

La protection des données à caractère personnel
dans le cadre du contract tracing lié à la lutte contre la propagation du COVID-19

Ce document s'adresse :

- Aux agents du centre d'appel et aux agents de terrain qui traiteront les données à caractère personnel des personnes index ou qui assureront le suivi des contacts ;
- Aux superviseurs de ceux-ci qui devront éventuellement répondre à des questions relatives à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée.

Ce document a pour objectif :

- De vous rappeler vos obligations dans le cadre du traitement de données à caractère personnel ;
- D'approfondir les notions relatives à la protection des données à caractère personnel et à la vie privée qui vous sont transmises dans les différents documents informatifs de la plateforme.

Les règles à respecter :

	<p>Les données à caractère personnel que vous traitez sont <u>confidentielles</u>. En outre, vous traitez des <u>données médicales</u> (par exemple : vous demandez si la personne a des symptômes tels que la toux, la fièvre, ...) qui sont des données <u>particulièrement sensibles</u> et pour lesquelles vous devez accorder la plus <u>grande prudence</u>.</p>
	<p>Vous êtes tenu par le <u>secret professionnel</u> et une obligation stricte de <u>confidentialité</u>, cela implique que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • vous devez transmettre les informations personnelles que vous recevez uniquement aux personnes autorisées à les recevoir, c'est-à-dire à la base de données Sciensano ou à la personne de contact de la collectivité à travers les logiciels mis à votre disposition ; • vous ne pouvez pas divulguer d'informations relatives aux données que vous récoltez en dehors du dispositif mis en place dans le cadre de ce contact tracing et ce même un fois que le contact tracing sera terminé. <p>En cas de non-respect de cette obligation, vous pourriez être <u>poursuivi pénalement</u>.</p>
	<p>Suivez scrupuleusement les <u>scénarios</u> mis à votre disposition et ne traitez que les données qu'il vous est demandé d'encoder dans les formulaires mis à votre disposition.</p>
	<p>Ne copiez pas, quel que soit le support (par exemple : print screen, prise de note, photo avec son smartphone, ...) les données personnelles que vous traitez.</p>
	<p>Si la personne que vous contactez vous pose des questions sur le traitement de ses données à caractère personnel, renvoyez-la vers la déclaration de</p>

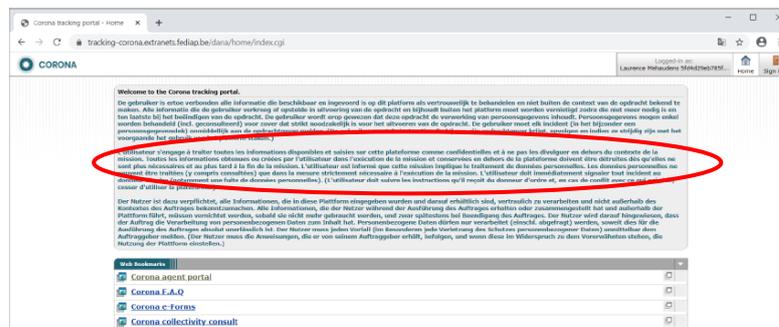
	confidentialité de l'AVIQ, disponible sur le site internet www.aviq.be , onglet « Coronavirus ».
	Si vous constatez un problème dans le traitement des données à caractère personnel, avertissez <u>immédiatement</u> votre superviseur.

Concrètement, par rapport aux slides de e-learning :

2 Se connecter à la page d'accueil (4/5)

> Vous êtes maintenant redirigé vers la page d'accueil « Corona ».

- Sélectionnez "Corona agent portal".
 - > En cliquant sur ce lien, vous acceptez la politique de confidentialité.
 - > Voir le texte au-dessus du lien



1 Set-up et tooling, p. 7

Cette phrase attire votre attention sur les règles à respecter en matière de traitement des données à caractère personnel, elle vous rappelle votre obligation de confidentialité et le secret professionnel auquel vous êtes tenus. En poursuivant la procédure, vous acceptez de respecter l'ensemble de ces obligations.

4

Principes bonne introduction (3/3)



Vie privée - Confidentialité des données

➤ Mettez l'accent sur la vie privée :

- Les données restent anonymes.
- Le nom de la personne ne sera pas divulgué.
- Vous êtes lié par le secret médical.
- La confiance sera respectée.
- S'il y a eu un risque pour une autre personne, celle-ci va pouvoir être contactée de manière anonyme.

Demander explicitement commencer l'enquête

- Avant de commencer l'enquête pour cartographier les contacts, il est important de demander explicitement la **permission**.
- Par exemple : « Acceptez-vous de passer en revue vos contacts maintenant afin qu'ils puissent être informés d'une éventuelle contamination ? »



- Lorsque vous traitez des données à caractère personnel, ce traitement doit être tout-à-fait transparent à l'égard de la personne concernée, vous devez pouvoir répondre à ses questions, consultez pour de plus amples informations sur ce point la déclaration de confidentialité sur le site de l'AVIQ (section « Coronavirus »), n'hésitez jamais à renvoyer la personne vers cette page qui contient toutes les informations liées au traitement de ses données.
- Rassurez le patient index qui s'inquiéterait de voir son nom divulgué car celui-ci ne sera jamais transmis aux contacts, c'est pour cela que l'on parle d' « anonymat ».
- Rappelez votre obligation de confidentialité et le fait que vous êtes tenu par le secret professionnel.

6 Principes pour surmonter barrières (2/3)



Méfiance (1/2)

- > Parfois, la personne **ne veut pas coopérer (immédiatement)**.
- > Préoccupations possibles :
 - « Que fera-t-on des données que je transmets ? »
 - « Où avez-vous obtenu mes coordonnées ? »
- > Ici aussi, vous pouvez reformuler.
 - « Si je comprends bien votre question vous avez des doutes ? Ou vous êtes inquiet ? ».
- > Essayez de gagner la **confiance**.
 - Restez calme.
 - Soyez amical
 - Ne vous énervez pas
 - Continuez à écouter sincèrement
- > Essayer de **réduire les barrières en proposant des solutions si possible**. Par exemple, en cas de problèmes de respect de la vie privée, se référer au cadre juridique.
- > Écoutez l'expérience de la personne « Ces informations vous aident-elles à franchir le seuil ? »
- > Demander ce dont la personne a besoin pour que l'entretien se poursuive : « Qu'est-ce qui pourrait vous enlever votre inquiétude ? », « Que puis-je faire pour vous aider ? »

23

Que fera-t-on des données que je transmets ?	Patient index	Les données que vous nous communiquez sont utilisées afin de contacter les personnes avec qui vous avez été en contact et les informer des mesures à prendre. Votre identité ne sera jamais dévoilée aux contacts que vous nous transmettez !
	Contact	Si vous appartenez à une collectivité, la personne de contact de celle-ci sera informée afin de prendre les mesures nécessaires.
Où avez-vous eu mes données ?	Patient index	Les données transmises servent à assurer un suivi dans les recommandations qui vous sont fournies.
	Contact	Vos données vous ont été transmises par la base de données Sciensano, qui est la base de données qui a été créée dans le cadre de la lutte contre la propagation du coronavirus. Cette base de données est strictement réglementée et toute l'attention nécessaire y est apportée afin que vos données soient traitées conformément au RGPD
Dans tous les cas :		Vos données ont été transmises par une personne qui a été déclarée positive au coronavirus et avec qui vous avez été en contact. Il était important que nous obtenions vos données pour prendre contact avec vous et vous fournir les recommandations utiles pour éviter que le virus ne se propage.
		Renvoyez à la politique de confidentialité disponible sur le site de l'AVIQ dans la section « coronavirus », toutes les informations relatives à la protection des données y sont décrites.