



## Avis n° 17/2013 du 22 mai 2013

**Objet** : demande d'avis concernant l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement flamand portant exécution du décret du 8 mai 2009 *relatif à l'aide sociale générale* (CO-A-2013-013)

La Commission de la protection de la vie privée (ci-après "la Commission") ;

Vu la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après la "LVP"), en particulier l'article 29 ;

Vu la demande d'avis de Monsieur Jo Vandeurzen, Ministre flamand du Bien-être, de la Santé publique et de la Famille, reçue le 27/03/2013 ;

Vu le rapport de Monsieur Willem Debeuckelaere, Président ;

Émet, le 22 mai 2013, l'avis suivant :

## I. OBJET DE LA DEMANDE D'AVIS

1. L'avis de la Commission est demandé concernant l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement flamand portant exécution du décret du 8 mai 2009 *relatif à l'aide sociale générale*.

## II. EXAMEN DE LA DEMANDE D'AVIS

2. Les tâches principales et les situations problématiques prises en charge par les Centres d'aide sociale générale et les Centres de télé-accueil, qui font partie de l'aide sociale générale, sont énumérées dans le décret du 8 mai 2009 *relatif à l'aide sociale générale*.
3. Leurs modalités concrètes sont à présent reprises dans le projet d'arrêté qui est soumis pour avis.
4. L'avant-projet décrit les missions des Centres d'aide sociale générale et des Centres de télé-accueil (ci-après les Centres) et contient des dispositions relatives à la gestion de la qualité, la procédure d'agrément, la programmation et le subventionnement.
5. La plupart des dispositions du projet ne concernent donc pas la compétence de la Commission.
6. La Commission constate en outre que les principaux aspects relatifs à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel des personnes qui ont recours à l'aide sociale générale sont déjà régis par les articles 9, 10 et 13 du décret susmentionné<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Art. 9 : "*Quiconque entre en contact avec des usagers, en application du présent décret, respecte leurs convictions idéologiques, philosophiques ou religieuses et est tenu au secret.*"

Art. 10 : "*Les centres qui offrent de l'aide et de l'assistance à des usagers dans le cadre de problèmes à cause d'événements tels que visés à l'article 2, 1°, traitent des données à caractère personnel et échangent des données à caractère personnel entre eux et avec des tiers pour que de l'aide et de l'assistance responsables telles que réglées par ou en vertu du présent décret puissent être offertes et que la continuité de l'aide et de l'assistance à ces usagers puisse être garantie. Ces données à caractère personnel comprennent aussi les données à caractère personnel visées aux articles 6, 7 et 8 de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel, Sans préjudice de l'application des devoirs et des limitations résultant de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel ou des réglementations des secteurs, cet échange de données est soumis aux conditions suivantes :*

*1° l'échange de données ne concerne que les données qui sont nécessaires dans le cadre de l'aide sociale générale ;*

*2° les données ne sont échangées que dans l'intérêt des usagers ;*

*3° les tiers avec qui les données sont échangées doivent être associés à l'aide et à l'assistance ;*

*4° sauf cas de force majeure ou nécessité urgente, l'utilisateur à qui les données ont trait, doit donner son consentement informé et continué à l'échange de données aux moments et de la façon arrêtés par le Gouvernement flamand.*

*Le Gouvernement flamand arrête les modalités concernant la forme et la façon dont les données à caractère personnel sont traitées et échangées. Il peut indiquer les tiers qui satisfont aux conditions de l'échange de données à caractère personnel telles que visées aux alinéas premier et deux, 3° et ceux qui n'y satisfont pas.*"

Art. 13 : "*L'aide sociale générale :*

7. La Commission constate ainsi notamment qu'il est prévu, par voie décrétole, que l'aide sociale générale soit demandée ou acceptée par l'utilisateur, que l'autodétermination informationnelle de l'utilisateur est soutenue et stimulée, que les informations relatives à l'utilisateur qui sont enregistrées doivent être pertinentes et proportionnelles à la finalité de l'aide sociale générale et que les personnes qui, en application de ce décret, entrent en contact avec des utilisateurs sont tenues au secret.
8. Plus spécifiquement, la Commission constate que l'article 10 du décret concerne en particulier le traitement et l'échange de données à caractère personnel d'utilisateurs de l'aide et de l'assistance telles que régies par ou en vertu de ce décret. À cet égard, le décret précise que :
- *l'échange de données ne concerne que les données qui sont nécessaires dans le cadre de l'aide sociale générale ;*
  - *les données ne sont échangées que dans l'intérêt des utilisateurs ;*
  - *les tiers avec qui les données sont échangées doivent être associés à l'aide et à l'assistance ;*
  - *sauf cas de force majeure ou nécessité urgente, l'utilisateur à qui les données ont trait, doit donner son consentement informé et continué à l'échange de données aux moments et de la façon arrêtés par le Gouvernement flamand ;*
  - *le Gouvernement flamand arrête les modalités concernant la forme et la façon dont les données à caractère personnel sont traitées et échangées. Il peut indiquer les tiers qui satisfont aux conditions de l'échange de données à caractère personnel telles que visées aux alinéas premier et deux, 3° et ceux qui n'y satisfont pas.*
9. La Commission n'aborde ci-après que les dispositions du projet qui ont un rapport avec la LVP.

---

*1° a été demandée ou acceptée par les personnes concernées ;*

*2° est offerte dans le respect de la vie privée de chaque personne ;*

*3° fait appel au maximum à la coresponsabilité de l'individu pour son bien-être ;*

*4° encourage et soutient l'autonomie de l'individu et de son environnement au maximum pour qu'il puisse participer à la société le plus indépendamment possible ;*

*5° approche la problématique de l'individu dans son entièreté et fait usage des formes d'assistance sociale et psychosociale les plus adaptées à ces fins ;*

*6° fait usage des ou réfère aux formes d'aide ou d'assistance les moins radicales possibles afin d'obtenir les effets désirés sur la problématique concernée."*

Article 4, § 2 du projet

10. La Commission constate que pour une partie de l'exécution de leurs tâches, les Centres font appel à des volontaires (voir p. ex. aussi l'art. 14 du décret) et que le projet prévoit spécifiquement pour un Centre de télé-accueil que : *"Les volontaires sont soigneusement sélectionnés après une formation telle que mentionnée au deuxième alinéa, accomplie avec succès"<sup>2</sup> et que "Le Centre organise pour les volontaires une formation interne de minimum 30 heures. Cette formation comporte entre autres :*
- 1° les finalités et les limites des Centres de télé-accueil ;*
  - 2° la connaissance et la compréhension des difficultés de vie ;*
  - 3° l'apprentissage des aptitudes en matière d'aide ;*
  - 4° le développement d'attitudes ;*
  - 5° les modalités et le fonctionnement pratiques."*
11. La Commission recommande aux Centres, conformément à l'article 16 de la LVP, d'également sensibiliser leurs volontaires à leurs devoirs et limitations qui découlent de la LVP, du décret du 8 mai 2009 et de leurs arrêtés d'exécution, notamment au niveau du traitement et de l'échange de données à caractère personnel d'utilisateurs de ces centres et au niveau de leur obligation de garder le secret par rapport à ces données, d'autant plus qu'il s'agit souvent de données à caractère personnel particulières au sens des articles 6 à 8 inclus de la LVP, comme le confirme d'ailleurs l'article 10 du décret.

Article 5, premier alinéa, 4° et deuxième alinéa du projet

12. *"L'offre d'aide et d'assistance du Centre de télé-accueil répond aux conditions suivantes : (...)*
- 4° le Centre garantit le droit de plainte à l'utilisateur au moyen d'une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes.*
- La procédure mentionnée au premier alinéa, 4°, décrit de quelle manière l'utilisateur peut formuler sa plainte, les modalités d'appréciation de la recevabilité de cette plainte, les modalités de son traitement et les modalités de communication du résultat de sa plainte à l'utilisateur".*

---

<sup>2</sup> Ndt : tous les extraits de l'avant-projet d'arrêté ont été traduits librement par le Secrétariat de la Commission, en l'absence de traduction officielle.

13. La Commission rappelle qu'une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes doit répondre aux devoirs et aux limitations découlant de la LVP, étant donné qu'elle va de pair avec le traitement de données à caractère personnel du plaignant, de l'accusé ou d'autres personnes éventuelles (p. ex. un témoin).

Article 13, premier alinéa, 10° du projet

14. *"Le Centre détermine de quelle manière un dossier d'utilisateur est tenu à jour".*

15. La Commission souligne qu'en plus de données d'identité, un tel dossier d'utilisateur comporte également des informations utiles sur l'offre d'aide et de services. Ces dossiers constituent un traitement de données à caractère personnel au sens de la LVP et peuvent évidemment aussi contenir des données particulières telles que visées aux articles 6 à 8 inclus de la LVP, comme le confirme d'ailleurs l'article 10 du décret.

16. La Commission rappelle les obligations suivantes pour le professionnel de l'aide sociale générale lors du traitement d'informations issues de tels dossiers :

- les informations personnelles qui sont enregistrées doivent être pertinentes et proportionnelles au regard de la finalité (comme le confirme d'ailleurs l'article 10 du décret) ;
- la personne concernée est autorisée à consulter les informations conservées à son sujet ;
- les données à caractère personnel doivent être conservées pour une durée n'excédant pas celle nécessaire à l'offre d'aide et de services, en ce compris l'encadrement administratif de cette offre d'aide et de services, par exemple un traitement anonyme dans un rapport annuel ou dans un dossier de subventionnement ;
- des données à caractère personnel d'autres personnes que la personne concernée, pour autant qu'elles aient été obtenues auprès de cette dernière, peuvent figurer dans un dossier ; l'on ne peut toutefois pas prévoir de système de recherche sur la base du nom de ces personnes indirectement concernées ;
- dans ce contexte, des données relatives à une personne ne peuvent pas être obtenues auprès d'autres personnes de son entourage à son insu et sans son consentement ;
- les données à caractère personnel doivent être protégées contre une consultation illicite. Pour des informations électroniques, cela implique au minimum une protection au moyen d'un login et d'un mot de passe.

Article 13, premier alinéa, 12° et deuxième alinéa de l'avant-projet

17. *L'offre d'aide et d'assistance du Centre d'aide sociale générale répond aux conditions suivantes : (...)*

*4° le Centre garantit le droit de plainte à l'utilisateur au moyen d'une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes.*

*La procédure mentionnée au premier alinéa, 12°, décrit de quelle manière l'utilisateur peut formuler sa plainte, les modalités d'appréciation de la recevabilité de cette plainte, les modalités de son traitement et les modalités de communication du résultat de sa plainte à l'utilisateur".*

18. La Commission rappelle qu'une procédure d'enregistrement et de traitement des plaintes doit répondre aux devoirs et aux limitations découlant de la LVP, étant donné qu'elle va de pair avec le traitement de données à caractère personnel du plaignant, de l'accusé ou d'autres personnes éventuelles (p. ex. un témoin).

Article 19 du projet

19. *"Le Centre de télé-accueil et le Centre d'aide sociale générale élaborent un cadre de référence, confirmé par écrit, pour les comportements excessifs à l'égard d'utilisateurs. Ils appliquent une procédure pour la prévention de ces comportements excessifs à l'égard d'utilisateurs ainsi que pour leur détection et la réaction appropriée à ce type de comportements. Cette procédure comporte un système d'enregistrement qui répond aux devoirs découlant de la législation relative à la protection de la vie privée à l'égard du traitement de données à caractère personnel. Tout comportement excessif de collaborateurs du Centre à l'égard des utilisateurs est signalé par le Centre à l'administration".*
20. Il va de soi qu'un tel système d'enregistrement relatif à des comportements excessifs à l'égard des utilisateurs est soumis aux dispositions de la LVP, d'autant plus que le décret définit l'enregistrement comme *"la collecte de données quantitatives et qualitatives de manière coordonnée et systématique"* (voir l'article 2, 8° du décret). La Commission se demande quelle est la plus-value d'expliquer à nouveau dans le projet même l'applicabilité de la LVP à un tel enregistrement.
21. La Commission observe que si ce comportement excessif constitue une infraction, des données à caractère personnel relatives à des suspicions d'infraction seront traitées. Conformément à

l'article 8, § 2 de la LVP, l'interdiction de principe (article 8, § 1 de la LVP) de traiter de telles données à caractère personnel ne s'applique pas si le traitement est nécessaire à la réalisation de finalités fixées par ou en vertu d'une loi, d'un décret ou d'une ordonnance ou à la gestion des propres contentieux. Ce traitement doit alors en outre répondre aux conditions particulières dont il est question au chapitre III de l'AR du 13 février 2001 portant exécution de la LVP<sup>3</sup>.

#### Article 21 du projet

22. *"Dans les conditions visées à l'article 10 du décret du 8 mai 2009, le Centre d'aide sociale générale applique, pour l'échange de données à caractère personnel, la méthode de travail décrite au deuxième et au troisième alinéas. Le Centre d'aide sociale générale examine, en concertation avec l'utilisateur, dans quelle mesure l'échange de données à caractère personnel est souhaitable ou nécessaire et soutient l'utilisateur pour que, dans la mesure du possible, il communique lui-même ces données. Le consentement de l'utilisateur, mentionné à l'article 10, deuxième alinéa, 4° du décret du 8 mai 2009, doit être donné préalablement à l'échange de données".*

23. La Commission constate que l'article 21 impose des conditions complémentaires au niveau de l'échange de données à caractère personnel de l'utilisateur de l'aide sociale générale :

---

<sup>3</sup> Art. 25 : *"Lors du traitement de données à caractère personnel visées aux articles 6 à 8 de la loi, le responsable du traitement doit prendre les mesures supplémentaires suivantes :*

*1° les catégories de personnes, ayant accès aux données à caractère personnel, doivent être désignées par le responsable du traitement ou, le cas échéant, par le sous-traitant, avec une description précise de leur fonction par rapport au traitement des données visées ;*

*2° la liste des catégories des personnes ainsi désignées doit être tenue à la disposition de la Commission par le responsable du traitement ou, le cas échéant, par le sous-traitant ;*

*3° il doit veiller à ce que les personnes désignées soient tenues, par une obligation légale ou statutaire, ou par une disposition contractuelle équivalente, au respect du caractère confidentiel des données visées ;*

*4° lorsque l'information, due en vertu de l'article 9 de la loi, est communiquée à la personne concernée ou lors de la déclaration visée à l'article 17, § 1<sup>er</sup>, de la loi, le responsable du traitement doit mentionner la base légale ou réglementaire autorisant le traitement de données à caractère personnel visées aux articles 6 à 8 de la loi."*

Art. 26 : *"Lorsque le traitement de données à caractère personnel, visées à l'article 6 et 7 de la loi, est exclusivement autorisé par le consentement, par écrit, de la personne concernée, le responsable du traitement doit préalablement communiquer, à la personne concernée, en sus des informations dues en vertu de l'article 9 de la loi, les motifs pour lesquelles ces données sont traitées, ainsi que la liste des catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel."*

Art. 27 : *"Lorsque le traitement de données à caractère personnel, visées aux articles 6 et 7 de la loi, est exclusivement autorisé par le consentement écrit de la personne concernée, ce traitement est, néanmoins, interdit lorsque le responsable du traitement est l'employeur présent ou potentiel de la personne concernée ou lorsque la personne concernée se trouve dans une situation de dépendance vis-à-vis du responsable du traitement qui l'empêche de refuser librement son consentement.*

*Cette interdiction est levée lorsque le traitement vise l'octroi d'un avantage à la personne concernée".*

la communication de données s'effectue en concertation avec l'utilisateur, avec son consentement préalable et la communication des données s'effectue de préférence par l'utilisateur lui-même.

24. La Commission prend acte de ce droit à l'autodétermination de l'utilisateur de l'aide sociale générale lors du traitement de ses données à caractère personnel.
25. Vu les dispositions de l'article 6, § 2, a)<sup>4</sup> et 7, § 2, a)<sup>5</sup> de la LVP ainsi que pour des raisons de preuve, la Commission souligne l'importance d'un consentement écrit de l'utilisateur concerné. Par "consentement de la personne concernée", on entend toute manifestation de volonté, libre, spécifique et informée par laquelle la personne concernée ou son représentant légal accepte que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement (voir l'article 1, § 8 de la LVP).
26. La Commission constate que ces conditions complémentaires ne valent que pour les Centres d'aide sociale générale et pas pour les Centres de télé-accueil, alors que l'article 10 du décret évoque "les centres", visant par là aussi bien un Centre d'aide sociale général qu'un Centre de télé-accueil (voir les articles 2, 1° et 2, 2° du décret).
27. Bien que le décret lui-même dispose que l'échange de données a lieu *"sans préjudice de l'application des devoirs et des limitations résultant de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel"*, la Commission rappelle en particulier qu'en application des articles 6, § 4, 7, § 3 et 8, § 4 de la LVP, cela signifie que cet échange de données doit répondre aux dispositions du chapitre III de l'AR du 13 février 2001 portant exécution de la LVP.
28. La Commission constate enfin que, bien que le décret le prescrive, le projet ne comporte aucune modalité relative à la forme sous laquelle les données à caractère personnel sont traitées et échangées. La Commission demande que cette lacune soit comblée.

---

<sup>4</sup> "L'interdiction de traiter les données à caractère personnel visées au § 1<sup>er</sup> du présent article ne s'applique pas dans l'un des cas suivants :

a) lorsque la personne concernée a donné son consentement **par écrit** à un tel traitement, pour autant que ce consentement puisse à tout moment être retiré par celle-ci".

<sup>5</sup> "L'interdiction de traiter les données à caractère personnel visées au § 1<sup>er</sup> ne s'applique pas dans les cas suivants :

a) lorsque la personne concernée a donné son consentement **par écrit** à un tel traitement, pour autant que ce consentement puisse à tout moment être retiré par celle-ci; le Roi peut déterminer, par arrêté délibéré en Conseil des ministres après avis de la Commission de la protection de la vie privée, dans quels cas l'interdiction de traiter des données relatives à la santé ne peut être levée par le consentement écrit de la personne concernée".



**PAR CES MOTIFS,**

**la Commission**

émet un avis **favorable** sur l'avant-projet d'arrêté du Gouvernement flamand portant exécution du décret du 8 mai 2009 *relatif à l'aide sociale générale*, à condition qu'il soit tenu compte des remarques formulées :

- sensibiliser et former les volontaires des Centres aux devoirs et aux limitations découlant de la LVP (point 10) ;
- enregistrer et traiter les plaintes conformément à la LVP (points 13 et 18) ;
- constituer et utiliser le dossier conformément à la LVP (point 16) ;
- supprimer dans l'article 19 du projet l'applicabilité évidente de la LVP à un système d'enregistrement relatif au comportement excessif à l'égard des usagers (point 20) ;
- obtenir le consentement écrit de l'utilisateur (point 25) ;
- préciser que l'article 21 du projet s'applique également aux Centres de télé-accueil (point 26) ;
- préciser que l'échange de données à l'article 21 du projet doit satisfaire aux dispositions du chapitre III de l'AR du 13 février 2001 (point 27) ;
- préciser la forme sous laquelle les données à caractère personnel sont traitées et échangées (point 28).

L'Administrateur f.f.,

Le Président,

(sé) Patrick Van Wouwe

(sé) Willem Debeuckelaere