

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION EXTRAORDINAIRE DE 2010

6 OCTOBRE 2010

Proposition de loi relative à la protection de la vie privée des travailleurs du secteur des centres d'appel (*callcenters*)

(Déposée par M. Philippe Mahoux)

DÉVELOPPEMENTS

La présente proposition de loi reprend le texte d'une proposition qui a déjà été déposée au Sénat le 14 novembre 2007 (doc. Sénat, n° 4-391/1 - 2007/2008).

Je me réfère à ma proposition de loi visant à encadrer la surveillance des travailleurs par l'utilisation du système de monitoring associé au système de navigation GPS sur les véhicules de service, dans le respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée (doc. Sénat, n° 5-224/1).

L'objet de ce texte est de parfaire notre législation quant à la protection de la vie privée des travailleurs en prenant en considération la spécificité des travailleurs dans le cadre de la géolocalisation.

J'estime en effet que la surveillance doit être subordonnée à un accord des commissions paritaires, soit le comité commun à l'ensemble des services publics, soit les organes compétents en vertu du régime des relations collectives de travail.

Un avis de la Commission de la vie privée a été rendu en septembre 2005. Il était favorable. Selon la Commission, il convenait également que l'accord entre les partenaires sociaux soit justifié au regard des principes de finalité, de proportionnalité et de transparence.

On peut admettre que de tous temps les travailleurs ont été observés, localisés et surveillés par les

BELGISCHE SENAAAT

BUITENGEWONE ZITTING 2010

6 OKTOBER 2010

Wetsvoorstel betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers uit de sector van de callcenters

(Ingediend door de heer Philippe Mahoux)

TOELICHTING

Dit wetsvoorstel neemt de tekst over van een voorstel dat reeds op 14 november 2007 in de Senaat werd ingediend (stuk Senaat, nr. 4-391/1 - 2007/2008).

Ik verwijs naar mijn wetsvoorstel ingediend tot regeling van het toezicht op werknemers door middel van een monitoringsysteem verbonden met het GPS-navigatiesysteem van dienstwagens, overeenkomstig de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens (stuk Senaat, nr. 5-224/1).

Dit voorstel heeft tot doel de Belgische wetgeving inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van werknemers te vervolmaken door rekening te houden met de specifieke kenmerken van werknemers in het kader van lokalisatietechnieken.

Ik ga er dus vanuit dat voor de bewaking een akkoord van de paritaire comités vereist is, hetzij van het gemeenschappelijk comité voor alle overheidsdiensten, hetzij van de organen die bevoegd waren krachtens het stelsel van de collectieve arbeidsbetrekkingen.

In september 2005 heeft de Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer een gunstig advies uitgebracht. Volgens de Commissie moet het akkoord tussen de sociale partners ook beantwoorden aan de beginselen van finaliteit, proportionaliteit en transparantie.

Het klopt dat werkgevers hun werknemers altijd al hebben geobserveerd, gelokaliseerd en bewaakt. Zij

employeurs. Ceux-ci disposant d'un droit de contrôle sur l'outil de travail et sur l'utilisation de cet outil par le travailleur dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles, à charge évidemment pour les employeurs de respecter le droit des travailleurs à la protection de leur vie privée dans le cadre de la relation de travail. Ce qui est nouveau, c'est la possibilité pour l'employeur, grâce à l'évolution des technologies ou à l'apparition de nouvelles organisations du travail, de contrôler ses travailleurs, virtuellement et à tout moment.

S'agissant des centres d'appel (ou en anglais *callcenter*), il m'apparaît qu'il convient également de se pencher sur la spécificité du secteur, en matière de protection de la vie privée.

Un centre d'appel est une plate-forme, hébergée par l'entreprise ou externalisée, chargée d'assister des utilisateurs. Un centre d'appel permet d'assister des clients dans le cadre d'un service après-vente (SAV), d'un support technique, d'une télévente ou aussi d'accompagner les personnels d'une entreprise dans le cadre d'une utilisation d'un outil ou dans leurs tâches quotidiennes. Notons que dans le cas d'un centre d'appel dédié au support technique, le terme centre de support (ou en anglais *help desk* ou *hotline*) est également utilisé.

Certes, l'établissement de règles visant à protéger les données à caractère personnel a déjà retenu une attention toute particulière sur le plan international et européen.

Le Conseil d'administration de l'Organisation internationale du travail (OIT) a adopté lors de sa 267^e session en novembre 1996 un recueil de directives pratiques sur la protection des données personnelles des travailleurs.

Au plan européen, on peut également noter l'article 8 de la Convention européenne des droits de l'homme qui pose le principe du droit de toute personne au respect de sa vie privée et familiale, de son domicile et de sa correspondance. En outre, on peut aussi citer la directive européenne n° 95/46 du Parlement européen du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de données à caractère personnel et à la libre circulation des données. Au plan national, un certain nombre d'instruments visant directement le droit des personnes au respect de leur vie privée doivent également être cités :

— l'article 22 de la Constitution;

— la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, dont l'article 109 D vise la protection du secret des télécommunications;

hebben het recht om de werkinstrumenten en het gebruik ervan door de werknemer in het kader van de uitvoering van zijn contractuele verbintenissen te controleren, op voorwaarde dat ze het recht van de werknemers op de bescherming van hun persoonlijke levenssfeer in het kader van hun arbeidsbetrekkingen eerbiedigen. Nieuw is de mogelijkheid voor de werkgever om, dankzij de ontwikkeling van de technologie en het opduiken van nieuwe vormen van arbeidsorganisatie, zijn werknemers virtueel en op ieder ogenblik te controleren.

Wanneer het gaat om callcenters, meen ik dat rekening moet worden gehouden met de specifieke kenmerken van de sector wat de bescherming van de persoonlijke levenssfeer betreft.

Een callcenter is een platform, gevestigd in de onderneming of daarbuiten, dat ermee belast is de gebruikers bij te staan. Het callcenter staat de klanten bij in het kader van de dienst na verkoop (DNV), biedt technische bijstand, doet aan televerkoop of begeleidt het personeel van een onderneming bij het gebruik van een instrument of bij hun dagelijkse taken. Een callcenter dat zich met technische ondersteuning bezighoudt, wordt ook wel helpdesk of hotline genoemd.

Op internationaal en op Europees vlak is er al veel aandacht besteed aan de invoering van regels ter bescherming van persoonsgegevens.

De raad van bestuur van de Internationale Arbeidsorganisatie (IAO) heeft tijdens zijn 267^e zitting van november 1996 een gedragscode inzake de bescherming van de persoonsgegevens van werknemers aangenomen.

Op Europees vlak kan worden verwezen naar artikel 8 van het Europees Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens, dat het beginsel vaststelt dat eenieder recht heeft op eerbiediging van zijn privéleven, zijn gezinsleven, zijn huis en zijn briefwisseling. Daarnaast is er ook nog richtlijn nr. 95/46 van het Europees Parlement van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrij verkeer van die gegevens. Ook op nationaal vlak zijn er een aantal instrumenten die het recht van personen op eerbiediging van hun persoonlijke levenssfeer rechtstreeks beschermen :

— artikel 22 van de Grondwet;

— de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, waarvan artikel 109 D de geheimhouding van telecommunicatie beschermt;

— 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 convention collective de travail n° 81 du 26 avril 2002 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard du contrôle de données de communication électroniques en réseau (rendue obligatoire par arrêté royal).

Cette convention collective de travail confirme les principes contenus dans la loi du 8 décembre 1992 précitée. Ainsi, elle définit la manière dont doivent être appliqués dans le cadre de cette relation de travail les principes de finalité, de proportionnalité et de transparence (procédure d'information et de consultation) et tout d'abord par rapport à la phase d'installation d'un contrôle.

Revenant sur la spécificité des relations de travail dans un centre d'appel, force est de constater que la convention collective précitée ne couvre évidemment pas tous les aspects de la protection de données à caractère personnel puisque notamment, l'observation du travailleur peut-être dans ce cadre quasi permanente, par écoute des communications téléphoniques.

Dans la convention collective en question, aucune distinction n'est d'ailleurs opérée selon que le contrôle poursuivi a ou non un caractère permanent. Si elle comprend des normes nécessaires pour garantir le respect de la vie privée du travailleur lorsqu'une collecte de données de communication électroniques en réseau est instaurée sur le lieu de travail pour en faire le contrôle, elle ne constitue qu'un dispositif de base qui peut être précisé, complété et/ou modalisé au niveau du secteur et/ou de l'entreprise en fonction des spécificités. Ainsi, dans le secteur des centres d'appel, en matière de protection de la vie privée, qu'en est-il des droits et devoirs des uns et des autres si le travailleur est observé dans sa tâche de relais téléphonique? La spécificité de ce secteur est bien que l'activité principale privilégie l'utilisation systématique du téléphone (ou parfois Internet) en tant qu'outil de travail.

La présente proposition de loi se fixe pour objectif d'énoncer quelques principes fondamentaux relatifs aux relations de travail dans le secteur des centres d'appel. Elle a pour objectif d'ouvrir le débat pour fixer à terme une norme sectorielle acceptable tant pour les professionnels des services à la clientèle que pour le secteur des centres d'appel. À tout le moins, les principes de finalité, de proportionnalité, de transparence et d'information doivent être scrupuleusement respectés dans ce cadre.

On conviendra aisément par exemple que surveiller de manière constante les travailleurs concernés par

— de la wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van de persoonsgegevens;

— collectieve arbeidsovereenkomst nr. 81 van 26 april 2002 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van de controle op de elektronische onlinecommunicatiegegevens (bij koninklijk besluit algemeen bindend verklaard).

Deze collectieve arbeidsovereenkomst bevestigt de beginselen van de voornoemde wet van 8 december 1992. Zij bepaalt hoe de finaliteits-, proportionaliteits- en transparantiebeginselen (procedure van informatie en raadpleging) in het kader van de dienstbetrekking moeten worden toegepast, in de eerste plaats ten aanzien van de installatie van de controle.

Wanneer we nu kijken naar de specifieke kenmerken van de arbeidsbetrekkingen in een callcenter, moeten we vaststellen dat de hierboven genoemde collectieve overeenkomst uiteraard niet alle aspecten van de bescherming van de persoonsgegevens dekt. In dit kader kan de werknemer bijna voortdurend worden geobserveerd doordat wordt meegelisterd naar zijn telefoongesprekken.

In de betrokken collectieve overeenkomst wordt overigens geen onderscheid gemaakt naargelang de controle tijdelijk dan wel voortdurend plaatsvindt. De overeenkomst bevat de nodige regels om ervoor te zorgen dat de persoonlijke levenssfeer van de werknemer wordt geëerbiedigd bij het verzamelen van elektronische onlinecommunicatiegegevens op de werkplek om ze te controleren, maar dit zijn slechts basisnormen die op sector- en/of ondernemingsniveau kunnen worden verduidelijkt, aangevuld en/of aangepast rekening houdend met de specifieke situatie. Welke zijn in de callcentra de respectieve rechten en plichten van werkgever en werknemer op het vlak van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer als de werknemer wordt geobserveerd tijdens zijn werkzaamheden aan de telefoon? Het specifieke kenmerk van deze sector is uiteraard dat de hoofdbezigheid het systematische gebruik van de telefoon (of soms van internet) als werkinstrument veronderstelt.

Dit wetsvoorstel strekt ertoe enkele basisprincipes vast te stellen inzake de arbeidsbetrekkingen in de sector van de callcenters. Het heeft ook tot doel het debat op gang te brengen om op langere termijn te komen tot een sectorale regeling die aanvaardbaar is voor personen die beroepshalve klantendiensten verlenen én voor de callcenters. In dat opzicht moeten minstens de finaliteits-, proportionaliteits-, transparantie- en informatiebeginselen nauwgezet in acht worden genomen.

Het valt bijvoorbeeld moeilijk te ontkennen dat een voortdurende bewaking van de betrokken werknemers

écoute téléphonique est incompatible avec le respect de la dignité humaine. Ce principe de « surveillance constante » a d'ailleurs été mentionné dans la convention collective de travail n° 68 du 16 juin 1998 relative à la protection de la vie privée des travailleurs à l'égard de la surveillance par caméras sur le lieu de travail. Le texte des développements de ma proposition de loi relative à la géolocalisation des travailleurs le mentionnait déjà : cette convention collective a été rendue obligatoire par l'arrêté royal du 20 septembre 1998 (*Moniteur belge* du 2 octobre 1998).

Philippe MAHOUX.

*
* *

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

Pour l'application de la présente loi, on entend par :

1° centre d'appel : une plate-forme, hébergée par l'entreprise ou externalisée (par exemple au domicile du travailleur), chargée d'assister des utilisateurs au moyen du téléphone ou d'Internet;

2° principe de finalité :

a) la prévention de faits illicites ou diffamatoires, de faits contraires aux bonnes mœurs ou susceptibles de porter atteinte à la dignité d'autrui;

b) la sécurité et/ou au bon fonctionnement technique des appareils en réseau de l'entreprise, en ce compris le contrôle des coûts y afférents, ainsi que la protection physique des installations de l'entreprise;

c) le respect de bonne foi des principes et règles d'utilisation des technologies en réseau de l'entreprise;

d) le contrôle des intérêts économiques, commerciaux et financiers de l'entreprise auxquels est attaché un caractère de confidentialité ainsi que la lutte contre les pratiques contraires;

door mee te luisteren naar hun telefoongesprekken onverenigbaar is met de eerbiediging van de menselijke waardigheid. Het principe van de « voortdurende bewaking » wordt overigens genoemd in collectieve arbeidsovereenkomst nr. 68 van 16 juni 1998 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de werknemers ten opzichte van camerabewaking op de arbeidsplaats. In de toelichting bij mijn wetsvoorstel over de lokalisatie van werknemers staat het al : deze collectieve overeenkomst is algemeen bindend verklaard bij koninklijk besluit van 20 september 1998 (*Belgisch Staatsblad* van 2 oktober 1998).

*
* *

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet, wordt verstaan onder :

1° callcenter : een belcentrum, gevestigd in de onderneming of daarbuiten (bijvoorbeeld bij de werknemer thuis), dat ermee belast is de gebruikers bij te staan via de telefoon of via internet;

2° finaliteitsbeginsel :

a) het voorkomen van ongeoorloofde of lasterlijke feiten, feiten die strijdig kunnen zijn met de goede zeden of de waardigheid van een andere persoon kunnen schaden;

b) de veiligheids- en/of de goede technische werking van de netwerkapparaten van de onderneming, met inbegrip van de controle op de kosten die ermee gepaard gaan alsook de fysieke bescherming van de installaties van de onderneming;

c) het te goeder trouw naleven van de regels en beginselen inzake het gebruik van de netwerktechnologie van de onderneming;

d) controle op de economische, handels- en financiële belangen van de onderneming die vertrouwelijk zijn alsook het tegengaan van ermee in strijd zijnde praktijken;

3° principe de proportionnalité : l'observation mise en place au sens de la présente loi ne peut entraîner une ingérence dans la vie privée du travailleur concerné;

4° principe de transparence : il implique que le travailleur concerné sache qu'il est ou peut-être observé par écoute de ses communications téléphoniques.

Art. 3

L'employeur d'un centre d'appel qui souhaite installer un système de contrôle de ses travailleurs par écoute des communications téléphoniques en informe le conseil d'entreprise ou, à défaut, le comité pour la prévention et la protection au travail, ou, à défaut, la délégation syndicale ou, à défaut, les travailleurs.

Art. 4

L'observation des travailleurs d'un centre d'appel par écoute des communications téléphoniques n'est autorisée que pour autant qu'il soit satisfait aux principes de finalité, de proportionnalité et de transparence, tels que précisés à l'article 2.

Art. 5

Si des données ont été enregistrées dans le cadre de l'observation des travailleurs par écoute des communications téléphoniques, elles ne peuvent être utilisées que dans le cadre de la ou des finalités du contrôle.

Art. 6

L'observation des travailleurs d'un centre d'appel par écoute des communications téléphoniques peut être qu'occasionnelle et en aucun cas continue.

Art. 7

Le travailleur concerné a accès aux données enregistrées dans le cadre du contrôle effectué au sens de la présente loi et est en mesure de corriger les erreurs.

Art. 8

Les enregistrements effectués dans le cadre de l'observation des travailleurs au sens de la présente loi sont détruits après une période d'un an maximum.

3° proportionaliteitsbeginsel : de in de zin van deze wet ingevoerde observatie mag geen inmenging in de persoonlijke levenssfeer van de betrokken werknemer tot gevolg hebben;

4° transparantiebeginsel : het transparantiebeginsel impliceert dat de betrokken werknemer weet dat hij geobserveerd wordt of kan worden doordat zijn telefoongesprekken worden afgeluisterd.

Art. 3

De werkgever van een callcenter die zijn werknemers wil controleren door een systeem voor het afluisteren van hun telefoongesprekken te installeren licht de ondernemingsraad daarover in, of bij ontstentenis daarvan, het comité voor preventie en bescherming op het werk, of, bij ontstentenis daarvan, de vakbondsafvaardiging, of bij ontstentenis daarvan, de werknemers.

Art. 4

Observatie van de werknemers van een callcenter door middel van het afluisteren van hun telefoongesprekken is alleen toegestaan als de finaliteits-, proportionaliteits- en transparantiebeginselen, zoals vastgesteld in artikel 2, in acht worden genomen.

Art. 5

Indien in het kader van de observatie van werknemers door middel van het afluisteren van hun telefoongesprekken, gegevens zijn opgenomen, kunnen die enkel worden gebruikt in het kader van of voor de doeleinden van de controle.

Art. 6

Observatie van werknemers van een callcenter door middel van het afluisteren van hun telefoongesprekken kan enkel occasioneel en nooit voortdurend plaatshebben.

Art. 7

De betrokken werknemer heeft toegang tot de opgenomen gegevens in het kader van de in de zin van deze wet uitgevoerde controle en kan vergissingen rechtzetten.

Art. 8

De opnames die zijn gebeurd in het kader van de observatie van werknemers in de zin van deze wet, worden na een periode van maximum één jaar vernietigd.

Art. 9

Les infractions à la présente loi seront sanctionnées conformément aux dispositions pénales prévues au chapitre VIII de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée.

Art. 10

La présente loi entre en vigueur le mois qui suit celui au cours duquel elle aura été publiée au *Moniteur belge*.

20 juillet 2010.

Philippe MAHOUX.

Art. 9

Overtredingen van deze wet worden gestraft overeenkomstig de strafbepalingen van hoofdstuk VIII van de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

Art. 10

Deze wet treedt in werking op de eerste dag van de maand na die waarin hij in het *Belgisch Staatsblad* is bekend gemaakt.

20 juli 2010.