

## Secret professionnel dans les call-centers

Afin d'être sûrs d'être entendus par le législateur, et parce qu'on n'est jamais aussi bien servi que par soi-même, les signataires ont chargé un comité d'experts restreint de rédiger un nouveau [projet de loi](#) respectant ces cinq balises. *"Nous espérons vraiment être entendus par le parlement car les enjeux sont énormes"*, commente Franck Dumortier qui a planché sur ce projet de loi alternatif visant à corriger les failles du texte temporaire actuel.

Selon nos informations, c'est Frank Robben, le patron de la plateforme eHealth et de l'asbl Smals, qui a rédigé l'arrêté royal n°18 tant décrié. Dans une [interview](#) accordée jeudi au Journal du Médecin, Robben, qui coordonne le projet de contact-tracing, déclare que toutes les recommandations relatives à la vie privée sont respectées : *"Le call-center est un environnement commun élaboré par les Communautés et Régions qui y placent leurs collaborateurs. A ce niveau, aucune donnée de santé n'y est stockée. Il y a simplement des informations sur les personnes à contacter et leur numéro de téléphone. Bien entendu, le script numéro 1 (il y a 5 scripts de coups de téléphone) permet de contacter une personne infectée pour prendre connaissance de ses contacts. Mais tout le personnel qui téléphone est tenu au secret professionnel."*

Recalé par l'Autorité de protection des données

Pourtant, le 29 avril, l'Autorité de protection des données (ex-Commission vie privée) a recalé l'avant-projet de cet arrêté qui lui avait été soumis en urgence par le ministre Philippe De Backer. Dans un [avis de 18 pages](#), l'organe de contrôle indépendant chargé de *"veiller au respect des principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel"*, pointait les nombreuses failles et imprécisions du texte laissant des possibilités de violations importantes de la vie privée des personnes tracées.

*"Les ingérences dans la vie privée des citoyens" que cet arrêté royal permet "ne sont admissibles que si elles sont nécessaires et proportionnées à la réalisation de l'objectif d'intérêt général qu'est la lutte contre la propagation du virus"*, écrivait notamment l'APD dans un [communiqué de presse](#). Le texte doit être "davantage précisé pour éviter toute dérive", poursuivait l'organe de contrôle indépendant. *"L'arrêté relatif à la création d'une base de données par Sciensano doit notamment être plus clair concernant la provenance des données collectées, les tiers à qui ces données médicales pourront être transmises et les usages qu'ils pourront en faire."*

David Leloup