscience aux utilisateurs de l'existence de la loi. Il faut aussi y être conforme, et c'est un travail qui demande de prendre son bâton de pèlerin en faisant des réunions de présentation, en allant dans les réunions métiers, sur le terrain. Il ne faut pas rater les occasions de faire de petits mails pour rappeler certains aspects. Chez nous, on a également créé une rubrique bien identifiée sur la CNIL (Informatique et Libertés) dans l'intranet, et on essaye d'y mettre, en langage clair et simple, les bons usages, les bonnes règles, pour respecter cette loi.

Hervé des LYONS

Vous restez assez modestes, mais je crois que c'est tout de même un travail assez considérable.

Micheline SUCHOD

Nous avons beaucoup parlé de la mise en conformité, je voudrais parler du maintien en conformité parce qu'une fois les déclarations faites, nous avons juste signé un engagement qu'il faut se mettre en position de tenir, et c'est là que tout commence…
Le rôle du CIL est de mettre en place des procédures, des pratiques métiers, veiller à ce qu'elles soient comprises et appliquées, sensibiliser les salariés et la direction, former, poser des points de contrôle, rester en veille et faire évoluer si nécessaire.

Nous sommes environ 1000 salariés, il est impossible d'être à côté de chacun, donc si l'on veut gérer le risque, il est absolument indispensable de donner à comprendre et donc de former. Il faut partir de la règle de droit et arriver à la posture Informatique et Libertés comme une culture d'entreprise, et donc quelque chose de continu dans le temps.

Hervé des LYONS

J'ai l'impression qu'il faut un soutien fort de sa direction générale. Êtes-vous d'accord ? Sans que le directeur général soit à côté de vous, pensez-vous que ce soit perdu d'avance ?

Isabelle CHARPENTIER

Ce n'est pas gagné d'avance, mais ce n'est pas perdu d'avance. Il faut une fonction transversale.

Du coup, il faut rendre compte directement à sa direction et avoir un lien tout de même assez fort. La première question de mon directeur est de dire : « vous avez fait des formations, etc., mais tous les ans, cela s'améliore-t-il ? » Il est vrai qu'il est concerné aussi – nous l'avons expliqué ce matin – et qu'il est le responsable du traitement. Donc, ce qui lui importe, je pense, est le temps que je passe, savoir si j'ai bien un retour sur investissement. Nous avons besoin de son accord, de son soutien.

Hervé des LYONS

En rapport avec les services des directions internes, vous avez parlé de réunions métier. Comment cela s'organise-t-il, concrètement ?

Claude VIROLET

Pour faire la continuité, je pense effectivement qu'il est important que la direction générale soit bien sensibilisée, au minimum. Au passage, merci à Paris Habitat parce que je crois que cela a opéré un déclic au niveau de la direction générale qui n'aime pas trop être dans la presse en dehors des inaugurations ; cela a été un signe fort. Par l'intermédiaire du comité de direction, chaque directeur a répercuté dans sa direction, et c'est un aspect qui est maintenant « acquis » puisque ces aspects-là sont souvent rappelés dans ces réunions.

Malgré mes cheveux blancs, au niveau CIL, je suis tout de même un petit jeunot. Nous avons mis en place une adresse mail, cil@efidis.fr, et maintenant, contrairement à l'année passée où il fallait quand même faire un tour dans les directions pour voir s'ils avaient mis en place de nouveaux traitements, c'est devenu pratiquement un réflexe. Je ne dis pas que c'est le cas pour tout le monde, mais beaucoup de personnes font un petit mail avant de mettre en place des caméras, de la vidéo-protection, afin de demander quelles sont les contraintes. Beaucoup de personnes font aussi un mail pour un tableau sur Excel ou autre, en me disant qu'il faut que je les déclare sur le registre. Je crois donc qu'à un moment donné, un déclic se produit. Comme le dit Micheline, ce n'est jamais gagné, c'est-à-dire qu'il faut tout de même faire des rappels, mais effectivement, par rapport à la question initiale, le fait que la direction générale soit impliquée facilite beaucoup les choses.

Hervé des LYONS

Vous parliez de registre interne. Je lis, dans la Loi Informatique et Libertés, que la présence d'un CIL permet à l'entreprise de ne pas avoir à respecter les obligations de déclaration de fichiers, déclaration

simplifiée ou déclaration normale. En revanche, pour ce qui est des autorisations, les demandes d'autorisation auprès de la CNIL restent obligatoires. C'est déjà une simplification de la procédure Informatique et Libertés importante.

Pour revenir aux missions et métiers, Micheline Suchod, vous intervenez tout de même sur beaucoup de secteurs et de métiers. Lorsque je parle de métiers, de secteurs, cela veut dire qu'il n'y a pas seulement la gestion locative, mais aussi le personnel, la comptabilité, et beaucoup d'éléments qui ne semblent pas être de première importance, mais qui sont dans le champ de compétences du correspondant

Micheline SUCHOD

Il y a 10 ans, j'essayais d'évangéliser la culture I&L auprès de ma Direction, à l'époque, Paris Habitat n'ayant pas encore été contrôlée je cherchais un argument convaincant. J'ai donc eu l'idée de faire intervenir Me Bensoussan, je vous le conseille, c'est radical.

J'ai éteint la lumière, et Me Bensoussan a alors présenté la Loi Informatique et Libertés, quels en étaient les risques en général, et pour les dirigeants en particulier. Une fois la lumière rallumée, un Directeur général présent, a annoncé un peu troublé le total de ses potentielles années de prison. Cette intervention m'a grandement aidée à commencer le projet Informatique et Libertés.

Au-delà de l'anecdote, dans la mise en pratique la loi Informatique et Libertés, il y a un travail sur les procédures, dont la procédure métier. On est quelquefois un empêcheur de tourner en rond il faut le dire, par exemple en matière de délais de conservation des données, de certains types de procédures, de collecte ou diffusion d'informations etc …. Il est clairement indispensable d' être en accord avec sa direction générale et que le message soit porté par celle-ci. En général, quand je suis désigné CIL dans une société du groupe, ma première mission est de sensibiliser la direction générale.

Ma tâche est grandement facilitée par l'adhésion de la direction du Groupe qui est très sensibilisée sur ce sujet, néanmoins sur le terrain – pour répondre à la deuxième question - la mise en œuvre concrète va se nicher là où il y a des données personnelles c'est-à-dire… partout. La médiation est certaines fois nécessaire, il y a des moments conflictuels, notamment autour de la vidéo surveillance ou des destinataires des fichiers.., mais tout l'intérêt de ce travail est d'arriver à la conformité tout en ne perturbant pas les métiers de terrain.

Parfois, cela va se nicher dans des choses qui ne sont pas conflictuelles a priori, mais qui posent question. Par exemple, lorsque j'arrive quelque part, je demande s'il existe une procédure courrier, ce qui soulève une certaine perplexité. Je raconte alors les cas où la demande d'accès aux données finit à la poubelle faute d'être correctement identifiée. Donc, pour répondre à la question d'Hervé, effectivement, cela va se nicher très loin et dans beaucoup d'endroits.

Hervé des LYONS

Que pensez-vous de la place du CIL, demain ? Le Règlement Européen va entraîner, vraisemblablement, la suppression de l'obligation de déclaration des fichiers. Les entreprises, au-delà d'un certain nombre de salariés – je ne sais pas quel est le chiffre –, devront détenir un CIL interne. Il y a un enjeu fort en termes de responsabilité d'entreprise.

Isabelle CHARPENTIER

Je pense que cela donnera de la reconnaissance à ce métier parce que l'on est de profils assez différents. Certains l'ont dit, on peut avoir un profil plus informatique, ou juridique, ou autre. Déjà, depuis un an, CIL est un métier. Un Master Informatique et Libertés est proposé et existe depuis trois ans maintenant. Je pense que cela va donner de la légitimité.

Hervé des LYONS

Claude Virolet, nous reparlerons après de l'aspect informatique pur, mais demain, comptez-vous sur les éditeurs ? Comment pensez-vous qu'il va falloir faire évoluer le rapport avec les éditeurs ? Avez-vous quelques pistes de travail ?

Claude VIROLET

Oui, c'est-à-dire que par rapport aux progiciels commercialisés, il est indispensable pour les éditeurs de pouvoir fournir des logiciels qui permettent d'être conformes à la loi. C'est vraiment le minimum. Ensuite, être conforme à la loi est une chose, mais après, il reste aussi tout ce qui est exploitabilité, c'est-à-dire pouvoir avoir les outils qui permettent, lorsqu'un locataire demande quelles sont des données détenues, d'appuyer sur un bouton et de ne pas faire comme actuellement, des copies d'écran en ayant un grand risque d'en oublier. Il s'agit d'avoir tous ces outils-là. Il faut aussi avoir des outils qui permettent de tracer et de contrôler, en même temps.

Micheline SUCHOD

Pour évoquer le rapport aux éditeurs, nous avons un éditeur qui n'a pas de chance parce qu'il 'a un certain nombre de CIL parmi ses clients ; donc nous sommes très attentifs à ces questions. Un certain nombre d'évolutions ont déjà été implémentées, mais nous avons mis en visibilité un nouveau concept : dans notre produit IKOS de gestion locative, outre les points d'entrée métiers, il y aura un point d'entrée du CIL ! Nous y travaillons actuellement, cela ne veut pas dire que tout est résolu, il nous reste du travail… les apurements… etc…. Cependant, il y a bien une prise de conscience générale que, de toute façon, il n'y a pas d'autre choix, même si nous sommes par ailleurs conscients que cela coûte très cher et représente beaucoup de programmes à modifier.

Ensuite, il y a la question du label que la CNIL est désormais autorisée à donner, je ne sais pas très bien dans quelle mesure, mais cela pourrait être un avantage concurrentiel et amener les éditeurs à aller plus vite. Néanmoins, la question de fond est que la loi de 78 s'applique à nous et non aux éditeurs. Dans ce contexte, le principe de réalité veut que nous soyons nécessairement dans la médiation et la relation de travail.

Pour ce qui est de l'évolution de la fonction du CIl, je rejoins Isabelle, cela donne un contexte, une meilleure légitimité. Mais surtout, il me semble que nous nous rapprochons des conformités bancaires, avec leurs procédures, points de contrôle, tout ce que l'on connaît de la conformité, et cela va de plus en plus s'appliquer aux projets Informatique et Libertés.

Hervé des LYONS

On va donner la parole à la salle pour d'éventuelles réactions et demander à des CIL de se manifester pour donner leur analyse. Vous avez vu que nous n'avions pas de CIL juriste à la table, par exemple, mais je sais que beaucoup de juristes sont CIL, ce qui est le cas à Paris Habitat, ainsi que dans d'autres organismes.

Jean-Claude PROUD, Efidis, Chef de projet informatique en charge des projets CNIL

On s'intéresse beaucoup à nos locataires, mais une société, c'est aussi du personnel et nous n'avons pas parlé des RH. Y a-t-il quelque chose au niveau des RH pour la CNIL ? Des CIL s'occupent-ils des RH, dans la salle ?

Une intervenante

En tant que CIL, mon premier travail a été de regarder par rapport aux dispenses de déclaration de fichiers parce qu'il y a plusieurs niveaux d'exigence dans la CNIL : les dispenses, recommandations, normes. Après, il y a d'autres outils. Il y a donc des dispenses, mais malgré leur nombre, on doit s'assurer que l'on est conforme à ces dispenses qui concernent, entre autres, beaucoup les RH. Il est vrai que ce matin, on a beaucoup parlé de la relation avec le locataire, mais en interne, le CIL sera aussi l'interlocuteur, le référent, pour les agendas, les photos, le droit à l'image, l'entretien de recrutement.

Dans mon entreprise, il y a 200 salariés. Le CE est venu me voir pour savoir si on était conforme à la norme simplifiée CE. J'ai donc fait une petite revue pour leur dire ce qui n'allait pas. Du coup, le RH vient vers moi, mais comme un autre. Avec les formations, cela crée une sorte de réseau, et étant donné que c'est un poste transversal, il est traité comme un autre service, mais il n'est pas oublié.

Isabelle CHARPENTIER

On n'a pas parlé de tout ce qui est transversal pour tous les métiers.

Ce matin, on a mis l'accent sur les données sensibles, sur tout ce qui est spécifique au secteur HLM, mais il est vrai qu'il y a tout le reste, notamment les RH, et c'est aussi à traiter. C'est valable dans toutes les entreprises.

Hervé des LYONS

L'une des obligations du CIL est de tenir à jour la liste de l'ensemble des traitements de données personnelles de l'entreprise. En tout cas, c'est l'une des fonctions indiquées dans le texte de la loi I&L.

Micheline SUCHOD

A propos du registre des traitements du CIL, l'idée répandue consistant à dire que cela fait moins de travail est fausse. Cela en fait moins pour la CNIL, mais pas pour nous. Si nous voulons tenir correctement un registre du CIL avec toutes les données, les mises à jour, les formulaires, les tiers concernés, leur éventuelle mise à jour etc…; c'est exactement le même travail. Il est vrai que l'on n'a pas besoin de le poster puisqu'on le garde, mais c'est vraiment la seule différence.

Intervenante OPAC 38

On a vu, tout à l'heure, que le responsable de traitement restait, in fine, le seul responsable. Pour autant, les CIL n'ont-ils aucune responsabilité, notamment pénale ?

Me Alain BENSOUSSAN

Il y a deux CIL : celui d'aujourd'hui et le futur, le CIL2. Le nouveau CIL sera responsable ; il sera commissaire aux données, contrôleur de conformité et responsable à tous les niveaux : civil, administratif, pénal. Le CIL1 n'a aucune responsabilité personnelle, civile, administrative ni pénale. La seule chose que peut faire son employeur est de le garder en lui enlevant simplement la fonction de CIL. La CNIL a une compétence dans ce domaine, mais c'est la seule chose qu'il est possible de faire. Comme il assure la qualité et la conformité, il a une logique de « qualiticien ». C'est toute la différence entre le directeur de la qualité et celui du produit. Si demain, il y a une responsabilité du fait du produit, c'est le patron du produit. Les responsables de service, son chef hiérarchique et son supérieur

restent responsables. Le CIL1 n'a aucune responsabilité jusqu'au 1er janvier 2016. Après, il faudra rentrer dans un autre système avec contrat, négociation.

Tony DIAFERIA

Sur les éditeurs, ils nous ont vendu un produit non conforme à la loi, donc j'ai toujours un peu de mal à considérer les développements qu'ils nous vendent après coup. Lorsque l'on vend un produit, il doit être conforme à la loi. Or, là, ils ne le sont pas, et tout le monde s'entend pour dire que ce n'est pas bien, mais en même temps, on est obligé de passer par eux puisque le système est verrouillé. C'est un réseau. Ils sont dans une situation monopolistique qui fait qu'ils sont quelques-uns, et ils nous vendent des produits pour nous revendre d'autres produits, après, ce qui est assez fort tout de même, notamment dans l'organisation des marchés publics.

Micheline SUCHOD

On le déplore, mais il se trouve que la loi Informatique et libertés ne s'impose pas aux éditeurs, donc il faut trouver des chemins.

Claude VIROLET

Je dirais qu'il n'est pas tenu de vendre un produit conforme à la loi. Après, c'est l'entreprise qui en fait un usage avec des données.

Isabelle CHARPENTIER

Je dirais que cela va au-delà des éditeurs. Nous, on pratique la gestion électronique des documents. C'est un archivage à côté qui pose encore plus de problèmes puisque c'est une vraie question. C'est notre pratique.

Tony DIAFERIA

On est obligé de prendre des éléments et de se demander ce que l'on fait avec cela puisque nous nous mettons hors-la-loi. Ils savent très bien que dans le cahier des charges, généralement, on leur impose des choses, mais c'est une compétence métier du produit. Je trouve un peu illusoire de dire qu'il n'y a pas de possibilité juridique pour obliger les éditeurs.

Me Alain BENSOUSSAN

La réglementation est claire, la responsabilité en matière de produit est à la charge du responsable de traitement. Les éditeurs en matière de progiciel n'ont pas d'obligation de vous vendre un produit qui est conforme à la loi informatique et libertés. Vous devez décider d'adapter le produit, celui-ci étant pris en l'état. C'est vrai pour l'ensemble des éditeurs dans tous les secteurs d'activité.

Hervé des LYONS

En tout cas, c'est une question intéressante qui va nous conduire à travailler ensemble, précisément, et avec les éditeurs, pour améliorer les produits. Derrière, on pourra peut-être passer à un autre stade, mais c'est une excellente transition avec la table ronde suivante.

7- Table ronde :

système d'information et informatique et libertés traçabilité, habilitations etc.:

Antoine FERRÉ, *Directeur des Services généraux et informatiques à l'USH, Animateur*

Claude VIROLET, *Directeur DOSI, Efidis – Groupe SNI*

Me Alain BENSOUSSAN, *Avocat*

Gildas Chauveau de Vallat, *DSI Paris -Habitat*

Antoine FERRÉ

La table ronde se déroulera en trois parties, durant lesquelles les intervenants prendront la parole successivement. Je constate qu'au bout de trois heures, nous n'avons toujours pas parlé d'informatique, ou presque, ce qui est très bien car les questions posées sont d'abord des questions « métier ». Mais il est clair que le système d'information a un rôle essentiel pour permettre à tous les acteurs de l'organisme de faire leur travail efficacement, tout en respectant les règles et recommandations informatique et libertés.

Sur cette question, l'Union s'appuie sur Habsis, Club Habitat Système d'Information et Stratégie, pour apporter un appui sur les problématiques de système d'information aux organismes. Plusieurs initiatives ont été prises au cours des dernières années, en ce sens. Il y a une dizaine d'années déjà, une réflexion a été engagée avec l'élaboration de chartes sur les règles de bon usage des ressources informatiques. Elles ont été mises au point, et régulièrement mises à jour dans le cadre du club, pour tenir compte des évolutions technologiques, des nouveaux produits et des nouveaux usages.

Nous avions également développé, au sein d'Habsis, des modèles de déclaration CNIL, élaborés en commun avec les adhérents, déjà dans la logique d'obtenir un modèle type adapté aux problématiques métiers des organismes de HLM. A l'époque, Habsis avait fait le choix d'établir une déclaration ordinaire pour la gestion locative, et de ne pas recommander uniquement la norme simplifiée compte tenu des élargissements des problématiques métiers qui se posaient déjà.

Habsis, en relation étroite avec l'Union, assure également l'interface avec les éditeurs de logiciels, les clubs utilisateurs, sur les différentes évolutions réglementaires ou les projets innovants. C'est dans ce cadre que nous avons travaillé depuis le début de l'année sur les problématiques CNIL. Début juillet, nous avons eu l'occasion de tenir une réunion sur les questions spécifiques des systèmes d'information, à laquelle un représentant de la CNIL avait accepté de participer. Nous avons donc décalé un peu les travaux sur l'évolution des systèmes d'information pour tenir compte des réflexions pilotées par l'Union sur les problématiques métiers des données sensibles vues ce matin.

Un autre exemple a été évoqué, mais dans un autre domaine : nous avons travaillé sur le projet IDEAL (Intégration des Demandes d'Aides au Logement) pour développer les échanges informatisés d'informations entre les bailleurs et les CAF pour l'ouverture aux locataires de leurs droits aux aides au logement. Ce sujet était fortement lié aux problématiques CNIL puisque les organismes, Habsis et l'Union avaient réagi assez fortement sur le fait que le premier dispositif CNAF obligeait les organismes à enregistrer dans leur système d'information et garder quelques jours, des données sensibles comme le NIR qu'il fallait d'abord crypter puis détruire. Mais nous avons pu ensuite engager des négociations très constructives avec la CNAF pour faire évoluer le dispositif technique, mais aussi juridique, vers une solution évitant ces inconvénients.

Au-delà de cette présentation très générale, la première question est pour Claude Virolet. Il convient de rappeler que les clubs utilisateurs se sont mobilisés à la demande de leurs adhérents, avec plus ou

moins de difficultés, pour étudier avec les éditeurs, quelles modifications apporter à leurs progiciels pour garantir le respect des obligations informatique et libertés. Vous avez participé aux travaux du club utilisateur ULIS, avec Sopra. Quels sont les principaux axes que vous avez retenus, aujourd'hui ?

Claude VIROLET

Je représente Alain Brosset, président du club ULIS, qui a eu un empêchement.

Par rapport au progiciel ULIS de l'éditeur Sopra, quelque chose existait déjà, en particulier sur l'anonymisation des données, ainsi que des habilitations par profil métier comme pour les gardiens. Par contre, on était encore loin d'avoir tous les outils dont on a déjà parlé, et le club utilisateur a demandé à Sopra de former un groupe dans le but de constituer un cahier des charges afin de prévoir les différentes évolutions, en suivant le groupe à l'USH, avec la CNIL et Me Bensoussan.

On n'a pas eu de souci puisque l'éditeur a répondu aussitôt à cette demande-là. Un groupe de travail a été mis en place. Il se trouve que Sopra a également un autre produit : IKOS. L'analyse du besoin a été faite en commun, et l'autre avantage était que Paris Habitat l'avait aussi pour éditeur. Ce groupe s'est réuni trois fois, et maintenant, ces réunions sont terminées.

Sopra a élaboré un cahier des charges-dossier des spécifications qui sera peut-être aussi revu par rapport aux recommandations de la CNIL. Différents thèmes porteront évolutions :

- toute la partie traçabilité (personnes qui accéderont, modifieront), avec des paramétrages permettant de l'actionner ou non ;
- sur tout ce qui est bloc-notes, zone commentaires, observations, en plus de la traçabilité :
    - à la saisie, un message rappellera à l'utilisateur que la loi informatique et libertés doit être respectée ;
    - possibilité de test par le logiciel des mots interdits ;
- des outillages permettant de voir les informations sensibles, modifiées ou non ;
- un outil qui permet de sortir automatiquement les informations concernant le locataire, à sa demande ;
- la possibilité de faire un apurement en fonction de la durée de conservation.

Il est aussi question d'automatiser les archivages intermédiaires, mais je ne sais pas si cela a été approuvé.

Une réunion aura lieu demain, mais la mise en place est prévue pour 2013.

Antoine FERRÉ

La deuxième question s'adresse à Gildas Chauveau de Vallat. Pour répondre aux observations que la CNIL vous avait adressées, vous avez engagé une série d'actions pour faire évoluer les fonctionnalités et les paramétrages de votre progiciel. Quelles sont les principales actions que vous avez engagées dans le délai très contraint, et les principales difficultés que vous avez pu rencontrer ?

Gildas Chauveau de Vallat

Effectivement, le délai était contraint puisque Paris Habitat-OPH avait deux mois pour se mettre en conformité par rapport à la mise en demeure. Il a été nécessaire de mettre en place des actions sur notre progiciel IKOS, avec l'aide de SOPRA, l'éditeur. Je tiens à souligner que l'éditeur s'est réellement impliqué dans cette démarche, de manière à réagir rapidement sur les différents points soulevés.

Ces points sont pratiquement les mêmes que ceux validés par le club utilisateur Ulysse, le club IKOS ayant fait la même démarche de son côté :

- les habilitations, sujet déjà largement évoqué :
    - des mesures rapides ont été prises concernant les accès de nos gardiens que l'on a limités en termes de périmètre fonctionnel à leur immeuble ;
    - cela a été l'occasion de faire une revue détaillée des habilitations sur l'ensemble des profils métiers, avec une consigne forte de la CNIL à ce sujet : avoir des profils type par métier, et les plus lisibles possible en justifiant l'accès aux écrans et/ou aux données ;
- la traçabilité constitue le deuxième point sur lequel l'Office a énormément travaillé avec la CNIL : comment faire pour tracer ce qui se passe dans l'outil ?
    - en cas d'enquête, il faut être capable de dire qui a fait quoi dans quel produit ;
    - en cas de traitement frauduleux, il faut être capable de détecter un traitement fait de manière régulière et frauduleuse par rapport à ce qui est prévu dans l'outil ;
    - trois types de log ont été mis en place dans le progiciel : trace sur les connexions à l'outil ; trace sur les écrans sensibles en consultation (pages de consultation pivot permettant d'accéder à d'autres pages et/ou données) ; trace sur les données elles-mêmes ;
    - le corollaire est qu'il convient d'adopter une procédure d'exploitation de ces log afin d'encadrer leur consultation.
- l'archivage a nécessité un important travail pour que le SI, qui globalement, suit la procédure papier : grâce à la procédure d'archivage papier déjà existante, le nombre de personnes ayant la possibilité de consulter les dossiers électroniques archivés a pu être limité ; l'archivage se déroule en deux phases :
    - l'archivage logique ;
    - l'anonymisation des données (locataires partis par exemple) : il convient d'examiner ce point avec la CNIL qui vérifie si la méthode mise en œuvre permet une anonymisation fiable.
- les commentaires formaient un point majeur de la mise en demeure, et on nous a dit que nous étions allés parfois trop loin en effaçant des commentaires de manière directe ;
    - sur les données de santé un dictionnaire des mots interdits a été effectivement mis en place, lequel va, soit anonymiser les données de santé, soit les remplacer par une terminologie ad hoc ;
    - sur la base dictionnaire un blocage des mots à la saisie a également été mis en place ;
    - il est nécessaire de passer du temps en évangélisation sur la thématique, c'est l'objectif de l'insertion dans les zones de commentaires libres d'une mention d'information « informatique et libertés » qui a vocation pédagogique ;
    - tout ce dispositif ne dédouane pas d'un travail manuel de relecture de ces commentaires.

Tous les jours, 2000 commentaires sont extraits et relus un par un. Cela peut paraître volumineux, mais les personnes qui ont pris le relais sur ces thématiques sont des personnes des métiers qui

connaissent parfaitement les zones commentaires liées à l'activité. Le fichier est corrigé et réinjecté dans la base.

Tous ces éléments ont été pratiquement retenus par le club IKos. Ils seront donc intégrés et progicialisés entièrement. Pour ce qui concerne Paris Habitat-OPH il y a eu une réelle mobilisation de l'éditeur – même s'il y a toujours un coût.

Antoine FERRÉ

Pour la troisième intervention de cette table ronde, Me Bensoussan, l'examen des données sensibles que les organismes sont amenés à gérer pour assurer au mieux leur mission conduit à s'interroger sur la façon de garantir leur utilisation conforme dans les systèmes d'information. Quels sont les principaux éléments qui devront nécessairement être vérifiés et modifiés dans les systèmes d'information des organismes pour permettre l'accès, la traçabilité, la conservation, pour le présent, mais aussi pour l'avenir, puisque ce règlement européen va arriver assez vite ?

Me Alain BENSOUSSAN

Je vous propose de regarder une deuxième question : la problématique de la sécurité des systèmes d'information. C'est un sous élément de ce qui vous a été présenté ce matin sur tranquillité et sécurité. Bien évidemment, ces règles sont générales, et elles se déclinent à l'intérieur du système d'information.

Le cadre juridique est complexe de nouveau, comme pour les données de santé, ainsi que pour toutes les données à caractère personnel. Qu'il s'agisse de données de sécurité (articles 34, 34bis, et 35), ou les données RH ou à caractère personnel de type santé, il faut passer le filtre légalité/finalité/légitimité/proportionnalité. Je vous propose d'anticiper de nouveau le règlement parce que cela impacte les structures des progiciels, de dire un mot sur la CNIL et la sécurité, et enfin, je terminerai sur la démarche de l'Union.

Sur le cadre juridique, il y a d'abord la politique générale en matière de sécurité, puis la sécurité des données à caractère personnel, stricto sensu.

La sécurité n'est peut-être pas un élément complètement maîtrisé par l'ensemble d'entre vous, mais après les événements du 11 septembre, dans la plupart des pays du monde, des réglementations ont été prises. Aujourd'hui, la sécurité est un droit fondamental, c'est-à-dire qu'elle est au même niveau que la liberté, l'égalité, la fraternité et la dignité. L'obligation de sécurité que vous trouvez dans la Loi Informatique et Libertés, ou en matière de bâtiments, de produits et de jouets, n'est pas du tout la même. Ce sont des obligations de sécurité asservies à un objet ou un service.

En matière informatique et libertés, il convient de combiner le droit à la sécurité de toutes les personnes sur leurs données à caractère personnel, et le droit de la sécurité des données à caractère personnel que vous trouverez dans les articles 34, 34bis et 35 de la Loi Informatique et Libertés. Il s'agit donc d'une notion extrêmement importante.

Cette obligation de sécurité qui gère les systèmes d'information – et absolument tout, comme la liberté – est une obligation de moyens renforcés. Vous devez prouver – et vous avez la charge de la preuve – que pour toutes les atteintes à la sécurité que vous allez subir, vous ne pouviez pas faire autrement. Vous devez prendre toute précaution utile, ce qui ne veut pas dire qu'il s'agit d'une obligation de résultat, mais de 99 % de responsabilité, donc il vous reste encore une petite chance. Chaque fois,

vous devrez expliquer que vous avez pris les précautions nécessaires, mais toutes, c'est-à-dire qu'il est impossible de faire autrement.

La sécurité des données – si on fait un zoom encore plus précis – c'est d'abord la sécurité des traitements, la notification d'une violation de données à la CNIL, mais celle-ci ne s'applique, pour l'instant, qu'aux fournisseurs de service de communication électronique en ligne (opérateurs de télécommunication). Cela ne s'applique pas à vous jusqu'au 1er janvier 2016 où vous devrez justifier toutes vos failles de sécurité.. A ce moment-là, il faudra voir avec la CNIL si vous prévenez ou pas la totalité des membres de votre fichier, l'idée étant de leur permettre de prendre des mesures provisoires si des informations importantes ont effectivement été corrompues. Aujourd'hui ; vous n'avez que la première obligation : assurer la sécurité des données, les deux autres étant pour 2016.

L'anticipation du règlement en matière de sécurité est importante. Rien ne vous empêche, par contre, si vous avez une faille de sécurité, de prendre contact avec la CNIL, dans un cadre qui n'est pas celui, effectivement, de l'opérateur de télécommunication, c'est-à-dire le 34bis. Vous êtes dans l'article 34 où vous êtes un peu à égalité, encore qu'elle pourrait vous contrôler. Cependant, j'ai tendance à penser que lorsque vous allez la voir spontanément, elle essaie plutôt de résoudre les problèmes au lieu d'engager un contrôle complémentaire.

En matière de sécurité, vous devez prendre toute précaution utile. Vous avez compris que celles-ci sont une obligation de moyens renforcés, alors quel est l'avenir ?

Ce sont quelques points clés, des mesures à prendre en compte, ce fameux concept auquel il va falloir vous habituer dès maintenant – 2016, c'est demain – l'accountability et la conformité, en français dans le texte. Ces concepts qui nous viennent des Etats-Unis, sur le plan juridique, s'intègrent immédiatement, par le biais des directives, et encore plus par celui des règlements, dans notre droit général.

Il y a quatre points clés, et il faut commencer à les appliquer parce que les deux ans vont être courts :

1 – La documentation

Vous devez prouver que vous avez bien respecté la sécurité, c'est-à-dire que vous allez devoir mettre en place une documentation en matière de sécurité, d'où le CIL2 qui ne sera plus un Correspondant Informatique et Libertés, mais un Délégué à la protection des données à caractère personnel. Cette documentation est communicable sur première demande à la Commission Nationale Informatique et Libertés, ainsi qu'aux personnes concernées et aux juridictions.

Au même titre que les bilans économiques ou sociaux, on va vers des bilans des données à caractère personnel. Il est certain qu'un organisme comme l'USH sera au cœur de la définition structurelle de ces documentations.

2 – Les analyses d'impact

C'est quelque chose que l'on ne connaît pas du tout, qui nous vient des Etats-Unis, en pression maximale, c'est-à-dire que vous devez, non seulement, garder l'ensemble de la documentation qui permet de prouver pour chacun des éléments que vous avez satisfait vos obligations, dont celles de sécurité – ce sont celles qui sont compliquées –, mais vous devez aussi avoir étudié l'impact de toutes les violations de sécurité en termes de risques. Vous devez faire une analyse de risques. C'est obligatoire pour toutes les données sensibles, ainsi que pour toutes celles ayant des conséquences graves.

Je ne suis pas sûr qu'il y ait beaucoup de données ayant des conséquences graves, dans votre cas. Par contre, pour ce qui concerne les données sensibles, qu'il s'agisse des données personnelles de

santé, de sécurité, ou en matière sociale, il est clair qu'il faudra mettre en place ces études d'impact à l'instar de ce qui existe en matière de droit de l'environnement.

Dans l'étude d'impacts, vous devez faire deux sous-études. Un guide, très bien fait, a été réalisé par la Commission ; il vous permettra d'avoir un premier élément d'appréciation. Dans l'analyse d'impacts, vous devez analyser les risques, mais aussi les conséquences de ces derniers lorsqu'ils se sont révélés.

3 – Les audits

C'est un concept qui m'est cher. Je pense que l'on va aller vers le CIL2, mais d'ici peu de temps, on aura le CIL3, c'est-à-dire que le CIL fait, aujourd'hui, de l'assurance qualité ; demain, il fera du conseil et de l'audit ; après-demain, il deviendra un commissaire aux données. Il me semble que ce sera l'aboutissement de la situation.

Dans le règlement, des audits internes et externes sont prévus, c'est-à-dire que vous devrez prouver que vous avez – c'est dans la tradition américaine de Sarbannes-Oxley – les sept règles. Il faut auditer et mettre un retour d'expérience, plus une ligne de dénonciation – on ne l'a pas encore, mais cela viendra. Aujourd'hui, le CIL n'a pas à dénoncer, il peut le faire, mais n'y est pas obligé. Par contre, il vous faudra faire des audits internes et externes de sécurité.

4 – Les mesures

Enfin, il faudra prendre des mesures et des procédures techniques et organisationnelles, pour pouvoir gérer cet ensemble sécurité/risques/conformité. Je vous les ai indiquées, mais nous n'allons pas les regarder. Cependant, je voudrais attirer votre attention sur les procédures de gestion des droits des personnes.

La plupart des éléments reprennent la politique de protection, l'analyse d'impacts, le système de gestion des plaintes, le guide utilisateur, les sessions de formation, les rapports annuels d'incidents. Il faut une traçabilité, une sorte de casier judiciaire de vos failles. C'est obligatoire. Parmi la documentation, la procédure de gestion de la violation, la procédure de gestion des droits des personnes, c'est cette dernière qui m'intéresse.

Il va falloir mettre en place un élément tout à fait nouveau, dans votre cas, c'est le droit des salariés et le droit des locataires. La Loi Informatique et Libertés a une faille. L'article premier de la loi dit « *l'informatique est au service de chaque citoyen* », mais le problème est que le citoyen s'en moque complètement. Cela fait 34 ans que des droits lui sont donnés, et autant de temps qu'il ne les met pas en œuvre. Pour vraiment avoir une protection de la sécurité, de manière plus générale, une protection des libertés fondamentales, il faut redonner le droit aux utilisateurs sur Informatique et Libertés, au-delà de l'information. Il vous faudra donc mettre en place des procédures de compréhension de ces droits.

L'accountability, c'est que chacun d'entre vous devra mettre en place des processus permettant de démontrer sa conformité. L'acteur concerné est le responsable du traitement, donc le directeur des services, sous réserve de la charte du DSI. Il vous faudra une mise en conformité vertueuse, c'est-à-dire renforcer la confiance des clients, des partenaires, des salariés, pour avoir un élément où la sécurité est ressentie par le locataire, les fournisseurs, les salariés, comme un élément de sérénité des données qui leur appartiennent.

C'est la privacy by design, vous devez, dès la phase de conception, mettre en place des systèmes de sécurité. Ce sera toujours le responsable du traitement, avec une généralisation et des obligations méthodologiques. Un point est extrêmement important, par défaut.

Aujourd'hui, si on parle des produits dangereux, en BtoC, tous les produits ont une sécurité enclenchée par défaut. Là, c'est pareil. En matière d'Informatique et Libertés – c'est différent, cela ne sera vrai que pour cela, à ma connaissance –, les systèmes de sécurité doivent être enclenchés, c'est-à-dire que vous n'avez pas le droit de fournir des services où les systèmes de sécurité ne sont pas prêts à jouer. Vous devez prouver que vous l'avez pensé dès la phase de conception, et que vous l'avez, bien évidemment, mis en œuvre en conditions opérationnelles. La sécurité par défaut est une très grande avancée. Je vous rappelle que ces systèmes de sécurité portent sur toutes précautions utiles.

Rapidement, sur la CNIL et sécurité, on va voir les points d'attention. La CNIL a mis deux guides : un général et un guide de sécurité avancée. Le niveau de sécurité que je conseillais était inférieur à celui de la Commission. Je m'en suis aperçu au moment d'un contrôle. Aujourd'hui, le niveau d'expertise a énormément augmenté, ce qui fait que la plupart des entreprises ne sont pas conformes aux niveaux des exigences posés par la Commission, notamment sur la traçabilité. Je vous conseille donc ces deux guides qui forment un élément important. Ils sont une partie de votre négociation avec les éditeurs.

Toutes les recommandations demandées par la Commission ne sont pas obligatoires, mais nécessaires. Elles ne sont pas obligatoires parce que même si la Commission a une compétence dans ce domaine-là, ce n'est qu'une recommandation. La seule chose, c'est que vous n'êtes pas obligé de suivre les recommandations de la CNIL en droit, mais vous l'êtes, en fait. Si demain il y a une difficulté, la Commission, et les tribunaux de la même manière, pourront vous dire que vous aviez des guides, que vous connaissiez la notion de toute précaution utile, et vous demander comment cela se fait – dans la mesure où vous avez l'obligation de moyen renforcée – que vous n'ayez pas pris tel niveau de précaution. Il vous faudra venir soutenir que vous n'aviez pas à mettre en cause cette règle, et en général, cela ne sera pas si facile. Ceci s'applique à l'ensemble du système d'information.

Quelques points clés d'attention : identifiant unique, mot de passe, mission de la personne, consultation/modification/suppression (la consultation est très rarement tracée), une politique d'habilitation. Par exemple, la journalisation des accès en consultation n'existe pas dans la plupart de vos organismes, et encore moins en ce qui concerne la consultation en historisation. Il faut faire un pas important dans ce domaine.

La démarche faite ici est très clairement une démarche de concertation avec la CNIL, avec des réunions métiers sur la sécurité.

Cela veut dire aussi que, derrière, il faut des guides de bonnes pratiques métier, notamment pour la sécurité. Il faut des dossiers de spécifications. Ce ne sont pas les éditeurs qui doivent déterminer leurs obligations, mais vous devez leur imposer les vôtres. Vous devez aussi imposer les règles à votre sous-traitant (article 35). Souvent, les personnes considèrent que leur éditeur ou leur société de service est responsable. Or, dans les deux cas, ils sont irresponsables, et pour le sous-traitant, la loi le prévoit expressément. Vous devez avoir un contrat avec votre sous-traitant qui stipule que vous êtes seul responsable des instructions que vous donnez. La loi impose que cette mention de l'article 35 figure à l'intérieur de l'avenant ou du contrat.

Olivier Vigand – Groupe des Chalets

On parlait de la responsabilité du client plutôt que du sous-traitant, mais qu'en est-il des données personnelles et de l'hébergement ? Actuellement, on parle beaucoup de Cloud, etc. Ce sont des sociétés qui ne sont pas nécessairement en France.

Me Alain BENSOUSSAN

Pour les données qui sont à l'extérieur de l'Union Européenne si les données sont aux Etats-Unis, et là, c'est facile, il suffit de taper *Department of commerce/Safe harbor*, et vous avez la liste des

entreprises. Si l'entreprise n'en fait pas partie, vous n'avez pas le droit d'exporter vos données vers elle, sauf à signer une convention de flux transfrontière par laquelle elle s'engage à appliquer leur loi locale, mais aussi la loi communautaire. Si les données sont hors union européenne dans un pays n'ayant pas été reconnu par la Comission européenne comme ayant une protection adéquate, il faudra également signer une convention de flux et obtenir une autorisation de la Cnil.

Concernant le *Patriot Act*, il n'y a aucun problème. D'abord, il n'existe pas en tant que tel. C'est le nom donné à une série d'amendements à différentes lois sur la sécurité. En fait, cela ne pose pas de problème. Il s'agit vraiment de la légalité américaine, et en ce qui me concerne, j'ai tout à fait confiance en leur système. La seule difficulté est qu'ils ne sont *Safe Harbor*. Vous serez très bien protégé aux Etats-Unis, et on peut penser que le quatrième amendement est plus puissant que la Loi Informatique et Libertés.

Antoine FERRÉ

Par rapport à l'action professionnelle sur les systèmes d'information, nous allons reprendre les travaux avec les clubs utilisateurs et les éditeurs de progiciel, en vue de mettre en application la nouvelle réglementation et le pack de conformité qui a été annoncé. Dans ce cadre-là, je vous annonce qu'Habsis a choisi comme thème pour sa journée du 17 octobre prochain : Espace informatique du juridique et espace informatique du SI. Au-delà de l'intérêt à la problématique métiers du juridique, on reviendra sur la place du SI vis-à-vis des obligations Informatique et Libertés, au vu des travaux menés au cours de l'année 2013.

8. Conclusion

Béatrix MORA, *Directrice des politiques sociales et urbaines à l'USH*

Béatrix MORA

Il me revient de conclure cette journée qui, d'après les retours que j'ai eus, a été très dense. Je crois qu'elle marque la première étape d'un vaste chantier qui s'engage. Nous nous félicitons, dès cette première étape, d'avoir instauré une concertation étroite avec la CNIL qui a été, je crois, à notre écoute. En vous écoutant, je me dis que ce chantier qui s'ouvre va profondément bousculer nos pratiques, nos systèmes de gestion et de traitement de l'information. Cela traverse aussi toutes nos activités et tous nos métiers.

Ce vaste chantier s'ouvre à un moment où nous sommes amenés à manipuler de plus en plus de données sensibles. Nos métiers se complexifient. Dans notre parc, nous avons à accueillir des situations qui demandent des solutions sur mesure, un partenariat pour l'accompagnement de celles-ci. Cela veut dire qu'il faut que nous soyons en capacité de partager nos informations avec nos partenaires. Par ailleurs, nous sommes, sur le terrain, les acteurs qui, par rapport aux autres gestionnaires d'un territoire, sont un peu les capteurs de ce qui se passe dans les territoires. Nous sommes donc très sollicités pour fournir des informations, bâtir des politiques publiques autour de celles-ci, etc. Nous serons donc amenés à manipuler ces données sensibles, et il était important que la CNIL en prenne conscience.

Nous entrons maintenant dans une deuxième étape, je crois. A la fin du printemps, la CNIL nous a annoncé la publication d'un pack de conformité qui va s'appliquer aux HLM. Je crois que nous allons être les premiers, en tant que secteur d'activité, à faire l'objet de ce pack. Je crois que la CNIL continuera durant le prochain trimestre à travailler avec nous, et nous allons nous organiser pour être présents dans cette concertation. Comme vous l'avez vu ce matin, notre Délégué Général est très mobilisé sur ce sujet et nous a demandé, d'ores et déjà, de structurer un programme d'action professionnel. Aujourd'hui, il est vrai que l'on a vu, en tribune, certainement les organismes les plus avancés, mais il va falloir entraîner les 800 organismes dans notre mouvement. Il est vrai que le chantier est important.

Je suis en train de me dire que l'on a commencé à bâtir un plan d'action professionnel, mais qu'il faudra peut-être qu'il soit encore plus ambitieux.

D'abord, nous allons maintenir une organisation interne telle que nous l'avons fait pour la première étape. Il y aura donc désignation d'un chef de projet. Dans la première étape, Véronique Velez, que je remercie, a conduit le chantier. Etant appelée à ouvrir d'autres chantiers, elle va passer le relais à Juliette Furet qui deviendra donc le chef de projet pour conduire ce nouveau chantier. Nous allons renforcer les moyens de son équipe, et elle va maintenir l'organisation en mode projet mise en place dans la première étape. Elle travaillera en articulation avec le service informatique, la direction juridique et fiscale, les ressources humaines et tous les responsables métiers.

Le deuxième point important est que nous allons mettre en place une animation du réseau des correspondants Informatique et Libertés. C'est un métier émergeant, et nous ne sommes que dans la première phase. Il faut se préparer à un CIL2, mais pour l'instant, cette nouvelle fonction n'est pas généralisée dans les organismes. Il va donc y avoir aussi un travail à faire pour aider les organismes à mettre en place cette fonction, la positionner, etc. Ce réseau des CIL doit être mis en place, et c'est aussi avec lui que nous allons bâtir un certain nombre d'outils.

Dès que la CNIL aura publié son pack de conformité, nous travaillerons sur un guide de recommandations. Je crois comprendre que la CNIL nous a offert de nous accompagner dans cette élaboration, et nous apprécions cette proposition. Lorsque l'on dit guide des recommandations, je

pense qu'il y aura des guides. Je me rends compte qu'un certain nombre de questions seront à évoquer. Ce sera certainement un guide avec des emboîtements.

Nous referons une journée professionnelle courant du deuxième semestre 2013. Nous mettrons en place des journées régionales parce qu'il est vrai qu'il faut diffuser, qu'il va falloir sensibiliser, y compris tous les métiers impactés. Nous essaierons de mettre en place un SVP parce que je pense que nous serons très sollicités par les organismes. Peut-être que pour le bon fonctionnement du réseau des CIL, nous pourrions mettre en place un site collaboratif puisque nous sommes en cours de création d'un centre de ressources, à l'Union. Les CIL pourraient avoir un site animé par nos équipes.

C'est donc une forte mobilisation, et je vous donne rendez-vous dans six mois. Je pense qu'il faudra refaire une journée professionnelle avant de se déployer, peut-être, en régions. Vous avez l'assurance que les équipes de l'Union, en articulation avec les fédérations, seront à vos côtés pour mettre en œuvre cette réforme qui me paraît extrêmement importante et profonde.