

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