



# New MEDIOS

**Page 2** - Finalités du traitement

**Page 2** - Article 1 : Définitions

**Page 3** - Article 2 : Champ d'application

**Page 4** - Article 3 : Collecte des données à caractère personnel

**Page 4** - Article 4 : Catégories de données à caractère personnel autorisées et conditions de traitement

**Page 5** - Article 5 : Données à caractère particulier

**Page 5** - Article 6 : Anonymisation des données personnelles

**Page 6** - Article 7 : Durée de conservation des données

**Page 6** - Article 8 : Sécurité et confidentialité

**Page 6** - Article 9 : Communication de données à caractère personnel dans et hors Union Européenne

**Page 7** - Article 10 : Recours à des sous-traitants pour le traitement des données

**Page 7** - Article 11 : Droit des personnes concernées – Enquête complémentaire

**Page 8** - Article 12 : Violation des données à caractère personnel

**Page 9** - Article 13 : Registres obligatoires et optionnels

**Page 10** - Article 14 : Modalités d'application du présent code de conduite

**Page 11** - Article 15 : Légimité de France Médiation

**Page 12** - Article 16 : Données personnelles traitées par France Médiation

**Page 12** - Article 17 : Banque documentaire

**Page 13** - Article 18 : Hébergement du système informatique Médios

**Page 13** - Validation du code de conduite

## Finalités du traitement

---

France Médiation (association loi 1901) est un réseau national créé par des acteurs de la médiation sociale, en 2008, pour contribuer au **développement de la médiation sociale et de ses valeurs** (dialogue, écoute, coopération) et de promouvoir la structuration et la reconnaissance de la médiation sociale comme un véritable **métier**.

Le réseau est composé de membres actifs (dispositifs publics ou associations employant des médiateurs sociaux), de membres associés (centres de formation, fédérations ou réseaux locaux ou nationaux) et de personnes physiques.

France Médiation a pour objet de :

**Fédérer et représenter l'ensemble des dispositifs de médiation sociale, publics, parapublics et privés qui souhaitent promouvoir la médiation sociale sur leur territoire, dans le respect des articles 1 et 2 de son objet** (cf. statuts juridiques) ;

**Promouvoir le développement et la reconnaissance de la médiation sociale, en favorisant et en capitalisant les échanges de savoirs et de pratiques entre les adhérents.**

**Faciliter l'accès à toutes les formes de connaissance et de savoir-faire sur les différents domaines touchant la**

### Article 1 - Définitions

---

Dans le présent code de conduite, les termes ci-après ont la signification suivante :

**CNIL** : Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

**Données à caractère personnel** : toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable. Est réputée identifiable une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments spécifiques, propres à son identité physique, physiologique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

**Commanditaire** : désigne le mandant, organisme qui commande une prestation de médiation sociale en son nom et, le cas échéant, au nom également des parties prenantes associées à ladite commande.

**Partie prenante** : Désigne un acteur, individuel ou collectif (groupe ou organisation), activement ou

**médiation sociale, par des publications, par des recherches, par des formations professionnelles, des démarches d'évaluation et par la promotion d'activités.**

L'association a pour vocation de réunir autour de ces thèmes majeurs, l'ensemble des acteurs concernés dans une approche transversale et multi-partenariale. Elle entend favoriser toute forme d'intelligence collective, dans le but de coproduire de l'ingénierie et de réaliser toutes actions concrètes.

France Médiation porte, par le présent code de conduite, la mise en conformité RGPD des organismes de médiation sociale et assure le contrôle de cette conformité par le moyen d'audits au sein des organismes de médiation sociale adhérant au présent code de conduite.

France Médiation dispose d'un système informatique de management de la donnée d'activité de médiation sociale ; Médios. Ce système est conforme aux exigences de la norme métier Afnor (XP X60-600) et s'inscrit également dans le respect du présent code de conduite.

L'ensemble des traitements effectués par France Médiation répond à cet objet.

passivement concerné par une décision ou un projet ; c'est-à-dire dont les intérêts peuvent être affectés positivement ou négativement à la suite de son exécution (ou de sa non-exécution).

**Délégué à la protection des données** : Le délégué à la protection des données conseille l'organisme sur les nouvelles manières d'exploiter les données ; Il permet d'éviter des erreurs stratégiques lors du lancement de nouveaux services ou produits, et d'optimiser en conséquence les investissements, la politique d'archivage et d'externalisation, les procédures internes relatives à la sécurité de l'information.

Le délégué à la protection des données bénéficie de réponses rapides aux demandes de conseil juridique, d'ateliers d'information exclusifs et gratuits, d'outils dédiés (extranet contenant des guides, modèles, réponses types, référentiels, etc.) ainsi que d'une permanence téléphonique quotidienne CNIL.

**Responsable du traitement** : la personne physique ou morale ayant autorité sur le traitement des données à caractère personnel et qui détermine les finalités du traitement ainsi que les moyens du traitement. Il y a un responsable de traitement par organisme utilisateur de Médios, qu'il s'agisse d'un membre de France Médiation, de commanditaires ou de parties prenantes.

**Opérateur de saisie** : Toute personne physique ayant la responsabilité d'enregistrer des données dans Médios.

**Traitement des données à caractère personnel** : toute opération ou ensemble d'opérations concernant des données personnelles, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, ainsi que le verrouillage, l'effacement ou la destruction de données.

**Tiers** : toute personne morale ou physique à l'exception des personnes directement concernées par le traitement, le responsable du traitement, le gestionnaire, ou le donneur d'ordre (commanditaire, partie prenante).

## Article 2 - Champ d'application

---

Le présent code de conduite (art. 40 du RGPD) s'applique aux Traitements de données à caractère personnel gérés par les organismes de médiation sociale en France, ainsi que par les fédérations ayant pour objet d'en promouvoir le développement et l'évaluation.

**1. Pour les responsables des organismes de médiation sociale** : analyse et diffusion de toute information, y compris des Données à caractère personnel, concernant une personne physique, identifiable ou non, pour répondre à toute obligation légale et l'intérêt légitime du responsable de traitement, ainsi que pour l'exercice d'un droit.

**2. Pour le responsable de traitement de France Médiation** : analyse et diffusion de statistique et de cartographies sans aucune utilisation de donnée pouvant relier une information à une personne physique.

**Personne concernée** : personne physique directement concernée par le traitement de ses données personnelles.

**Tiers autorisé** : administrations / autorités publiques autorisées à se faire communiquer, sous certaines conditions et dans le cadre de leurs missions particulières ou de l'exercice d'un droit de communication, des informations personnelles issues de fichiers détenus par des organismes publics et privés. Cette communication ne peut être effectuée que sur demande ponctuelle, écrite et motivée, visant des personnes nommément désignées, identifiées directement ou indirectement. Il est exclu qu'elle porte sur l'intégralité d'un fichier, d'un sous ensemble de fichiers ou qu'elle aboutisse à l'organisation d'interconnexions. La demande doit préciser le texte législatif fondant ce droit de communication ainsi que les catégories d'informations sollicitées.

**Gestionnaire ou sous-traitant** : toute personne ou organisme en charge de la gestion du réseau informatique, des ordinateurs, de l'hébergement et développement de solutions informatiques gérant des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement demandeur.

Avec l'accord des responsables de traitement concerné, France Médiation peut avoir accès aux informations personnelles contenues dans le système informatique Médios. Ce traitement se limite toutefois à la lecture de l'information, dans le cadre d'une demande de conseil ou d'intervention technique émanant de la structure concernée.

**3. Pour les opérateurs de saisie** : saisie des données utiles pour répondre à l'intérêt légitime du responsable du traitement et au respect de ses obligations légales.

La diffusion des données à l'interne ou à l'externe, par l'opérateur de saisie est strictement cadrée par le responsable du traitement, par la mise en place d'une charte d'utilisation des outils et services informatiques et de communication.

**4. Pour les gestionnaires** : Assurer la sécurité, la préservation et la destruction des données personnelles, selon les dispositions contractualisées.

### Article 3 - Collecte des données à caractère personnel

---

1. Les organismes de médiation sociale s'engagent à ne traiter que les Données à caractère personnel collectées de manière légale et loyale, conformément à la finalité de l'enregistrement et du traitement selon les articles 5 et 6 du RGPD ; articles relatifs à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel, qui déterminent les conditions dans lesquelles les données sont recueillies.

2. Les organismes de médiation sociale s'engagent à assurer le droit d'accès et de rectification tel que défini dans les articles du chapitre III du RGPD. Les modalités du droit d'accès et de rectification sont stipulées dans l'article 11 du présent code de conduite. Toutefois, lorsque le droit d'accès est susceptible de porter atteinte à la vie privée d'autrui, au secret des affaires, ou de mettre en péril l'objectif légitime du Traitement, les organismes de médiation sociale s'engageront à saisir la CNIL de la difficulté rencontrée afin d'y apporter une solution, tout en s'assurant du respect de la confidentialité des informations communiquées. Celle-ci ne pourra être levée que par une décision de justice.

3. Les organismes de médiation sociale s'engagent à enregistrer, à conserver et à traiter les données à caractère personnel dans le respect des finalités attachées au traitement, conformément aux articles 5 et 6 du RGPD. Les finalités du traitement doivent être fixées par chaque organisme de médiation sociale ; France Médiation décrit ses propres finalités en première page du présent code de conduite.

Les données proviendront exclusivement de :

a) *La Personne concernée elle-même dûment informée de l'existence d'un traitement de ses données à caractère personnel, des finalités du traitement, de son droit d'accès et de rectification.*

b) *De l'opérateur de saisie pour renseigner son activité.*  
c) *Des Données à caractère personnel officielles et publiques ou rendues publiques par la Personne concernée.*  
d) *Du commanditaire ou de la partie prenante.*  
e) *Des tiers ; en vue de répondre aux besoins d'analyse, tout en préservant le respect de la confidentialité et les droits de la personne concernée.*

5. Le consentement conjoint d'un mineur de moins de 15 ans et de son responsable légal est obligatoire pour tout traitement de données personnelles le concernant (§5 Art.20 de la Loi Informatique et Libertés du 20 juin 2018), à l'exception de services de prévention et d'information proposés directement à un enfant (considérant 38 du RGPD).

6. Les organismes de médiation sociale s'engagent à veiller au respect du secret professionnel, notamment pour les Données à caractère personnel pouvant avoir une influence d'ordre pénal ou civil. En cas de contestation, un dispositif de médiation pourra être mis en place par France Médiation ou le responsable du traitement de l'organisme, avant un recours éventuel à la CNIL.

7. Les organismes de médiation sociale s'engagent à ne communiquer d'informations personnelles à un tiers autorisé (police, justice), que si les conditions suivantes sont bien respectées :

a) *La demande doit être écrite et préciser le texte législatif justifiant la demande.*  
b) *La demande doit viser des personnes nommément identifiées ou identifiables (le tiers autorisé ne peut pas avoir accès à l'intégralité d'un fichier).*  
c) *La demande doit être ponctuelle.*  
d) *La demande doit préciser les catégories de données auxquelles il souhaite accéder.*

### Article 4 - Catégories de données à caractère personnel autorisées et conditions de traitement

---

Les organismes de médiation sociale s'assurent que :

1. Seules les catégories de Données à caractère personnel ci-après seront traitées par les organismes de médiation sociale, pour les finalités définies soit

dans le présent code de conduite, soit pour les finalités définies par chaque organisme :

a) *Les informations relatives à l'identité de la Personne concernée et au cadre d'intervention en médiation*

*sociale (intérêt légitime et obligation légale du responsable de traitement, défense d'un droit).*

*b) Les données à caractère particulier de la Personne concernée. Si elle a été informée du traitement, des finalités du traitement, de son droit d'accès et de rectification, ou si ses intérêts vitaux sont menacés, ou dans le cadre de l'exercice d'un droit.*

Note relative au point b) : les données collectées doivent être en lien avec l'objet du traitement effectué et ne pas être excessives, être factuelles, ne pas contenir de commentaire injurieux, de stigmatisation de la personne ni de jugement de valeur.

Il est recommandé de sensibiliser les opérateurs de saisie à la collecte pertinente des données à caractère particulier.

## **Article 5 - Données à caractère particulier**

---

Les données à caractère particulier sont les suivantes :

Les Données qui font apparaître, directement ou indirectement, les origines raciales ou ethniques, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses ou l'appartenance syndicale des personnes, ou qui sont relatives à la santé ou à la vie sexuelle de celles-ci. Les condamnations pénales et les infractions commises.

Les membres de France Médiation s'engagent à ne traiter ces informations que dans les cas suivants :

- a) La personne concernée a explicitement donné son accord.*
- b) L'information est en accord avec le Droit du travail, la protection et la sécurité sociale.*
- c) L'information est collectée dans l'intérêt vital de la personne concernée.*
- d) L'information concernée a été rendue publique par la personne concernée.*
- e) L'information concernée est nécessaire dans l'exercice ou la défense d'un droit en justice.*

## **Article 6 - Anonymisation des données personnelles**

---

France Médiation recommande aux organismes de médiation sociale utilisateurs du système informatique Médios, de déterminer et assurer une procédure d'anonymisation des données à caractère personnel.

**2.** Les Données à caractère personnel ne peuvent pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec les finalités de traitement définies.

**3.** En cas de doute fondé concernant l'inexactitude ou le caractère incomplet des données à caractère personnel obtenues, le Responsable du traitement est tenu de vérifier lesdites données à caractère personnel et, le cas échéant, de les corriger ou de les compléter.

Durant la phase de vérification des données en cas de contestation par la Personne concernée, le responsable du traitement veillera à l'arrêt de la transmission d'informations en direct (téléphone, télécopie, site Web...) jusqu'à résolution du problème.

**4.** Les organismes de médiation sociale veillent à la mise en place d'un dispositif destiné à identifier les homonymies pour éviter les erreurs.

*f) L'information concernée est collectée dans l'intérêt public, en accord avec le droit de l'Union Européenne, le droit français, les statuts de la structure et les droits de la personne concernée.*

Note relative au point b) : les organismes de médiation sociale utilisant le système informatique Médios pour contrôler le temps de travail de leurs salariés, sont invités à les informer soit par avenant au contrat de travail, soit par une note d'information collective ou individuelle, ou encore par la charte d'utilisation des ressources informatiques.

Il est également conseillé d'avertir les instances représentatives du personnel sur le contrôle effectué et ses finalités, ainsi que de l'utilisation de nouvelles technologies ayant un impact sur l'emploi, la qualification, la rémunération, la formation ou les conditions de travail des salariés (article L.2323-29 du Code du travail).

Codes dossier en lieu et place de l'identité des personnes. La table de références étant distincte de Médios ; sur support papier ou informatique et sous la

responsabilité du responsable du traitement de l'organisme.

1. Ce procédé rend impossible, via Médios seul, l'identification d'une personne physique par son

## **Article 7 - Durée de conservation des données**

1. Les données du système informatique Médios

Les données du système informatique Médios sont conservées et disponibles cinq (5) ans à compter de la date de validation du formulaire de saisie. Cette durée est jugée suffisante autant pour l'analyse nationale telle que présentée dans le présent code de conduite, que pour les suivis de dossiers effectués par les membres de France Médiation.

Ces données seront accessibles sans restriction pour les responsables de traitement. Au-delà de la cinquième année, l'ensemble des données est supprimé automatiquement par le gestionnaire en

## **Article 8 - Sécurité et confidentialité**

Les organismes de médiation sociale s'engagent :

1. À ce que le responsable du traitement veille à appliquer les mesures de précaution nécessaires, d'ordre technique et d'organisation, afin de protéger le traitement des données à caractère personnel contre toute perte ou altération des données et contre tout accès, modification ou transmission par des personnes non autorisées. Le gestionnaire est soumis à la même obligation en ce qui concerne tout ou partie du matériel qu'il exploite. Le responsable du traitement ou le gestionnaire veilleront à la mise en place de dispositifs de sécurité visant à l'étanchéité des systèmes informatiques (de type "firewalls" - système de protection contre les intrusions).

2. A ce que le responsable du traitement, en matière d'organisation, veille à ce qu'un niveau d'accessibilité au traitement des données à caractère personnel soit affecté au personnel de l'entreprise en fonction de son niveau autorisé d'utilisation de l'outil et des données.

identité. L'identification par adresse est possible par Médios. Cet élément est toutefois jugé impératif pour l'activité de médiation sociale telle que définie dans la norme métier Afnor NF X60-600.

charge du développement et de la maintenance de Médios, en accord avec le contrat signé avec France Médiation.

3. À ce que les employés qui ont accès aux données soient tenus par des dispositifs contractuels de confidentialité.

4. À ce que le responsable du traitement choisisse un sous-traitant qui apporte des garanties suffisantes au regard des mesures de sécurité technique et d'organisation relatives aux traitements à effectuer et veille au respect de ces mesures.

La réalisation de traitement en sous-traitance doit être régie par un contrat ou un acte juridique qui lie le sous-traitant au responsable du traitement. Le contrat comporte l'indication des obligations incombant au sous-traitant quant à la protection, la sécurité et la confidentialité des données et prévoit que le sous-traitant ne peut agir que sur instruction du Responsable du traitement.

5. Les organismes de médiation sociale s'engagent à mettre en place des dispositifs d'audit réguliers visant à détecter des anomalies, notamment au regard des textes libres, soit par sondage aléatoire, soit par visualisation régulière des textes.

## **Article 9 - Communication de données à caractère personnel dans et hors Union Européenne.**

1. Les informations provenant d'un traitement de données à caractère personnel sont communiquées par le responsable du traitement à ses commanditaires et

parties prenantes, conformément à la finalité de traitement définie par l'organisme. Ces informations sont exclusivement destinées à l'usage interne du

commanditaire / partie prenante et lui sont fournies à titre strictement confidentiel, conformément aux dispositions contractuelles qui les lient à l'organisme de médiation sociale.

**2.** Les informations ne sont pas communiquées si le responsable du traitement sait ou est en droit de penser que les informations sont utilisées à d'autres fins que celles qui sont stipulées dans les conditions contractuelles.

**3.** Les informations provenant d'un traitement de données à caractère personnel ne sont en aucune manière utilisées ni diffusées par le responsable du traitement d'une fédération dont l'objet est la promotion de la médiation sociale. Le seul traitement national et/ou fédéral légitime est à caractère archivistique, scientifique et statistique.

**4.** Un transfert de données hors Union européenne constitue un traitement de données à caractère personnel. Il est soumis à ce titre à l'ensemble des dispositions du chapitre 5 du RGPD, relatif aux transferts de données personnelles vers des pays tiers ou organisations internationales.

- a) *Tout transfert de données doit avoir une finalité déterminée, explicite et légitime.*
- b) *Les données transférées ne doivent pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec cette finalité.*
- c) *Les données transférées doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard de la ou des finalités pour lesquelles elles sont transférées.*
- d) *Les personnes dont les données sont transférées doivent être informées de l'existence de ce transfert (Article 13-f du RGPD).*

## **Article 10 - Recours à des sous-traitants pour le traitement des données**

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à ce que :

**1.** Tout recours à un sous-traitant fasse l'objet d'un contrat de sous-traitance, mentionnant :

- a) Nature des données confiées.
- b) Traitement demandé au sous-traitant.
- c) Dates de début et fin de traitement.
- d) Recours à un sous-traitant autorisé ou pas.
- e) Procédure de destruction des données confiées.
- f) Transfert de données hors Union Européenne.

e) *La durée de conservation par l'importateur des données transférées ne doit pas être excessive.*

f) *Les personnes concernées disposent d'un droit d'accès à leurs données qui sont transférées et d'un droit de rectification, ainsi que d'un droit d'opposition, pour des motifs légitimes, au transfert de leurs données.*

g) *Des mesures techniques de sécurité doivent être mises en place afin de protéger les données contre tout accès par un tiers non autorisé et contre toute destruction, altération ou diffusion non autorisées desdites données.*

**5.** Il est recommandé de réaliser un audit des ressources informatiques au sein de chaque organisme de médiation sociale, notamment des réseaux utilisés pour transférer de l'information :

- L'hébergement des sites et applications web.
- Les boites mail.
- Les cloud, drive et autres espaces de stockage.
- Les applications mobiles de chat/communication.

Il convient de vérifier que ces différentes ressources soient localisées en Union Européenne et, en cas de localisation hors Union Européenne, de vérifier que le pays tiers concerné soit adéquat (qu'il offre des garanties reconnues par la CNIL). Il est possible de vérifier l'adéquation des pays tiers sur le site de la CNIL :

<https://www.cnil.fr/fr/la-protection-des-donnees-dans-le-monde>

Dans tous les cas de transfert de données hors Union Européenne, des garanties contractuelles contraignantes doivent être prises par le responsable de traitement de l'organisme de médiation sociale, visant à protéger les droits des personnes concernées.

g) Délai de conservation des traitements effectués.

**2.** Le sous-traitant ait démontré toutes les garanties quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles, de manière à ce que le traitement effectué corresponde uniquement aux besoins contractualisés.

**3. Le sous-traitant** en charge du logiciel Médios est :

Les Fabricants : **61 avenue Le Notre**  
**58 170 Villeneuve-d'Ascq**

## Article 11 - Droit des personnes concernées - Enquête complémentaire

---

### 1. Droit d'accès.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à communiquer à toute personne concernée qui en fait la demande spécifique, par écrit et justifiant de son identité :

- a) *La confirmation que des données la concernant font ou ne font pas l'objet d'un traitement.*
- b) *Des informations relatives aux finalités du traitement, aux catégories de données traitées et aux destinataires ou aux catégories de destinataires auxquels les données sont communiquées.*
- c) *Les informations permettant de connaître et de contester la logique qui sous-tend le traitement automatisé lorsque les résultats de celui-ci lui sont opposés.*
- d) *L'intégralité du contenu des éventuelles données à caractère personnel la concernant qui sont enregistrées, en les rendant compréhensibles pour la personne concernée dans un délai maximum de vingt-et-un (21) jours.*

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à ne pas solliciter le paiement d'une redevance à l'occasion de l'exercice du droit d'accès de la personne concernée, sauf en cas d'abus dûment constaté.

### 2. Droit de rectification.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à mettre en œuvre tous les moyens nécessaires pour corriger, compléter ou supprimer les données à caractère personnel si celles-ci s'avèrent inexactes, incomplètes, sans rapport avec le traitement ou contraires à la prescription légale du traitement.

Le responsable du traitement informera la Personne concernée par écrit des corrections éventuelles dès qu'elles sont effectuées et dans un délai maximum de vingt-et-un (21) jours calendaires.

### 3. Enquête complémentaire.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent, dans le cas où la Personne concernée faisant l'objet d'un traitement des données à caractère personnel prétend que les informations qui la concernent sont inexactes, à ouvrir une enquête complémentaire dans un souci de vérification. Pendant l'enquête, l'utilisation et la diffusion des données à caractère personnel qui sont contestées seront suspendues.

Le résultat de cette enquête sera communiqué à la Personne concernée sous un délai de vingt-et-un (21) jours.

Si, après l'enquête, le responsable du traitement constate qu'aucun élément ne permet de modifier les données à caractère personnel de la Personne concernée, il en informera par écrit la Personne concernée et poursuivra le traitement de cette information.

### 4. Information sur le traitement des données des utilisateurs internes du système informatique Médios.

- a) *Création d'un compte d'accès. L'identité et le mail de l'utilisateur sont enregistrés. Le mot de passe est saisi mais non consultable après saisie. L'utilisateur peut, selon politique de sa structure, choisir son propre mot de passe qui demeurera invisible pour l'administrateur.*
- b) *Connexion aux applications Medios. Les données de log, adresse IP ou IMEI, ainsi que les séquences d'utilisation sont collectées, à des fins d'analyse de performance. Ces données ne servent qu'à comprendre les séquences d'utilisation ayant généré les bugs et anomalies du système, pour toute correction utile.*
- c) *Formulaire de gestion des commandes. Votre identité, votre contact téléphonique et mail vous sont demandés afin d'identifier la personne à contacter pour chaque commande passée, aussi bien chez le demandeur que chez le destinataire de la commande.*

## Article 12 - Violation des données à caractère personnel

---

Une violation des données à caractère personnel est :

- a) une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel.
- b) L'impossibilité d'accéder aux données alors qu'une personne concernée en a fait la demande.
- c) La transmission, la conservation ou le traitement des données à caractère personnel, d'une autre manière que celle autorisée par le responsable du traitement, ou l'accès non autorisé à de telles données (RGPD art. 4-12).

Ainsi, au-delà du piratage de données personnelles, une violation est constituée par toute action négative, involontaire et non contrôlée portant sur de telles données.

**A noter.** Une exception est prévue lorsque « la violation n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes physiques », c'est-à-dire en pratique lorsque les données sont fortement chiffrées ou anonymisées ou ne permettant pas

### **Article 13 - Registres obligatoires et optionnels.**

L'article 30 du RGPD exige que l'organisme traitant de la donnée personnelle, ou en faisant traiter pour son compte, tienne différents registres :

- a) Registre des traitements.
- b) Registre des sous-traitants.
- c) Registre des violations.

France Médiation conseille de tenir également un registre des demandes d'accès émises par les personnes concernées.

Ces différents registres permettent à l'organisme de médiation sociale de définir avec précision quelles données il collecte, comment il les protège, ce qu'il en fait, combien de temps il les garde, avec qui il les partage, comment il les détruit et comment il garantit que les droits des personnes concernées soient respectés.

#### **1. Registre des traitements.**

Il s'agit d'un outil permettant de recenser avec précision l'ensemble du cycle de vie des données à caractère personnel que l'organisme de médiation sociale traite ou fait traiter en son nom.

*d'identifier une personne physique, de manière directe ou par croisement de données.*

Le responsable du traitement qui prend connaissance d'une violation de données à caractère personnel doit systématiquement avertir

- a) *Le délégué à la protection des données (s'il y en a un).*
- b) *La CNIL (dans un délai de 72 heures).*
- c) *La ou les personnes concernées si les données violées permettent de les identifier d'une manière non équivoque et si la donnée violée peut leur porter préjudice.*

Tout manquement à cette obligation est sanctionnable par la CNIL (amende administrative allant jusque 4% du chiffre d'affaire de la structure) et publication possible de la sanction.

En plus de l'amende administrative, toute violation de donnée à caractère personnel peut donner lieu à un droit à réparation et responsabilité pour la personne concernée (Article 82 RGPD), ainsi qu'à une sanction pénale allant jusqu'à 5 ans de prison et 300 000 € d'amende pour le responsable de traitement.

- a) Les finalités du traitement.
- b) Les enjeux du traitement effectué.
- c) Les coordonnées du responsable du traitement.
- d) La liste (sans détails des missions confiées) des sous-traitants.
- e) Les référentiels applicables (Afnor, contrat).
- f) Les données collectées, les destinataires et la durée de conservation de ces données.
- g) Les mesures de gouvernance mises en œuvre.
- h) Les mesures préventives prises pour protéger les données.
- i) Les mesures préventives pour assurer le droit des personnes concernées.
- j) Les mesures préventives relatives au transfert de données hors UE.
- k) L'évaluation du risque avant/après les mesures préventives mises en place.

#### **2. Le registre des sous-traitants.**

Il s'agit d'un outil permettant de recenser avec précision chaque sous-traitant d'un organisme de médiation sociale, son périmètre d'intervention quant au traitement de données à caractère personnel, ainsi que les coordonnées utiles.

Seuls les sous-traitants ayant accès aux données personnelles de l'organisme de médiation sociale sont à référencer. Exemples :

- a) Il est inutile de référencer le sous-traitant qui est en charge du nettoyage des vitres de l'organisme.
- b) Il est utile de référencer le sous-traitant qui administre le serveur informatique, qui récupère le papier à recycler de l'organisme ou qui effectue un traitement de données à caractère personnel pour le compte de l'organisme.

Ce registre peut prendre la forme d'un tableur informatique et contenir les éléments suivants :

- a) Le nom de l'organisme sous-traitant.
- b) Les coordonnées de son responsable.
- c) Les coordonnées du technicien en charge.
- d) La tâche confiée au sous-traitant.
- e) Les dates contractualisées.
- f) La référence du contrat passé.
- g) Le lieu de classement du contrat passé et/ou la personne en responsabilité dudit contrat.

### 3. Le registre des violations.

Il s'agit d'un outil permettant de recenser avec précision les alertes, réelles ou supposées relatives à la protection des données personnelles traitées par l'organisme de médiation sociale.

Ce registre permet également de tracer les actions préventives et correctives mises en œuvre pour chaque alerte recensée. Il peut prendre la forme d'un tableur informatique et contenir les éléments suivants :

- a) Date et heure de la violation.
- b) Date et heure du constat par le responsable du traitement.
- c) Coordonnées de la saisine.
- d) Type de violation survenue et circonstances de la violation.
- e) Nombre de personnes concernées impactées par la violation et préjudice potentiel pour ces personnes.
- f) Système concerné par la violation et coordonnées de la personne en responsabilité dudit système.

- g) Types de données concernées par la violation.
- h) Mesure préventives existantes.
- i) Mesures correctives apportées.
- j) Coordonnées si recours à un sous-traitant et objet du recours.
- k) Eléments relatifs à l'information des personnes concernées quant à la violation de leurs données personnelles.

### 4. Le registre des demandes d'accès.

Ce registre n'est pas obligatoire pour être en conformité avec le RGPD. Toutefois, France Médiation invite les organismes de médiation sociale à en créer un et à le tenir à jour.

Il s'agit d'un outil permettant de recenser toutes les demandes émanant des personnes concernées par les données personnelles collectées par l'organisme de médiation sociale.

Ce registre permet de tracer avec précision toutes les demandes et toutes les actions mises en places ; un aide-mémoire de poids en cas de difficulté ou de litige. On y recense :

- a) La date de la demande.
- b) La date de réception de la demande.
- c) Les coordonnées du demandeur.
- d) La demande en elle-même, avec une copie éventuelle du courrier du demandeur.
- e) Les actions mises en place.
- f) La date de la réponse apportée au demandeur, avec une copie éventuelle du courrier de réponse.

### 5. Licéité, transparence et confiance.

Ces quatre registres sont le gage de confiance que peut mettre en valeur l'organisme de médiation sociale auprès de ses clients, commanditaires et parties prenantes ; un marqueur différenciant et concurrentiel important.

Les registres sont également gardiens de la politique RGPD de l'organisme de médiation sociale ; une garantie de conformité autant pour les personnels que pour les personnes concernées.

## **Article 14 - Modalités d'application du présent code de conduite**

---

### 1. Diffusion et application du présent code de conduite

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent dès leur adhésion à

respecter l'intégralité des articles du présent code de conduite.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à assurer la mise en œuvre effective et efficace du présent code de conduite en assurant la formation des personnels en charge du traitement des données à caractère personnel.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale s'engagent à mettre en œuvre une charte d'utilisation des outils et services informatiques dans leur structure et, à faire valider ladite charte par chaque salarié en charge d'un traitement de données personnelles sur Médios.

## 2. Traitement des plaintes.

Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer

la médiation sociale traiteront les plaintes qui leur sont adressées dans un délai raisonnable et à titre confidentiel ; ils veilleront à ce que les plaintes fondées soient traitées en respectant les termes du présent code.

France Médiation s'engage à effectuer des missions de contrôle quant à la mise en œuvre et au respect du présent code de conduite.

- a) *A accompagner Les organismes de médiation sociale ainsi que les fédérations dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale dans leur mise en conformité RGPD.*
- b) *A auditer les organismes pour vérifier le maintien de la conformité RGPD et, le cas échéant, les conseiller et accompagner dans leurs démarches.*
- c) *A suspendre ou exclure tout organisme de l'application du présent code de conduite, si une violation dudit code de conduite perdure en dépit des actions décrites en points a) et b).*
- d) *A prévenir la CNIL des sanctions prises et de ce qui les a motivées.*

## **Article 15 - Légitimité de France Médiation.**

---

### 1. Maîtrise du secteur de la médiation sociale.

Fondée en 2008, l'association France Médiation anime une communauté de plus de 70 adhérents (structures associatives ou publiques, autres fédérations et réseaux, personnalités qualifiées) et mène des actions en faveur du développement et de la reconnaissance du secteur professionnel de la médiation sociale.

France Médiation capitalise les connaissances et les bonnes pratiques relatives à la médiation sociale. Au travers de travaux (études, évaluations, rencontres...), l'association facilite la diffusion de ces savoirs auprès des acteurs (dirigeants, encadrants, médiateurs et bénévoles), des partenaires et d'un plus large public.

#### 1. Organisme de formation agréé.

France Médiation est agréé centre de formation et propose 7 catégories de modules de formation. Au terme du parcours des "Fondamentaux de la médiation sociale", il est possible de candidater à l'obtention du certificat officiel inscrit au RNCP "Réaliser des interventions de médiation sociale".

France Médiation assure la formation sur son progiciel Médios, auprès de ses adhérents et en assure l'aide en ligne.

### 2. Organisme contribuant à la normalisation.

Dans un esprit d'intelligence collective porté par France Médiation et sous l'égide de l'Etat (Commissariat Général à l'Egalité des Territoires et Comité Interministériel de Prévention de la Délinquance et de la Radicalisation), la publication de la norme Afnor XP X 60-600 en 2016 a résulté d'une co-construction des acteurs du secteur professionnel et de l'Association française de normalisation (Afnor).

La certification Afnor est le processus au terme duquel une structure est reconnue comme respectant le cadre de la norme métier.

France Médiation accompagne les organismes de médiation sociale dans leurs démarches et préparation à la certification métier Afnor.

### 3. Organisme compétent quant au RGPD.

France Médiation s'est doté des compétences relatives à la mise en conformité RGPD des organismes de médiation sociale et des systèmes d'informations.

## Article 16 - Données personnelles traitées par France Médiation.

---

### 1. Données relatives au système informatique Médios.

Pour permettre aux membres de France Médiation d'utiliser le système informatique Médios, il est nécessaire d'enregistrer certaines informations vous concernant.

- a) *Votre NOM et votre Prénom.*
- b) *Votre log d'accès.*
- c) *Votre mail.*
- d) *Votre profil d'utilisateur.*
- e) *Le nom de votre organisme.*

Ces informations ne servent qu'à permettre votre connexion et ne sont en rien utilisées à d'autres fins. Elles sont conservées jusqu'à suppression de votre compte, lorsque vous n'êtes plus sous contrat de mise à disposition de l'outil Médios.

Vos droits d'accès sont exprimés dans l'article 11 du présent code de conduite.

Pour toute demande d'accès à vos informations personnelles, veuillez contacter, par écrit, le responsable du traitement de France Médiation en précisant la nature de votre demande :

**Laurent GIRAUD**  
Directeur de France Médiation  
04 Place de la République  
93400 SAINT-OUEN  
laurentgiraud@francemediation.fr

Une réponse vous sera apportée dans un délai de vingt-et-un (21) jours.

### 2. Données relatives à la conformité RGPD et au code présent de conduite.

Pour permettre toute communication relative à la conformité RGPD et au présent code de conduite.

- a) *Votre NOM et votre Prénom.*
- b) *Vos coordonnées professionnelles.*
- c) *Votre poste dans l'organisme.*
- d) *Le nom de votre organisme et son adresse postale.*

Dans le cadre de son activité de contrôle RGPD, France Médiation est amenée à établir des rapports de conformité, suite aux audits réalisés. Ces rapports ne seront communiqués qu'au responsable de traitement de l'organisme contrôlé, ainsi qu'au délégué à la protection des données en charge de la mise en conformité.

Un rapport de conformité peut-être également transféré à la CNIL, après avis, en cas de violation du code de conduite, telle que décrite dans l'article 12 du présent code de conduite.

Ces informations ne sont en rien utilisées à d'autres fins que celles mentionnées ici. Elles sont conservées jusqu'à ce que votre organisme quitte le réseau France Médiation ou renonce à adhérer au présent code de conduite.

En cas d'exclusion d'application du présent code de conduite, décidée par France Médiation, les rapports de conformité RGPD seront gardés :

- a) *Deux ans à partir de leur date de validation s'il n'y a pas de contestation.*
- b) *Deux ans à partir de la date de clôture de contentieux, en cas de contestation de la décision par l'organisme concerné.*

Vos droits d'accès sont exprimés dans l'article 11 du présent code de conduite.

## Article 17 - Banque documentaire.

---

France Médiation propose, dans le cadre de son accompagnement à la mise en conformité RGPD, la mise à disposition d'une banque documentaire pouvant être mise en œuvre et adaptée par

chaque organisme de médiation sociale ou fédération dont l'objet est de promouvoir et évaluer la médiation sociale :

- a) Registre des traitements.
- b) Registre des sous-traitants.
- c) Registre des violations.
- d) Registre des demandes d'accès.
- e) Procédures thématiques.
- f) Charte d'utilisation des ressources informatiques.

Cette documentation est spécifiquement travaillée pour le secteur d'activités de la médiation sociale et est disponible, au format PDF, sur le site internet de France Médiation, dans la rubrique "Espace ressources".

L'accès à l'espace ressources est réservé aux organismes adhérents au réseau France Médiation.

## **Article 18 - Hébergement du système informatique Médios.**

---

Le système informatique Médios est hébergé par la société Google, dont les coordonnées sont reprises dans l'article 10 du présent code de conduite. Le système informatique Médios est développé par la société :

**FABRICANTS**  
**61 avenue Le Notre**  
**58 170 Villeneuve-d'Ascq**

Les données sont hébergées par la société Google et maintenues, sécurisées par le fournisseur de service :

**Mongodb Atlas**  
Belgique

## **Validation du code de conduite.**

---

Le responsable du traitement de France Médiation.  
(Identité, signature et cachet de l'organisme)

Le responsable du traitement de l'organisme.  
(Identité, signature et cachet de l'organisme)