

**Fichiers départementaux de la
Demande Locative Sociale
Bretagne et Pays de la Loire**

**Charte déontologique
inter-régionale**

Version 2024

Avant-propos

La présente charte **engage les partenaires ayant accès aux Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire**, Fichiers dits "partagés", à respecter les **règles déontologiques définies en commun** sous le pilotage des instances représentant le Mouvement H.L.M. et dans le cadre de la réglementation relative à la gestion de la demande et des attributions.

Cette charte déontologique inter-régionale définit les principes intangibles de fonctionnement des Fichiers départementaux et les engagements communs des partenaires. Elle est complétée par des **volets départementaux** reprenant certaines règles déontologiques spécifiques et propres à chaque département.

Cette charte est également complétée par des documents spécifiques relatifs au **RGPD** qui fixent les obligations des Parties entre elles et vis-à-vis des personnes physiques dont les Données à Caractère Personnel sont traitées.

La charte déontologique constitue une "**règle du jeu**", un **descriptif des devoirs** des partenaires et de l'ensemble des utilisateurs.

Chaque partenaire s'engage à diffuser largement la présente charte déontologique à ses collaborateurs afin que l'ensemble des utilisateurs des Fichiers départementaux s'approprient pleinement ses dispositions.

L'acceptation et la signature de la présente charte déontologique est un **préalable incontournable à l'accès aux Fichiers départementaux et à leur utilisation**.

Le cadre réglementaire et juridique est défini par le Code de la Construction et de l'Habitat qui a évolué ces dernières années au travers de plusieurs lois :

- La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite "**loi Alur**" du 24 mars 2014, et plus particulièrement son article 97 : amélioration de l'information du demandeur et du partage de l'information entre partenaires, gestion du "dossier unique" (numérisation des pièces justificatives), mise en place des plans partenariaux de gestion de la demande et d'information des demandeurs par les E.P.C.I. concernés, etc.
- La **loi Egalité et Citoyenneté** du 27 janvier 2017 a fait évoluer le système des attributions de logement social avec une égalité des chances entre demandeurs de logement H.L.M. (objectifs d'attribution selon les quartiles financiers, actualisation des publics prioritaires...).
- La **loi Elan** du 23 novembre 2018 avec la réorganisation du tissu des organismes et la poursuite de l'évolution de la gestion des attributions (cotation des demandes, gestion en flux des contingents...).
- La **loi 3DS** du 21 février 2022 qui prévoit notamment des mesures en matière de décentralisation dans le domaine du logement social.

Par ailleurs, les Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire ont été désignés par **arrêté préfectoral**, conformément à l'arrêté **du 6 août 2018 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social**, en tant que "systèmes particuliers de traitement automatisé par substitution au système national de traitement automatisé (SNE)".

Ces dispositifs respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**) dont l'objectif est d'encadrer le traitement de données personnelles. Depuis 2022, le CREHA OUEST est doté d'un DPO qui nous assiste dans la mise en œuvre de la conformité des FDLS vis-à-vis du RGPD.

Les partenaires des Fichiers départementaux ont décidé d'améliorer la gestion de la demande locative sociale par la mise en place d'un dispositif de données partagé ayant pour **principaux objectifs** :

- ↪ La mise en commun de la demande et la volonté d'une plus grande transparence
- ↪ La facilitation des démarches des demandeurs et l'assurance de la prise en compte de leur demande par l'affectation d'un numéro départemental unique
- ↪ Le partage de la connaissance de la demande et des attributions, entre acteurs, afin de mieux satisfaire les besoins en matière de logement locatif social, la constitution d'un outil au service des démarches locales
- ↪ L'image du mouvement H.L.M. : action inter-organismes, renforcement du partenariat, modernité, réactivité...

L'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire, puis **l'Association Régionale des Organismes Hlm en Bretagne** et les **Associations Départementales des Organismes Habitat de Bretagne** ont confié la gestion des Fichiers départementaux au **CREHA OUEST**.

En Ille et Vilaine, le pilotage politique et stratégique du Fichier départemental incombe à **l'A.D.O. 35** et à **Rennes Métropole** (pour son territoire). Dans les autres départements bretons, ce pilotage incombe aux **A.D.O.**

Les "partenaires" des Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire :

- ↪ Les bailleurs sociaux
- ↪ Les services de l'Etat
- ↪ Les collectivités territoriales et locales
- ↪ Action Logement Services
- ↪ Certaines associations (gestion du S.I.A.O...)
- ↪ Certaines A.D.I.L. et agences d'urbanisme...

Les partenaires signataires s'engagent à respecter les engagements suivants :

CHAPITRE 1 : principes généraux de fonctionnement

1. Réglementation et prérogatives

- Tous les partenaires doivent agir dans le **respect de la réglementation**.
- **Leurs commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (Caleol) étant souveraines, tous les bailleurs sociaux attribuent les logements, de même que les collectivités locales partenaires, pour les logements locatifs sociaux dont elles sont propriétaires.**
- Les partenaires réservataires de logements sociaux (Etat, communes, intercommunalités, Action Logement Services) peuvent sélectionner des candidats et les proposer aux bailleurs sociaux, notamment selon le dispositif dit de 'gestion en flux' en vigueur depuis novembre 2023.

2. Engagements vis-à-vis des demandeurs ("charte Qualité")

- **Enregistrement ou transmission** à l'un des lieux d'enregistrement de toutes les demandes de logement locatif social sans exception.
- Conformément à la réglementation, **les demandes doivent être saisies dès leur dépôt**. Par ailleurs, les partenaires s'engagent à valider dans les plus brefs délais toute demande déposée en ligne.
- **Facilitation des démarches** : un seul dépôt est nécessaire pour l'enregistrement de la demande et les pièces justificatives obligatoires sont limitées légalement, constitution d'un dossier unique de pièces justificatives pour l'instruction de la demande, actualisation et renouvellement auprès de n'importe quel lieu d'enregistrement, possibilité de déposer, de consulter et d'actualiser sa demande en ligne.
- **Information en toute transparence des demandeurs** sur l'état d'avancement de leur dossier, obligation renforcée par la loi Alur.
- **Données personnelles** (conformité avec le RGPD) : elles doivent être adéquates, pertinentes et limitées au regard des finalités du traitement (enregistrement, gestion et instruction des demandes de logement social). Elles peuvent faire l'objet d'un droit d'accès de la part du demandeur. Les commentaires saisis ne doivent pas être inappropriés, subjectifs et insultants.

3. Messages à communiquer aux demandeurs

Les partenaires s'engagent à responsabiliser les demandeurs pour garantir le bon fonctionnement des Fichiers départementaux et, à ce titre, à les informer des conditions de prise en compte de leurs demandes :

- **Dossier dûment complété** (avec copie d'une pièce prouvant l'identité ou la régularité du titre de séjour pour toutes les personnes déclarées au niveau de la demande) pour l'enregistrement des demandes y compris pour la saisie en ligne, incitation du demandeur à transmettre l'avis d'imposition dès le dépôt de sa demande afin de faciliter l'instruction.
- **Pièces justificatives** à transmettre pour l'instruction de la demande (se reporter au paragraphe "Gestion du dossier unique" page suivante).
- Réponse rapide aux prospections et aux **propositions de logement**.
- Information du **renouvellement** de la demande ; information de l'**annulation éventuelle** de la demande (par écrit), sans attendre le renouvellement.
- Transmission de **renseignements exacts et actualisés régulièrement**.
- Fiabilité et sincérité des renseignements donnés, entre autres pour les **demandes saisies en ligne**.

CHAPITRE 2 : les règles d'utilisation

Ce chapitre décrit les règles d'utilisation quotidienne à adopter par les utilisateurs de l'outil pour les étapes évoquées ci-dessous :

La délivrance d'un numéro départemental unique ne s'effectue que par le biais du Fichier départemental.

1. Enregistrement de la demande, délivrance du numéro unique, actualisation de la demande

- **Acceptation de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau de revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée dans le département concerné. Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur avant l'enregistrement de sa demande.
- **Mise en œuvre des moyens pour vérifier la pièce d'identité ou le titre de séjour** au moment du dépôt du dossier, y compris pour la saisie en ligne (se reporter aux volets départementaux pour les modalités de vérification de l'identité dans le cadre de la saisie en ligne).
- Pas d'**instruction des dossiers** (prospections ou propositions), de **présentation en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements** avant l'enregistrement de la demande (seulement un regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé).
- Qualité, réactivité et rigueur dans la **saisie** et l'**actualisation** des dossiers, vérification de la cohérence et de l'exactitude des données enregistrées.
 - Importance de la vérification des **ressources** (fiabilisation essentielle notamment pour le suivi des attributions selon les quartiles).
 - Obligation d'une **validation réactive des demandes saisies en ligne** (réglementairement la demande doit être validée dès réception)
 - **Doublons** : il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré dans les Fichiers départementaux. Cette phase demande beaucoup de rigueur.
- **Dans le cadre de l'utilisation d'interfaces** entre l'application Imhoweb et la plateforme AL'in, Action Logement Services s'engage à respecter le caractère universel de la gestion commune de la demande de logement social des Fichiers départementaux.

2. Gestion du dossier unique

- **Règles générales :**

Les pièces non listées par l'arrêté du 22 décembre 2020 ne peuvent en aucun cas être sollicitées. Si elles sont déposées spontanément, elles ne doivent pas être numérisées.

Le demandeur de logement social n'a à fournir les pièces servant à l'instruction de sa demande (celles de l'arrêté du 22 décembre 2020) qu'en **un seul exemplaire**. Toute pièce sollicitée par un service enregistreur ou instructeur doit être partagée, c'est-à-dire numérisée et versée dans le Fichier départemental.

Avant de solliciter les demandeurs, le service enregistreur ou instructeur devra systématiquement vérifier les pièces présentes dans le Fichier départemental.

Le délai réglementaire maximal de numérisation et de partage des pièces est de **15 jours** à compter de leur dépôt par le demandeur.

Le service enregistreur ou instructeur s'assure du respect du délai réglementaire de 15 jours de numérisation et du plan de classement, met à jour systématiquement les demandes à la réception des pièces, vérifie leur lisibilité.

- **Règles départementales :**

Les points suivants sont définis dans les volets départementaux de la charte déontologique :

Tronc commun de pièces systématiquement sollicitées dans le cadre de l'arrêté du 22 décembre 2020

Moment de la sollicitation

Gestion des pièces déposées spontanément listées par l'arrêté du 22 décembre 2020

3. Gestion de l'instruction et des attributions

Les bailleurs sociaux prennent les engagements suivants :

- **Instruction, préparation des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements, propositions, attributions :**
 - Saisie **a minima** de toutes les prospections (contacts préalables avec les demandeurs) négatives (c'est-à-dire les prospections n'aboutissant pas à un passage en commission) et dans l'idéal de l'ensemble des prospections.
Saisie de **toutes les propositions**, de même que de tous les motifs de refus des demandeurs.
 - Propositions : principe de base ⇒ "blocage" de la demande. Une demande de logement peut être bloquée pendant **15 jours maximum** à partir de la date de la proposition.
 - Durant le laps de temps du blocage, pas de démarches commerciales possibles. De même, le bien ne peut être proposé à deux demandeurs simultanément.
 - Ne pas attendre la fin du délai accordé au demandeur pour renseigner le système si sa réponse est obtenue avant, être précis sur le motif de refus éventuel.
- **Date de signature du bail ou date d'entrée dans les lieux à renseigner obligatoirement** par le bailleur social dès l'entrée effective. Phase essentielle (seules informations permettant d'indiquer qu'une demande est satisfaite) demandant une vigilance accrue et des contrôles réguliers afin que le volume des demandes satisfaites soit parfaitement fiable et que le Fichier départemental renvoie la réalité des attributions effectuées.
- **Pas d'instruction, ni de prospection, ni de passage en commission d'attribution, ni de proposition ou d'entrée dans les lieux** si un numéro départemental unique n'a pas été délivré au préalable.
- Dans le cadre de la commission d'attribution des logements, les bailleurs sociaux le souhaitant peuvent avoir accès à des **zones de commentaires libres** (inscription et séance). Un **acte d'engagement** doit être préalablement renseigné par le bailleur concerné pour le (ou les) département(s) d'intervention (hors Ille-et-Vilaine) avant toute ouverture des droits. L'acte a une durée de 2 ans et doit être cosigné par le DPO et la Direction Générale de l'organisme. Il engage la responsabilité des signataires à la bonne utilisation des zones et à leur contrôle.

4. Exploitation et diffusion des données traitées

- Interdiction d'**utilisation** et de **diffusion** de toute **donnée nominative** issue des Fichiers départementaux, à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux.
- Utilisation des **données non nominatives** des Fichiers départementaux à seules fins statistiques.
Sauf exceptions, la diffusion d'analyses statistiques auprès d'entités non-partenaires des Fichiers départementaux sera effectuée exclusivement par le CREHA OUEST, gestionnaire du dispositif, après accord des instances de pilotage des Fichiers départementaux.
Les données non nominatives sont transmises exclusivement à des fins d'exploitations statistiques et d'études aux personnes et services dont les missions et les attributions le justifient. Elles ne comportent aucune information concernant la nature du handicap des personnes à loger. Leurs destinataires ne peuvent diffuser que des informations agrégées à un niveau suffisant pour éviter l'identification des personnes physiques.

Ces modalités seront complétées et précisées dans le cadre de l'accord RGPD adhérent-partenaire qui sera conclu entre le CREHA Ouest et chacun de ses adhérents-partenaires tel que prévu par les dispositions du RGPD.

5. Accompagnement des utilisateurs

- Objectif : **responsabiliser les utilisateurs** des Fichiers départementaux dans la saisie et la gestion des données.
- Un **guide utilisateurs** complète la présente charte en mettant l'accent sur certaines dispositions déontologiques, en définissant un protocole de saisie des demandes, etc.
- Des **formations** spécifiques sur le volet déontologie peuvent être organisées par le CREHA OUEST et sont gratuites pour les utilisateurs.
- Des **sensibilisations** aux contraintes liées aux données personnelles peuvent être organisées par le CREHA OUEST et sont gratuites pour les utilisateurs.

CHAPITRE 3 : évaluation, sanctions

1. Evaluation

- Rôle de la **commission Déontologie** du CREHA OUEST et des instances départementales, notamment à l'appui des tableaux de bord de veille déontologique produits annuellement par le CREHA OUEST pour chaque département (fiabilité de la saisie, indicateurs pouvant faire apparaître l'existence de pratiques non conformes aux règles déontologiques).
La commission Déontologie du CREHA OUEST se réunira obligatoirement au moins **1 fois par an**, et autant que de besoin si saisine en cas de problèmes importants.
Rôle : point sur l'activité des Fichiers départementaux sous l'angle déontologique, proposition d'actions en cas de problèmes constatés, information du Conseil d'Administration et des partenaires si besoin, actualisation de la charte inter-régionale.
Composition (arrêtée par le C.A. du CREHA OUEST) : A.R.O. Habitat Bretagne, U.S.H. des Pays de la Loire, au moins 1 représentant des bailleurs sociaux par département, Action Logement Services, CREHA OUEST.
- Point régulier lors des Conseils d'Administration du CREHA OUEST.
- Veille par l'équipe technique du CREHA OUEST : édition de **9 bilans départementaux annuels** avec des tableaux de bord de veille déontologique adressés à la fois à l'U.S.H. des Pays de la Loire, à l'A.R.O. Habitat Bretagne et aux A.D.O. bretonnes pour gestion des suites à donner, production d'indicateurs de suivi en milieu d'année, rappels aux utilisateurs, traitement des cas d'entorses déontologiques...
- En cas de différend entre deux partenaires, la pratique consistera en un échange entre eux, puis éventuellement à une remontée de l'information auprès de l'équipe technique du CREHA OUEST si besoin. En cas de différends persistants et remettant en cause les fondements du dispositif, la procédure sera la suivante :
 - Echange entre les deux Directions concernées,
 - Puis si besoin, évocation au niveau départemental (commissions Déontologie ou autre) selon modalités propres à chaque territoire.
 - Puis si besoin, évocation en commission Déontologie inter-régionale,
 - Puis si besoin, évocation et décision en Conseil d'Administration du CREHA OUEST.

2. Sanctions

Les instances de pilotage des Fichiers départementaux peuvent décider de sanctions vis-à-vis des signataires contrevenants, en particulier :

- Suspension temporaire ou définitive des fonctionnalités allant au-delà du profil Réglementaire (profil ne permettant d'accéder qu'aux seules fonctionnalités réglementaires [saisie de la demande, délivrance du numéro unique...]) en dehors des fonctionnalités supplémentaires.
- Action Logement Services : suppression temporaire ou définitive de l'utilisation des interfaces en cas de non-respect des règles d'utilisation.

Cachet	Date	Signature

Accord RGPD Adhérent-Partenaire

Le présent Accord est conclu entre les soussignés :

Gestionnaire de fichiers :	CREHA OUEST (ci-après « Le gestionnaire »)
Forme juridique :	Association
N° SIREN :	327 822 17700025
Siège social :	8 avenue des Thébaudières 44800 SAINT HERBLAIN
Représentée par :	Jacques STERN
En qualité de :	Président

D'une part,
ET

Adhérent :	<input type="text"/>	(ci-après « Adhérent » ou « Partenaire »)
Forme juridique :	<input type="text"/>	
N° SIREN :	<input type="text"/>	
Siège social :	<input type="text"/>	
Représentée par :	<input type="text"/>	
En qualité de :	<input type="text"/>	

D'autre part,
Ci-après conjointement les « Parties ».

1. Préambule

Dans le cadre de son activité de gestionnaire du fichier partagé et de la mise à disposition de l'outil Imhoweb, CREHA OUEST est amené à échanger des informations sur les demandeurs de logement avec ses Adhérents/Partenaires.

En fonction des missions exercées par le gestionnaire du fichier, celui-ci se positionne comme Responsable de traitement ou comme Sous-Traitant vis-à-vis de ses Adhérents/Partenaires.

La présente convention a pour but de préciser le statut des Parties et les obligations qui en découlent.

2. Objet

Les présentes clauses ont pour objet de définir les conditions dans lesquelles les Parties s'engagent à effectuer les opérations de traitement de Données à Caractère Personnel définies ci-après.

Elle fixe les obligations des Parties entre elles et vis-à-vis des personnes physiques dont les Données à Caractère Personnel sont traitées.

3. Durée de l'accord

Le présent Accord entre en vigueur à compter de sa signature par les Parties et restera applicable durant toute la durée de collaboration entre elles, c'est-à-dire pendant toute la durée de la relation contractuelle et au-delà tant qu'il y aura entre les Parties des échanges de Données à Caractère Personnel.

4. Relation entre le Gestionnaire de fichier et ses Adhérents-Partenaires

En tant que gestionnaire du fichier CREHA OUEST a pour missions de :

- Administrer le SPTA,
- Assurer la qualité des données et mettre en œuvre les procédures réglementaires sur le SPTA,
- Animer le dispositif local
- Former les utilisateurs au dispositif local
- Assurer une assistance aux utilisateurs du dispositif et aux demandeurs utilisant le site Grand Public
- Production d'exploitations statistiques des données pour les partenaires du système,
- Mettre en œuvre les actions rendues nécessaires par l'existence d'un système informatique distinct du SNE.

A cette fin, CREHA OUEST est amené à traiter les Données à Caractère Personnel des demandeurs et contacts adhérents pour son propre compte et en sa qualité de gestionnaire du fichier désigné par la Préfecture.

CREHA OUEST exerce ses missions visées ci-dessus en toute autonomie et ne peut ainsi être qualifié de Sous-Traitants de ses adhérents (art 4.8 RGPD).

Par conséquent, les dispositions de l'article 28 du RGPD ne s'appliquent pas sur ce périmètre d'intervention du gestionnaire de fichier.

S'agissant des missions réalisées en qualité de Sous-Traitant ces dernières sont précisées au point 6.1 du présent accord.

5. Engagements des Parties en matière de protection des Données

5.1. Dispositions générales

Si les Parties mettent en œuvre un traitement de Données à Caractère Personnel à partir de données transmises dans le cadre de leur relation, il est expressément entendu qu'il s'agira d'un traitement pour leurs besoins propres et qu'elles assumeront seules les obligations et responsabilités en matière de traitement de Données à Caractère Personnel résultant des dispositions du Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données et de toute autre réglementation afférente actuelle ou à venir. Ce respect des réglementations suscitées inclut notamment l'obligation pour les Parties, chacune pour son propre compte et sous sa propre responsabilité :

- De réaliser les formalités prévues par le RGPD, notamment l'article 30 ;

- De prendre toutes les précautions utiles au regard de la nature des Données à Caractère Personnel et des risques présentés par le traitement pour préserver la sécurité des Données à Caractère Personnel (notamment au regard de l'article 32 du RGPD) et empêcher notamment qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ;
- De ne prendre aucune copie des documents et supports d'informations qui lui sont confiés, à l'exception de celles nécessaires à la bonne exécution des obligations issues de la relation entre les Parties ;
- De ne pas utiliser les documents et informations traités à des fins autres que celles initialement prévues dans le cadre de la relation entre les Parties ;
- De ne pas divulguer ces documents ou informations à d'autres personnes, qu'il s'agisse de personnes privées ou publiques, physiques ou morales (sauf obligation légale et sous-traitants) ;
- De prendre toute mesure permettant d'éviter toute utilisation détournée ou frauduleuse des fichiers notamment informatiques dans le cadre de la relation entre les Parties ;
- Dans l'hypothèse où la réponse à une Personne Concernée ou un régulateur exigerait une collaboration des Parties, de collaborer de bonne foi ;
- D'appliquer l'article « Clause de confidentialité » ci-dessous.
- D'appliquer la charte de déontologie interrégionale jointe en annexe 1. Son périmètre est plus large que le RGPD et constitue un outil complémentaire entre les Parties, elle est gouvernée par une Commission.

Par ailleurs, l'Adhérent-Partenaire s'engage à traiter les données issues du fichier partagé de manière licite, loyale et transparente. Il est également rappelé à l'Adhérent que les traitements opérés par ce dernier sur les Données à Caractère Personnel des demandeurs doivent être réalisés pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.

5.2. Clause de confidentialité

Chacune des Parties se porte fort de ce que les obligations prévues au présent article s'imposent à son personnel et à ses éventuels Sous-Traitants et en assume toute la responsabilité en cas de manquement de ces dernières. Le présent article survit à la résiliation ou à l'expiration du présent Accord pour quelque cause que ce soit pendant une durée de dix (10) ans. Toutefois, pour les informations couvertes par le secret professionnel, les Parties seront liées par leur obligation de confidentialité aussi longtemps que ces informations ne seront pas tombées dans le domaine public.

Dans le cadre du présent article les « informations confidentielles » recouvrent toutes informations ou données communiquées par les Parties que ces informations aient été délivrées par écrit, oralement ou par tout autre moyen.

Les Parties s'engagent vis-à-vis de ces informations à :

- i. Les garder strictement confidentielles et s'abstenir de les communiquer à quiconque, sauf aux fins strictement nécessaires à la bonne exécution du présent Accord ;
- ii. S'abstenir de les exploiter, directement ou indirectement, ou permettre leur exploitation par des tiers sous leur contrôle, à toute fin autre que celle prévue à l'article 1 du présent Accord.
- iii. Prendre toutes les mesures nécessaires de manière à garantir l'intégrité et la confidentialité de l'ensemble des données fournies et en particulier les Données à Caractère Personnel des demandeurs ;

- iv. Protéger les Données à Caractère Personnel contre toute utilisation frauduleuse ou détournée autre que celle prévue à la bonne exécution du présent Accord ;
- v. Détruire les fichiers transmis une fois la finalité atteinte
- vi. Respecter l'ensemble des obligations découlant de la réglementation applicable en matière de protection des Données à Caractère Personnel (Règlement (UE) 2016/679).

5.3. Droit d'information des Personnes Concernées

Chacune des Parties s'engage à respecter leur devoir d'information en leur qualité respective de Responsable de traitement.

Il est précisé que l'information délivrée par le gestionnaire de fichier via le site grand public de gestion des demandes de logement ne soustrait pas l'adhérent de son obligation d'informations aux Personnes Concernées par les opérations de traitement au moment de la collecte des Données à Caractère Personnel.

5.4. Exercice des droits des personnes

CREHA OUEST assurera la prise en charge des demandes d'exercice de droits uniquement sur son périmètre à savoir la gestion du fichier partagé et la mise à disposition, l'hébergement et la maintenance de l'outil Imhoweb.

Si CREHA OUEST reçoit une demande d'exercice de droits concernant un traitement de Données à Caractère Personnel dont l'Adhérent-Partenaire est considéré comme Responsable de traitement alors CREHA OUEST adressera ces demandes par courrier électronique à au DPO de l'Adhérent.

6. Dispositions spécifiques lorsque le gestionnaire de fichier agit en qualité de sous-traitant

Les dispositions exposées dans le présent article s'appliquent uniquement dans le cadre des traitements de Données à Caractère Personnel réalisés en qualité de Sous-Traitant par le gestionnaire de fichier.

6.1. Description du/des traitement(s) faisant objet de la sous-traitance :

En fonction des missions réalisées pour ses Adhérents-Partenaires , CREHA OUEST aura la qualité de Sous-Traitant pour la réalisation de l'un ou l'autre des traitements décrits ci- dessous.

Finalité du traitement	Données personnelles concernées	Catégorie de personnes concernées	Durée du traitement
Mise à disposition, hébergement et maintenance de l'outil permettant la consultation du	Ensemble des données collectées via le cerfa 14069 de demande de	Demandeur de logement	Le Sous-Traitant ne peut conserver les données au-delà de la durée de conservation définie par le

fichier partagé de la demande de logement social	logement et notamment <ul style="list-style-type: none"> - Identification ; - Coordonnées complètes ; - Informations relatives aux ressources financières - Vie personnelle (situation familiale, nombre d'enfants à charge etc.) 		Responsable de Traitement : anonymisation au bout de 460 jours après la radiation de la demande (annulation, archivage, attribution) et suppression des données au bout de 1 440 jours après la radiation de la demande (annulation, archivage, attribution)
Mise à disposition, hébergement et maintenance de l'outil permettant l'enregistrement, le suivi et l'instruction des demandes de logement sur le fichier partagé	Ensemble des données collectées via le cerfa 14069 et notamment <ul style="list-style-type: none"> - Identification ; - Coordonnées complètes ; - Informations relatives aux ressources financières - Vie personnelle (situation familiale, nombre d'enfants à charge etc.) 	Demandeur de logement	Le Sous-Traitant ne peut conserver les données au-delà de la durée de conservation définie par le Responsable de Traitement : anonymisation au bout de 460 jours après la radiation de la demande (annulation, archivage, attribution) et suppression des données au bout de 1 440 jours après la radiation de la demande (annulation, archivage, attribution)
Création et gestion des accès utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> - L'identité des utilisateurs (nom, prénom), - Les coordonnées des utilisateurs (adresse mail professionnelle), - Les journaux de connexion. 	Utilisateurs désignés par les partenaires	Le Sous-Traitant ne peut conserver les données au-delà de la durée de conservation définie par le Responsable de Traitement : anonymisation au bout de 5 ans après la désactivation de l'accès
CREHA OUEST peut être amené à réaliser des extractions de données pour le	<ul style="list-style-type: none"> - Données indiquées dans la demande d'extraction en Annexe 	Demandeur de logement	Le Sous-Traitant ne peut conserver les données au-delà de la durée de conservation définie par le

<p>compte de ses adhérents conformément au formulaire des demandes d'extraction complété par ces derniers (cf. Annexe 2)</p> <p>Il est précisé que l'extraction pour le compte de l'adhérent est possible sous réserve de la validation de la demande par le CREHA OUEST.</p>			Responsable de Traitement : suppression des extractions au bout de 5 ans
--	--	--	--

6.2. Obligations du sous-traitant :

Le Sous-Traitant s'engage à :

1. Traiter les données **uniquement pour la ou les seule(s) finalité(s)** qui fait/font l'objet de la sous-traitance ;
2. Traiter les données **conformément aux instructions documentées** du Responsable de Traitement. Si le Sous-Traitant considère qu'une instruction constitue une violation du Règlement européen sur la protection des Données à Caractère Personnel ou de toute autre disposition du droit de l'union ou du droit des Etats membres relative à la protection des données, il en **informe immédiatement** le Responsable de Traitement. En outre, si le Sous-Traitant est tenu de procéder à un transfert de données vers un pays tiers ou à une organisation internationale, en vertu du droit de l'union ou du droit de l'Etat membre auquel il est soumis, il doit informer le Responsable de Traitement de cette obligation juridique avant le traitement, sauf si le droit concerné interdit une telle information pour des motifs importants d'intérêt public ;
3. **Garantir la confidentialité** des Données à Caractère Personnel traitées dans le cadre du présent Accord ;
4. Veiller à ce que les **personnes autorisées à traiter les Données à Caractère Personnel** en vertu du présent Accord :
 - a. S'engagent à respecter la confidentialité ou soient soumises à une obligation légale appropriée de confidentialité ;
 - b. Reçoivent la formation nécessaire en matière de protection des Données à Caractère Personnel ;
5. Prendre en compte, dans l'hypothèse où le Sous-Traitant mettrait à disposition du Responsable de Traitement un logiciel, une application ou un produit informatique qu'il édite de quelque sorte que ce soit (ci-après la « Solution »), les principes de «

protection des données dès la conception et protection des données par défaut » (article 25 du RGPD).

6. Mettre à disposition la documentation nécessaire pour démontrer le respect de ses obligations et permettre la réalisation d'audit.
7. **Tenir par écrit un registre** de toutes les catégories d'activités de traitement effectuées pour le compte du Responsable de Traitement.

6.3. Notification des violations de Données à Caractère Personnel

CREHA OUEST notifie à l'Adhérent-Partenaire toute violation de Données à Caractère Personnel le concernant dans un délai maximum de 72 heures après en avoir pris connaissance et par courrier électronique au DPO de l'Adhérent. Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à l'Adhérent, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

6.4. Sous-traitance

Le Sous-Traitant peut faire appel à un autre Sous-Traitant (ci-après, « le Sous-Traitant Ulérieur ») pour mener des activités de traitement spécifiques. Dans ce cas, il informe préalablement et par écrit le Responsable de Traitement de tout changement envisagé concernant l'ajout ou le remplacement d'autres Sous-Traitants. Cette information doit indiquer clairement les activités de traitement sous-traitées, l'identité et les coordonnées du Sous-Traitant et les dates du contrat de sous-traitance.

Le Responsable de Traitement dispose d'un délai minimum de 30 jours à compter de la date de réception de cette information pour présenter ses objections. Cette sous-traitance ne peut être effectuée que si le Responsable de Traitement n'a pas émis d'objection pendant le délai convenu.

6.5. Aide du Sous-Traitant dans le cadre du respect par le Responsable de Traitement de ses obligations

Le Sous-Traitant aide le Responsable de Traitement pour la réalisation d'analyses d'impact relatives à la protection des Données à Caractère Personnel.

Le Sous-Traitant aide le Responsable de Traitement pour la réalisation de la consultation préalable de l'autorité de contrôle.

Le Sous-Traitant met à la disposition du Responsable de Traitement la documentation nécessaire pour démontrer le respect de toutes ses obligations et pour permettre la réalisation d'audits, y compris des inspections, par le Responsable de Traitement ou un autre auditeur qu'il a mandaté, et contribuer à ces audits. Le Responsable de Traitement se limitera à un audit par an et avertira le Sous-Traitant à minima 30 jours avant la réalisation de l'audit.

6.6. Sort des données

Au terme de la prestation de services relatifs au traitement de ces données, Le Sous-Traitant s'engage à détruire les Données à Caractère Personnel du Responsable de Traitement sous réserve des délais légaux de conservation applicables au gestionnaire de fichier partagé.

6.7. Délégué à la protection des données

Le Sous-Traitant communique au Responsable de Traitement **le nom et les coordonnées de son délégué à la protection des données**, s'il en a désigné un conformément à l'article 37 du règlement européen sur la protection des données.

7. Sécurité et échanges de données entre les parties

Les Parties s'engagent à mettre en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour protéger les Données à Caractère Personnel des demandeurs et ce notamment contre toute modification, altération, destruction, perte et tout accès par des tiers non autorisés.

La transmission des informations relatives aux demandeurs aura lieu selon les modalités choisies en concertation entre les Parties.

Il est rappelé aux Parties les précautions élémentaires que sont, lors d'une transmission via un réseau, le fait de chiffrer les Données à Caractère Personnel, d'utiliser un protocole garantissant la confidentialité et l'authentification du serveur destinataire pour les transferts de fichiers et données en utilisant les versions les plus récentes des protocoles et le fait d'assurer la confidentialité des secrets tels que la clé de chiffrement en les transmettant via un canal sécurisé distinct de celui utilisant pour la transmission des Données.

Au jour de la signature du présent Accord, les Parties conviennent des modalités de partage suivantes :

- Mise en œuvre d'un FTP sécurisé
 - Logiciel d'assistance
 - Envoi de dossiers via plateforme sécurisée (fromsmash)
- Le process des échanges est décrit dans l'annexe 3.

8. Données à Caractère Personnel des signataires

Les Données à Caractère Personnel des signataires, de leurs représentants et, le cas échéant, de leurs préposés intervenant au titre du présent Accord, sont traitées par les Parties à des fins de gestion administrative de leur collaboration. Sont exclus du présent article tous les traitements autres que celui de gestion de la relation contractuelle entre les Parties.

Au titre du présent article les Données à Caractère Personnel des Parties sont conservées pendant les délais de prescription légaux pour les responsabilités découlant des relations contractuelles entre les Parties.

Les Parties s'engagent à faire bénéficier les Personnes Concernées au regard du présent article de l'ensemble des droits dont elles disposent à savoir droit d'accès, de rectification,

d'opposition, de limitation du traitement et d'effacement. Les droits des signataires des Adhérents peuvent s'exercer auprès du délégué à la protection des données de CREHA OUEST par email à dpo@creha-ouest.org ou par courrier à 8 avenue des Thébaudières BAL 69 44800 SAINT HERBLAIN en accompagnant votre demande de toute information permettant d'attester de votre identité.

Chaque Partie s'engage à informer ses signataires, représentants et préposés du traitement et des droits offerts par l'autre Partie au titre du présent article.

Annexes :

Annexe 1 : Charte déontologique inter-régionale

Annexe 2 : Formulaire de demande d'extractions de données

Annexe 3 : Process d'échange de données

Annexe 1

**Fichiers départementaux de la
Demande Locative Sociale
Bretagne et Pays de la Loire**

Charte déontologique inter-régionale

Version 2024

Avant-propos

La présente charte engage les partenaires ayant accès aux Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire, Fichiers dits "partagés", à respecter les règles déontologiques définies en commun sous le pilotage des instances représentant le Mouvement H.L.M. et dans le cadre de la réglementation relative à la gestion de la demande et des attributions.

Cette charte déontologique inter-régionale définit les principes intangibles de fonctionnement des Fichiers départementaux et les engagements communs des partenaires. Elle est complétée par des volets départementaux reprenant certaines règles déontologiques spécifiques et propres à chaque département.

Cette charte est également complétée par des documents spécifiques relatifs au RGPD qui fixent les obligations des Parties entre elles et vis-à-vis des personnes physiques dont les Données à Caractère Personnel sont traitées.

La charte déontologique constitue une "règle du jeu", un descriptif des devoirs des partenaires et de l'ensemble des utilisateurs.

Chaque partenaire s'engage à diffuser largement la présente charte déontologique à ses collaborateurs afin que l'ensemble des utilisateurs des Fichiers départementaux s'approprient pleinement ses dispositions.

L'acceptation et la signature de la présente charte déontologique est un préalable incontournable à l'accès aux Fichiers départementaux et à leur utilisation.

Le cadre réglementaire et juridique est défini par le Code de la Construction et de l'Habitat qui a évolué ces dernières années au travers de plusieurs lois :

- La loi pour l'accès au logement et un urbanisme rénové dite "**loi Alur**" du 24 mars 2014, et plus particulièrement son article 97 : amélioration de l'information du demandeur et du partage de l'information entre partenaires, gestion du "dossier unique" (numérisation des pièces justificatives), mise en place des plans partenariaux de gestion de la demande et d'information des demandeurs par les E.P.C.I. concernés, etc.
- La **loi Egalité et Citoyenneté** du 27 janvier 2017 a fait évoluer le système des attributions de logement social avec une égalité des chances entre demandeurs de logement H.L.M. (objectifs d'attribution selon les quartiles financiers, actualisation des publics prioritaires...).
- La **loi Elan** du 23 novembre 2018 avec la réorganisation du tissu des organismes et la poursuite de l'évolution de la gestion des attributions (cotation des demandes, gestion en flux des contingents...).
- La **loi 3DS** du 21 février 2022 qui prévoit notamment des mesures en matière de décentralisation dans le domaine du logement social.

Par ailleurs, les Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire ont été désignés par **arrêté préfectoral**, conformément à l'arrêté **du 6 août 2018 relatif au cahier des charges des systèmes particuliers de traitement automatisé de la demande de logement social**, en tant que "systèmes particuliers de traitement automatisé par substitution au système national de traitement automatisé (SNE)".

Ces dispositifs respectent le Règlement Général sur la Protection des Données (**RGPD**) dont l'objectif est d'encadrer le traitement de données personnelles. Depuis 2022, le CREHA OUEST est doté d'un DPO qui nous assiste dans la mise en œuvre de la conformité des FDLS vis-à-vis du RGPD.

Les partenaires des Fichiers départementaux ont décidé d'améliorer la gestion de la demande locative sociale par la mise en place d'un dispositif de données partagé ayant pour **principaux objectifs** :

- ↪ La mise en commun de la demande et la volonté d'une plus grande transparence
- ↪ La facilitation des démarches des demandeurs et l'assurance de la prise en compte de leur demande par l'affectation d'un numéro départemental unique
- ↪ Le partage de la connaissance de la demande et des attributions, entre acteurs, afin de mieux satisfaire les besoins en matière de logement locatif social, la constitution d'un outil au service des démarches locales
- ↪ L'image du mouvement H.L.M. : action inter-organismes, renforcement du partenariat, modernité, réactivité...

L'Union Sociale pour l'Habitat des Pays de la Loire, puis **l'Association Régionale des Organismes Hlm en Bretagne** et les **Associations Départementales des Organismes Habitat de Bretagne** ont confié la gestion des Fichiers départementaux au **CREHA OUEST**.

En Ille et Vilaine, le pilotage politique et stratégique du Fichier départemental incombe à **l'A.D.O. 35** et à **Rennes Métropole** (pour son territoire). Dans les autres départements bretons, ce pilotage incombe aux **A.D.O.**

Les "partenaires" des Fichiers départementaux de la Demande Locative Sociale Bretagne et Pays de la Loire :

- ↪ Les bailleurs sociaux
- ↪ Les services de l'Etat
- ↪ Les collectivités territoriales et locales
- ↪ Action Logement Services
- ↪ Certaines associations (gestion du S.I.A.O...)
- ↪ Certaines A.D.I.L. et agences d'urbanisme...

Les partenaires signataires s'engagent à respecter les engagements suivants :

1. Réglementation et prérogatives

- Tous les partenaires doivent agir dans le **respect de la réglementation**.
- **Leurs commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements (Caleol) étant souveraines, tous les bailleurs sociaux attribuent les logements, de même que les collectivités locales partenaires, pour les logements locatifs sociaux dont elles sont propriétaires.**
- Les partenaires réservataires de logements sociaux (Etat, communes, intercommunalités, Action Logement Services) peuvent sélectionner des candidats et les proposer aux bailleurs sociaux, notamment selon le dispositif dit de 'gestion en flux' en vigueur depuis novembre 2023.

2. Engagements vis-à-vis des demandeurs ("charte Qualité")

- **Enregistrement ou transmission** à l'un des lieux d'enregistrement de toutes les demandes de logement locatif social sans exception.
- Conformément à la réglementation, **les demandes doivent être saisies dès leur dépôt**. Par ailleurs, les partenaires s'engagent à valider dans les plus brefs délais toute demande déposée en ligne.
- **Facilitation des démarches** : un seul dépôt est nécessaire pour l'enregistrement de la demande et les pièces justificatives obligatoires sont limitées légalement, constitution d'un dossier unique de pièces justificatives pour l'instruction de la demande, actualisation et renouvellement auprès de n'importe quel lieu d'enregistrement, possibilité de déposer, de consulter et d'actualiser sa demande en ligne.
- **Information en toute transparence des demandeurs** sur l'état d'avancement de leur dossier, obligation renforcée par la loi Alur.
- **Données personnelles** (conformité avec le RGPD) : elles doivent être adéquates, pertinentes et limitées au regard des finalités du traitement (enregistrement, gestion et instruction des demandes de logement social). Elles peuvent faire l'objet d'un droit d'accès de la part du demandeur. Les commentaires saisis ne doivent pas être inappropriés, subjectifs et insultants.

3. Messages à communiquer aux demandeurs

Les partenaires s'engagent à responsabiliser les demandeurs pour garantir le bon fonctionnement des Fichiers départementaux et, à ce titre, à les informer des conditions de prise en compte de leurs demandes :

- **Dossier dûment complété** (avec copie d'une pièce prouvant l'identité ou la régularité du titre de séjour pour toutes les personnes déclarées au niveau de la demande) pour l'enregistrement des demandes y compris pour la saisie en ligne, incitation du demandeur à transmettre l'avis d'imposition dès le dépôt de sa demande afin de faciliter l'instruction.
- **Pièces justificatives** à transmettre pour l'instruction de la demande (se reporter au paragraphe "Gestion du dossier unique" page suivante).
- Réponse rapide aux prospections et aux **propositions de logement**.
- Information du **renouvellement** de la demande ; information de l'**annulation éventuelle** de la demande (par écrit), sans attendre le renouvellement.
- Transmission de **renseignements exacts** et **actualisés régulièrement**.
- Fiabilité et sincérité des renseignements donnés, entre autres pour les **demandes saisies en ligne**.

CHAPITRE 2 : les règles d'utilisation

Ce chapitre décrit les règles d'utilisation quotidienne à adopter par les utilisateurs de l'outil pour les étapes évoquées ci-dessous :

La délivrance d'un numéro départemental unique ne s'effectue que par le biais du Fichier départemental.

1. Enregistrement de la demande, délivrance du numéro unique, actualisation de la demande

- **Acceptation de tous les dossiers de demande**, quel que soit le niveau de revenus imposables des demandeurs, quelle que soit la commune souhaitée dans le département concerné. Aucune condition de résidence préalable ne peut être opposée au demandeur avant l'enregistrement de sa demande.
- **Mise en œuvre des moyens pour vérifier la pièce d'identité ou le titre de séjour** au moment du dépôt du dossier, y compris pour la saisie en ligne (se reporter aux volets départementaux pour les modalités de vérification de l'identité dans le cadre de la saisie en ligne).
- Pas d'**instruction des dossiers** (prospections ou propositions), de **présentation en commission d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements** avant l'enregistrement de la demande (seulement un regard préalable avant la saisie pour vérifier le bon renseignement de l'imprimé).
- Qualité, réactivité et rigueur dans la **saisie** et l'**actualisation** des dossiers, vérification de la cohérence et de l'exactitude des données enregistrées.
 - Importance de la vérification des **ressources** (fiabilisation essentielle notamment pour le suivi des attributions selon les quartiles).
 - Obligation d'une **validation réactive des demandes saisies en ligne** (réglementairement la demande doit être validée dès réception)
 - **Doublons** : il est de la responsabilité de l'utilisateur de vérifier si une nouvelle demande ne concerne pas un dossier déjà enregistré dans les Fichiers départementaux. Cette phase demande beaucoup de rigueur.
- **Dans le cadre de l'utilisation d'interfaces** entre l'application Imhoweb et la plateforme AL'in, Action Logement Services s'engage à respecter le caractère universel de la gestion commune de la demande de logement social des Fichiers départementaux.

2. Gestion du dossier unique

▪ Règles générales :

Les pièces non listées par l'arrêté du 22 décembre 2020 ne peuvent en aucun cas être sollicitées. Si elles sont déposées spontanément, elles ne doivent pas être numérisées.

Le demandeur de logement social n'a à fournir les pièces servant à l'instruction de sa demande (celles de l'arrêté du 22 décembre 2020) qu'en **un seul exemplaire**. Toute pièce sollicitée par un service enregistreur ou instructeur doit être partagée, c'est-à-dire numérisée et versée dans le Fichier départemental.

Avant de solliciter les demandeurs, le service enregistreur ou instructeur devra systématiquement vérifier les pièces présentes dans le Fichier départemental.

Le délai réglementaire maximal de numérisation et de partage des pièces est de **15 jours** à compter de leur dépôt par le demandeur.

Le service enregistreur ou instructeur s'assure du respect du délai réglementaire de 15 jours de numérisation et du plan de classement, met à jour systématiquement les demandes à la réception des pièces, vérifie leur lisibilité.

▪ Règles départementales :

Les points suivants sont définis dans les volets départementaux de la charte déontologique :

Tronc commun de pièces systématiquement sollicitées dans le cadre de l'arrêté du 22 décembre 2020

Moment de la sollicitation

Gestion des pièces déposées spontanément listées par l'arrêté du 22 décembre 2020

3. Gestion de l'instruction et des attributions

Les bailleurs sociaux prennent les engagements suivants :

- **Instruction, préparation des commissions d'attribution des logements et d'examen de l'occupation des logements, propositions, attributions** :
 - Saisie **a minima** de toutes les prospections (contacts préalables avec les demandeurs) négatives (c'est-à-dire les prospections n'aboutissant pas à un passage en commission) et dans l'idéal de l'ensemble des prospections.
 - Saisie de **toutes les propositions**, de même que de tous les motifs de refus des demandeurs.

- Propositions : principe de base ⇨ "blocage" de la demande. Une demande de logement peut être bloquée pendant **15 jours maximum** à partir de la date de la proposition.
 - Durant le laps de temps du blocage, pas de démarches commerciales possibles. De même, le bien ne peut être proposé à deux demandeurs simultanément.
 - Ne pas attendre la fin du délai accordé au demandeur pour renseigner le système si sa réponse est obtenue avant, être précis sur le motif de refus éventuel.
- **Date de signature du bail ou date d'entrée dans les lieux à renseigner obligatoirement** par le bailleur social dès l'entrée effective. Phase essentielle (seules informations permettant d'indiquer qu'une demande est satisfaite) demandant une vigilance accrue et des contrôles réguliers afin que le volume des demandes satisfaites soit parfaitement fiable et que le Fichier départemental renvoie la réalité des attributions effectuées.
- **Pas d'instruction, ni de prospection, ni de passage en commission d'attribution, ni de proposition ou d'entrée dans les lieux** si un numéro départemental unique n'a pas été délivré au préalable.
- Dans le cadre de la commission d'attribution des logements, les bailleurs sociaux le souhaitant peuvent avoir accès à des **zones de commentaires libres** (inscription et séance). Un **acte d'engagement** doit être préalablement renseigné par le bailleur concerné pour le (ou les) département(s) d'intervention (hors Ille-et-Vilaine) avant toute ouverture des droits. L'acte a une durée de 2 ans et doit être cosigné par le DPO et la Direction Générale de l'organisme. Il engage la responsabilité des signataires à la bonne utilisation des zones et à leur contrôle.

4. Exploitation et diffusion des données traitées

- Interdiction d'**utilisation** et de **diffusion** de toute **donnée nominative** issue des Fichiers départementaux, à d'autres fins que la gestion des attributions des logements locatifs sociaux.
- Utilisation des **données non nominatives** des Fichiers départementaux à seules fins statistiques. Sauf exceptions, la diffusion d'analyses statistiques auprès d'entités non-partenaires des Fichiers départementaux sera effectuée exclusivement par le CREHA OUEST, gestionnaire du dispositif, après accord des instances de pilotage des Fichiers départementaux.

Les données non nominatives sont transmises exclusivement à des fins d'exploitations statistiques et d'études aux personnes et services dont les missions et les attributions le justifient. Elles ne comportent aucune information concernant la nature du handicap des personnes à loger. Leurs destinataires ne peuvent diffuser que des informations agrégées à un niveau suffisant pour éviter l'identification des personnes physiques.

Ces modalités seront complétées et précisées dans le cadre de l'accord RGPD adhérent-partenaire qui sera conclu entre le CREHA Ouest et chacun de ses adhérents-partenaires tel que prévu par les dispositions du RGPD.

5. Accompagnement des utilisateurs

- Objectif : **responsabiliser les utilisateurs** des Fichiers départementaux dans la saisie et la gestion des données.
- Un **guide utilisateurs** complète la présente charte en mettant l'accent sur certaines dispositions déontologiques, en définissant un protocole de saisie des demandes, etc.
- Des **formations** spécifiques sur le volet déontologie peuvent être organisées par le CREHA OUEST et sont gratuites pour les utilisateurs.
- Des **sensibilisations** aux contraintes liées aux données personnelles peuvent être organisées par le CREHA OUEST et sont gratuites pour les utilisateurs.

1. Evaluation

- Rôle de la **commission Déontologie** du CREHA OUEST et des instances départementales, notamment à l'appui des tableaux de bord de veille déontologique produits annuellement par le CREHA OUEST pour chaque département (fiabilité de la saisie, indicateurs pouvant faire apparaître l'existence de pratiques non conformes aux règles déontologiques). La commission Déontologie du CREHA OUEST se réunira obligatoirement au moins **1 fois par an**, et autant que de besoin si saisine en cas de problèmes importants.
Rôle : point sur l'activité des Fichiers départementaux sous l'angle déontologique, proposition d'actions en cas de problèmes constatés, information du Conseil d'Administration et des partenaires si besoin, actualisation de la charte inter-régionale.
Composition (arrêtée par le C.A. du CREHA OUEST) : A.R.O. Habitat Bretagne, U.S.H. des Pays de la Loire, au moins 1 représentant des bailleurs sociaux par département, Action Logement Services, CREHA OUEST.
- Point régulier lors des Conseils d'Administration du CREHA OUEST.
- Veille par l'équipe technique du CREHA OUEST : édition de **9 bilans départementaux annuels** avec des tableaux de bord de veille déontologique adressés à la fois à l'U.S.H. des Pays de la Loire, à l'A.R.O. Habitat Bretagne et aux A.D.O. bretonnes pour gestion des suites à donner, production d'indicateurs de suivi en milieu d'année, rappels aux utilisateurs, traitement des cas d'entorses déontologiques...
- En cas de différend entre deux partenaires, la pratique consistera en un échange entre eux, puis éventuellement à une remontée de l'information auprès de l'équipe technique du CREHA OUEST si besoin. En cas de différends persistants et remettant en cause les fondements du dispositif, la procédure sera la suivante :
 - Echange entre les deux Directions concernées,
 - Puis si besoin, évocation au niveau départemental (commissions Déontologie ou autre) selon modalités propres à chaque territoire.
 - Puis si besoin, évocation en commission Déontologie inter-régionale,
 - Puis si besoin, évocation et décision en Conseil d'Administration du CREHA OUEST.

2. Sanctions

Les instances de pilotage des Fichiers départementaux peuvent décider de sanctions vis-à-vis des signataires contrevenants, en particulier :

- Suspension temporaire ou définitive des fonctionnalités allant au-delà du profil Réglementaire (profil ne permettant d'accéder qu'aux seules fonctionnalités réglementaires [saisie de la demande, délivrance du numéro unique...] en dehors des fonctionnalités supplémentaires.
- Action Logement Services : suppression temporaire ou définitive de l'utilisation des interfaces en cas de non-respect des règles d'utilisation.

Cachet	Date	Signature

Annexe 2

DEMANDE D'EXTRACTION DE DONNEES Adhérent/Partenaire

Intitulé	
-----------------	--

Date de la demande :		N° de la demande (réservé à CREHA OUEST) :	
-----------------------------	--	--	--

Personne référente du projet :	
Organisme concerné :	
N° de téléphone :	
Mail :	

Finalité	
Recherche, étude, évaluation	<input type="checkbox"/>
Définition, mise en œuvre et évaluation des politiques publiques du logement	<input type="checkbox"/>
Connaissance d'une thématique spécifique	<input type="checkbox"/>
Autres (précisez) :	<input type="checkbox"/>

** cochez les données concernées par la demande*

Demande détaillée (objectifs poursuivis, fondement légal motivant la demande le cas échéant ...) :

Catégorie de données demandées :

Données d'identification (nom, prénom, date de naissance, adresse postale, coordonnées (téléphone et mail)	<input type="checkbox"/>
Situation familiale précise (statut marital, nombre d'enfant et membre du foyer à charge, situation locative, etc.)	<input type="checkbox"/>
Données de suivi imhoweb (dates, état de la demande, nombre de proposition, rejets, passage en CAL)	<input type="checkbox"/>
Statut d'occupation actuel	<input type="checkbox"/>
Type de bien recherché	<input type="checkbox"/>
Motifs de la demande	<input type="checkbox"/>
Situation professionnelle (emploi actuel, type de contrat, employeur, etc)	<input type="checkbox"/>
Information relative aux ressources financières	<input type="checkbox"/>
Type de priorité / contingent : DALO, violences	<input type="checkbox"/>
Données qualifiées de « hautement personnelle » (type de handicap, contact du référent, besoins associés : douche sans seuil, chambre pour tierce personne...)	<input type="checkbox"/>

* cochez les données concernées par la demande

Contenu

Demande (tous états possibles : encours; actives, en cours de proposition, non renouvelées, archivées, satisfaites...)	<input type="checkbox"/>
Prospections et refus	<input type="checkbox"/>
Passage en CAL	<input type="checkbox"/>
Propositions et refus	<input type="checkbox"/>
Attributions	<input type="checkbox"/>
Ratio d'activité taux de pression, demandes / attributions, ou encore propositions / attributions, refus / proposition	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Périmètre souhaité

Régional	<input type="checkbox"/>
----------	--------------------------

Départemental	<input type="checkbox"/>
EPCI	<input type="checkbox"/>
Communal	<input type="checkbox"/>
Groupement de communes (aire d'attractivité...)	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Format de mise à disposition	
Tableau chiffré	<input type="checkbox"/>
Liste nominative	<input type="checkbox"/>
Base de données non nominative	<input type="checkbox"/>
Carte	<input type="checkbox"/>
Rapport d'analyse	<input type="checkbox"/>
Autre	<input type="checkbox"/>

Risques potentiels concernant la diffusion de données	
Pas de risque de ré-identification individuelle	<input type="checkbox"/>
Risque de ré-identification du demandeur	<input type="checkbox"/>
Présence de données "sensibles" (identification)	<input type="checkbox"/>
Présence de données "hautement personnelles" (handicap, santé)	<input type="checkbox"/>

Les informations collectées par le biais de ce formulaire sont nécessaires à la prise en charge de votre demande dans le cadre de la relation qui lie CREHA OUEST et ses Adhérents. Vos données sont uniquement accessibles au personnel habilité de CREHA OUEST et sont conservées 5 ans.

Pour plus d'informations sur la manière dont vos données sont traitées et les droits dont vous disposez à cet égard nous invitons à consulter notre Accord RGPD Adhérent

Annexe 3

Cette annexe décrit les différentes modalités d'échanges de données à caractères personnels entre le CREHA OUEST et ses adhérents/partenaires.

Trois possibilités sont définies dans l'accord RGPD.

1. Logiciel d'assistance

Le logiciel utilisé par le CREHA OUEST est l'application Helpscout. Elle sera remplacée courant 2025 par la plateforme FreshDesk.

Dans l'attente, il est préconisé de limiter l'envoi de données personnelles par ce biais compte-tenu qu'ils se font par mails non sécurisés.

2. Serveur Sftp

Les partenaires peuvent déposer ou récupérer sur le serveur Ftp mis en place par le CREHA OUEST.

Adresse : observatoire.creha-ouest.org

Les demandes de création de comptes peuvent être adressées à observatoire@creha-ouest.org

3. Plateforme de partage Fromsmash

Le CREHA OUEST pourra communiquer des données en générant un lien de téléchargement et un mot de passe depuis la plateforme Fromsmash.

Le lien et le mot de passe seront transmis dans deux e-mails distincts.

Les partenaires utiliseront la même plateforme et le même process pour communiquer des données au CREHA OUEST.

Adresse de la plateforme : <https://fr.fromsmash.com/>