Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé
Section « sécurité sociale »

CSSSS/16/100

DÉLIBÉRATION N° 16/046 DU 3 MAI 2016 RELATIVE AU TRAITEMENT DE DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DANS LE CADRE DES APPLICATIONS MYPENSION.BE ET MYCAREER.BE

Vu la loi du 15 janvier 1990 *relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale*, notamment son article 15, § 1er;

Vu la demande de l'association sans but lucratif SIGEDIS;

Vu le rapport de la Banque Carrefour de la sécurité sociale;

Vu le rapport de monsieur Yves Roger.

A. OBJET DE LA DEMANDE

1. En 2016, deux applications en ligne sécurisées entreront en production pour les citoyens: *mypension.be* et *mycareer.be*. La première visualise les droits acquis en matière de pensions complémentaires (deuxième pilier de pensions), la deuxième visualise la carrière complète (tous régimes professionnels confondus). Afin d'aider les citoyens à utiliser ces applications et à comprendre les informations qui leur sont offertes et de leur permettre de poser des questions concernant ces informations, de signaler des erreurs et de formuler des plaintes, l'association sans but lucratif SIGEDIS prévoit la création de centres de contact, qui seraient joignables au moyen d'un formulaire de demande structuré à remplir au sein de l'environnement sécurisé de l'application, par courriel, par courrier ou par téléphone.

2. SIGEDIS demande le point de vue du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé concernant deux aspects du fonctionnement de ces centres de contact: d'une part, l'enregistrement et le suivi du contact avec l'intéressé, d'autre part, la consultation de données à caractère personnel de l'intéressé qui sont nécessaires au traitement de la demande sur le plan du contenu.

enregistrement et suivi du contact

3. Lors d'une demande de contact, un ticket est créé dans l'application du centre de contact, c'est-à-dire un dossier de contact avec quelques caractéristiques du contact, qui sont nécessaires au suivi des divers contacts avec l'intéressé, afin de lui garantir un meilleur service (on évite ainsi que l'intéressé ne doive fournir plusieurs fois le même input lors de ses contacts successifs avec le centre de contact). Il s'agit en particulier de l'identité de l'intéressé et des caractéristiques de sa demande.

4. L'intéressé est identifié au moyen de son numéro d'identification de la sécurité sociale qui est utilisé pour rechercher ses nom, prénom, sexe, date de naissance, lieu de naissance et adresse et les ajouter au dossier de contact, à des fins de communication et (lors d'un contact téléphonique) pour poser des questions de contrôle. La consultation de ces données à caractère personnel est enregistrée. Lors des contacts au moyen du formulaire de demande structuré, les données à caractère personnel sont traitées dans l'environnement sécurisé dans lequel l'intéressé s'est préalablement identifié au moyen de sa carte d'identité électronique. S'il s'agit d'un contact téléphonique, le numéro d'identification de la sécurité sociale est demandé à l'appelant et des questions de contrôle sont posées afin d'obtenir davantage de garanties quant à l'identité. Etant donné que l'on part du point de vue que l'appelant a des questions concernant ce qu'il a lu en ligne, ces questions de contrôle peuvent aussi porter sur le contenu (par ailleurs, dans cette phase, c'est en principe l'appelant qui fournit des informations et non le collaborateur du centre de contact). L'identité de l'intéressé est enregistrée pour gérer et suivre les divers contacts avec ce dernier et pour saisir, le cas échéant, l'instance compétente sous-jacente.

5. Les caractéristiques de la demande, en particulier la date et l'heure, le but, le statut du ticket (en traitement, réponse a été fournie, demande clôturée, ...) et les actions entreprises (mais non les données à caractère personnel consultées) sont également enregistrées.

6. Dans les centres de contact, les collaborateurs ont accès à l'application de contact au moyen de leur carte d'identité électronique. Pour tous les accès à l'application de contact, des logs de sécurité sont conservés (enregistrement de la personne qui crée ou consulte un ticket, la date et l'heure, ...).

consultation de données à caractère personnel

7. Si des données à caractère personnel sont communiquées à l'intéressé, celles-ci ne sont pas enregistrées dans le dossier de contact. Elles sont placées dans l'eBox de l'intéressé ou dans son dossier en ligne individuel sécurisé ou sont envoyées par courrier à son domicile officiel. Elles ne sont jamais communiquées par téléphone. Par ailleurs, aucun lien technique entre le dossier de contact et le dossier administratif proprement dit n'est créé. Si le dossier administratif proprement dit de l'intéressé doit être consulté, cette consultation a en principe lieu dans l'environnement interne de l'institution de sécurité sociale compétente. Une communication éventuelle de données à caractère personnel a aussi lieu au départ de l'application de l'institution de sécurité sociale compétente et non au départ de l'application de contact.

8. Les questions de contenu (par exemple, lorsque l'intéressé estime avoir constaté des erreurs ou des lacunes ou lorsqu'il s'informe sur les raisons de l'octroi ou du refus d'un statut) portent sur le fond de l'affaire et relèvent de la compétence de l'institution publique de sécurité sociale dont proviennent les données à caractère personnel (la deuxième ligne, appelée le "*back office*"). Il se peut cependant qu'un collaborateur qui essaie d'aider l'intéressé (la première ligne, appelée le "*front office*") doive pouvoir consulter le dossier de ce dernier. Lors de contacts téléphoniques, le collaborateur consultera en même temps que l'intéressé la situation de ce dernier sur *mypension.be* et *mycareer.be* (consultera les mêmes écrans) afin de pouvoir répondre de manière ciblée aux questions de ce dernier.

9. Contrairement à ce qui est applicable pour la consultation des droits acquis en matière de pensions complémentaires par le collaborateur du centre de contact de SIGEDIS, via *mypension.be*, le collaborateur du centre de contact de *mycareer.be* n'est pas en mesure de consulter la carrière de l'intéressé dans l'environnement de sa propre institution de sécurité sociale. En effet, cette dernière application contient en principe des données à caractère personnel de l'ensemble des branches de la sécurité sociale, régimes professionnels et institutions de sécurité sociale confondus. Le collaborateur du centre de contact de la première ligne travaille dans ce sens pour l'ensemble de la sécurité sociale au départ de l'environnement du centre de contact commun. Un contrôle d'intégration préalable n'est dès lors pas possible puisque la nature et le contenu de la question ne sont pas connus avant que le contact n'ait eu lieu et avant que des informations supplémentaires n'aient été recueillies. Toutefois, une fois choses faites, le collaborateur du centre de contact de la première ligne pourra, en cas de questions portant sur le contenu (auxquelles il n'est donc pas en mesure de répondre lui-même), attribuer le contact à une institution publique de sécurité sociale déterminée. Les collaborateurs de la première ligne de *mycareer.be* auraient dès lors accès à *mycareer.be* lorsque cela se justifie dans le cadre d'un dossier de contact. Toute consultation d'une carrière serait enregistrée et devrait, par la suite et à tout moment, lors des contrôles périodiques par le conseiller en sécurité de SIGEDIS, pouvoir être mise en relation avec un dossier de contact préexistant enregistré dans le journal des événements.

10. Si une question de contenu doit être traitée par la deuxième ligne, la carrière serait consultée selon la procédure normale, avec contrôle d'intégration par la Banque Carrefour de la sécurité sociale.

B. EXAMEN DE LA DEMANDE

11. En vertu de l'article 15, § 1er, de la loi du 15 janvier 1990 *relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale*, toute communication de données à caractère personnel par une institution de sécurité sociale requiert une autorisation de principe de la section Sécurité sociale du comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé.

12. Pour autant qu'un collaborateur d'un centre de contact consulte uniquement des données à caractère personnel au sein de l'institution de sécurité sociale dont relève le centre de contact (comme la consultation des droits acquis en matière de pensions complémentaires par le collaborateur du centre de contact de SIGEDIS), il ne s'agit pas d'une communication de données à caractère personnel qui requiert l'autorisation

préalable du Comité sectoriel. Il s'agit, dans ce cas, d'un traitement purement interne, qui doit bien entendu avoir lieu dans le respect de la réglementation relative à la protection de la vie privée.

13. Les collaborateurs des centres de contact concernés doivent donc en particulier respecter les principes de finalité et de proportionnalité. En effet, ils ne peuvent consulter les données à caractère personnel de leur institution de sécurité sociale que dans le cadre de l'assistance qu'ils fournissent au citoyen. Par ailleurs, les données à caractère personnel consultées doivent être pertinentes et non excessives par rapport à cette finalité.

14. Pour autant qu'un collaborateur d'un centre de contact consulte des données à caractère personnel en dehors de l'institution de sécurité sociale dont relève le centre de contact (comme la consultation de la carrière dans le cadre de l'application *mycareer.be*), il s'agit effectivement d'une communication de données à caractère personnel qui requiert une autorisation préalable du Comité sectoriel.

15. Le Comité sectoriel estime que cette communication répond à une finalité légitime, à savoir l'aide des citoyens lors de la consultation de leur propre dossier. Tout collaborateur d'un centre de contact doit être en mesure de consulter des données à caractère personnel dans le réseau de la sécurité sociale, afin d'assister pleinement l'intéressé. Lors de cette consultation, un contrôle préalable n'est pas possible (en effet, les intéressés ne sont pas nécessairement enregistrés comme clients de l'institution de sécurité sociale concernée dans le répertoire des références de la Banque Carrefour de la sécurité sociale). Toutefois, un contrôle serait réalisé a posteriori (les traitements journalisés seraient évalués à intervalles réguliers).

16. Les institutions de sécurité sociale concernées doivent à tout moment accorder une attention particulière aux mesures adéquates à appliquer afin d'éviter tout risque de traitement illicite des données à caractère personnel. Ils doivent introduire un système de contrôles fréquents par échantillonnage portant sur la légitimité des consultations, ils doivent informer au préalable les collaborateurs concernés à ce propos et ce de manière suffisante et prévoir les sanctions appropriées.

17. En ce qui concerne l'enregistrement et le suite des contacts, le Comité sectoriel constate que l'application du centre de contact enregistrera quelques aspects du contact, en particulier l'identité de l'intéressé et les caractéristiques de sa demande. Il s'agit des données à caractère personnel qui sont nécessaires pour pouvoir garantir une bonne prestation de services à l'intéressé, et certainement en cas de contacts répétés. Ces données à caractère personnel ne peuvent être conservées que pour la durée nécessaire à la réalisation de la finalité précitée. Aussi longtemps que les données sont conservées, il y a par ailleurs lieu de garantir qu'elles sont protégées de manière adéquate et ne sont accessibles que de manière limitée.

18. Les institutions de sécurité sociale concernées sont tenues, lors du traitement de données à caractère personnel, de respecter la loi du 15 janvier 1990 *relative à l'institution et à l'organisation d'une Banque-carrefour de la sécurité sociale*, la loi du 8 décembre 1992 *relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel*, leurs arrêtés d'exécution et toute autre disposition réglementaire relative à la protection de la vie privée.

Compte tenu de ce qui précède,

la section sécurité sociale du Comité sectoriel de la sécurité sociale et de la santé

autorise les collaborateurs des centres de contact respectifs des institutions de sécurité sociale à consulter, selon les modalités et aux conditions précitées, des données à caractère personnel auprès d'autres institutions de sécurité sociale, et ce uniquement en vue de traiter des questions de citoyens suite à l'utilisation des applications en ligne *mypension.be* et *mycareer.be*.

Par ailleurs, le Comité sectoriel est d'accord avec l'enregistrement et le suivi du contact avec l'intéressé et la consultation des données à caractère personnel de l'intéressé, pour autant que les mesures appropriées aient été prises pour garantir l'intégrité de sa vie privée.

Yves ROGER
Président