



Autorité de protection des données
Gegevensbeschermingsautoriteit

Avis n° 72/2020 du 24 août 2020

Objet: Avis relatif à un projet d'arrêté du Gouvernement wallon établissant un statut de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 (CO-A-2020-084)

L'Autorité de protection des données (ci-après « l'Autorité »);

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, en particulier les articles 23 et 26 (ci-après « LCA »);

Vu le règlement (UE) 2016/679 *du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE* (ci-après « RGPD »);

Vu la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel* (ci-après « LTD »);

Vu la demande d'avis du Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité, Monsieur Philippe Henry, reçue le 24 juillet 2020 ;

Vu la demande de traitement du dossier en urgence ;

Vu le rapport de Jaspar Alexandra, Directrice du Centre de Connaissances de l'Autorité de protection des données ;

Émet, le 24 août 2020, l'avis suivant :

I. OBJET ET CONTEXTE DE LA DEMANDE

1. Le Ministre du Climat, de l'Énergie et de la Mobilité, Monsieur Philippe Henry a sollicité l'avis de l'Autorité de protection des données (ci-après, « l'Autorité ») concernant l'article 3 d'un projet d'arrêté du Gouvernement wallon établissant un statut de client protégé conjoncturel en électricité et en gaz dans le cadre de la crise COVID-19 (ci-après, « le projet »).
2. En raison de la crise du COVID-19, de nombreux ménages auront des difficultés pour honorer leur facture d'énergie (soit du fait d'une perte de revenu, soit du fait d'une augmentation de leur consommation du fait du confinement). Il est dès lors proposé de mettre en place un statut de client protégé conjoncturel.
3. Le fondement juridique du projet est l'article 33, §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et l'article 31bis, §2 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz. Ces deux dispositions prévoient que le Gouvernement est habilité, après avis de la Commission wallonne pour l'Énergie (la « CWaPE »), à déterminer la procédure et les modalités d'octroi et de perte du statut de client protégé, ainsi qu'à étendre la liste des clients protégés à d'autres catégories de clients¹.
4. Sur cette base, le projet peut donc étendre à d'autres catégories de personnes que celles visées dans les décrets précités le statut de client protégé, en précisant la procédure et les modalités d'octroi ainsi que de perte du statut.
5. L'article 2 du projet indique quelles sont les catégories de personnes qui pourront bénéficier du statut de client protégé conjoncturel. Il s'agit des personnes suivantes :
 1. les clients résidentiels, ou toute personne vivant sous le même toit, bénéficiant d'une attestation du C.P.A.S. reconnaissant une difficulté pour faire face à ses factures d'énergie;
 2. les clients résidentiels, à l'exclusion des clients visés à l'article 33, § 1er, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, en situation de défaut de paiement dans les cas suivants :
 - a) un client, ou toute personne vivant sous le même toit, dont le revenu professionnel est impacté par la crise COVID 19,

¹ L'Autorité renvoie à l'avis 67.764/4 du Conseil d'Etat du 15 juillet 2020 quant au fait que le projet ne peut pas prévoir la création d'un statut de client protégé conjoncturel, mais uniquement l'extension du statut de client protégé aux catégories qui y sont visées.

b) un client, ou toute personne vivant sous le même toit, disposant d'une allocation en tant que chômeur complet indemnisé,

c) un client, ou toute personne vivant sous le même toit, bénéficiant d'une intervention majorée versée par leur mutuelle en vertu de l'article 37, de la loi coordonnée du 14 juillet 1994 relative à l'assurance obligatoire soins de santé et indemnités.

Par « client dont le revenu professionnel est impacté par la Crise COVID 19 », l'article 2, alinéa 2 précise qu'il est entendu :

1. une personne ayant bénéficié d'allocations de chômage temporaire pour force majeure en raison du COVID19 ou pour raisons économiques² lorsque ces allocations portent sur au moins quatorze jours de chômage temporaire ;
 2. 2° un travailleur indépendant, un aidant ou un conjoint aidant³ qui a bénéficié en 2020 d'une prestation financière à la suite d'une interruption forcée, totale ou partielle, de son activité indépendante qui s'est produite à la suite du COVID-19⁴.
6. L'article 3 du projet prévoit que le statut de « client protégé conjonctuel » est octroyé sur demande (introduite par le client ou via le CPAS ou une association sociale), lors de la réception du courrier du fournisseur d'énergie notifiant la situation de défaut de paiement, aux clients résidentiels visés par l'article 2 du projet. L'article 4 du projet prévoit une dérogation : le client visé à l'article 2, alinéa 1^{er}, 1° peut adresser une demande au gestionnaire de réseau de distribution d'énergie (ci-après, « GRD ») avant la réception d'un courrier de défaut de paiement de son fournisseur, de sorte que sa demande ne comprend pas le courrier de défaut de paiement.
7. L'octroi du statut entraîne la suspension du contrat avec le fournisseur d'énergie et le passage chez le GRD des ménages concernés. La fourniture d'énergie est alors assurée par le GRD au tarif social pour une durée d'un an maximum. La réduction des coûts d'énergie permettra aux ménages de dégager des marges pour rembourser leur dette auprès de leur fournisseur, qui fera l'objet d'un plan de paiement raisonnable tel que prévu à l'article 5 du projet.
8. L'article 3 du projet prévoit les documents qui doivent être joints à la demande d'obtention du statut de client protégé conjonctuel.

² Et ce conformément à l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et à l'arrêté royal du 30 mars 2020 visant à adapter les procédures dans le cadre du chômage temporaire dû au virus Covid-19 et à modifier l'article 10 de l'arrêté royal du 6 mai 2019 modifiant les articles 27, 51, 52bis, 58, 58/3 et 63 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage et insérant les articles 36sexies, 63bis et 124bis dans le même arrêté.

³ Au sens des articles 3, 5quater, 6 et 7bis de l'arrêté royal n° 38 du 27 juillet 1967 organisant le statut social des travailleurs indépendants

⁴ En vertu de la loi du 23 mars 2020 modifiant la loi du 22 décembre 2016 instaurant un droit passerelle en faveur des travailleurs indépendants et introduisant les mesures temporaires dans le cadre du COVID-19 en faveur des travailleurs indépendants, telles que modifiées par l'arrêté royal n° 13 du 27 avril 2020 et par l'arrêté royal du 6 mai 2020.

II. EXAMEN DE LA DEMANDE

a. Finalité du traitement

9. L'article 5.1.b) du RGPD prévoit qu'un traitement de données à caractère personnel ne peut être réalisé que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.
10. L'Autorité note à la lecture du projet que dans le cadre du traitement de la demande d'octroi du statut de client protégé conjonctuel, le GRD doit traiter des données à caractère personnel du demandeur et, le cas échéant, de toute personne vivant sous le même toit dans le cas où le demandeur n'est pas le titulaire du contrat de fourniture d'énergie, afin de pouvoir évaluer si ces derniers remplissent les conditions d'octroi prévues à l'article 2 du projet et peuvent donc prétendre à ce statut.
11. Les données seront également traitées par le GRD afin qu'il informe le fournisseur et le client de l'octroi du statut. Le projet ne prévoit pas l'hypothèse où le GRD refuserait d'octroyer le statut. Le projet prévoit également que le GRD informera le client des conditions qui découlent de l'octroi du statut (article 3, alinéa 5), ainsi que la date de l'échéance du statut (article 6, alinéa 4). En outre, l'article 6, alinéa 5 du projet prévoit que si un bénéficiaire du statut signe un contrat avec un fournisseur et met fin anticipativement à son statut, le GRD informe le client de la perte de son statut de client protégé et demande confirmation au client avant le transfert vers le fournisseur. L'Autorité considère que pour améliorer la lisibilité du projet, il conviendrait de prévoir que le GRD demande dans un premier temps au client s'il entend mettre fin à son statut et, si le client le confirme, la fin du statut lui est notifié.
12. L'article 5 prévoit que qu'un plan de paiement raisonnable devra être conclu entre le fournisseur et le client, le cas échéant avec le soutien d'un service social.
13. Ces finalités peuvent être considérées comme déterminées, explicites et légitimes au sens de l'article 5.1.b) du RGPD.

b. Proportionnalité

14. L'article 5.1.c) du RGPD prévoit que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités visées (principe de "minimisation des données").

15. Les données qui sont visées par le traitement sont indiquées à l'article 3 qui prévoit les annexes à joindre à une demande d'octroi du statut. Hormis le courrier de défaut de paiement notifié au client par le fournisseur, le demandeur doit annexer :
- soit une attestation de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage ou de tout autre organisme de paiement des allocations de chômage relative au chômage temporaire pour force majeure consécutive à la crise du coronavirus,
 - soit une attestation d'une caisse d'assurance sociale relative aux prestations financières accordées dans le cadre du « droit passerelle » lié à la crise du coronavirus,
 - soit une attestation de la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage ou de tout autre organisme de paiement des allocations de chômage relative au chômage complet indemnisé,
 - soit une attestation de la mutuelle en tant que bénéficiaire de l'intervention majorée,
 - soit une attestation du C.P.A.S reconnaissant une difficulté pour faire face à ses factures d'électricité
16. Dans le cas où le demandeur du statut de client protégé conjoncturel n'est pas le titulaire du contrat de fourniture d'énergie, un certificat de composition du ménage délivré par l'Administration communale du lieu de domiciliation du client résidentiel au nom duquel est établi le formulaire doit être communiqué.
17. L'article 3, alinéa 5 du projet prévoit que le GRD informe le fournisseur et le client de l'octroi du statut de client protégé. Il conviendrait de préciser dans le projet quelles données doivent être transmises au fournisseur dans le cadre de cette information.
18. L'article 6, alinéa 4 du projet prévoit en outre que le GRD envoie une lettre au client protégé concerné pour lui rappeler la date d'échéance du statut à « l'adresse électronique préalablement communiquée ou qui apparaît sur sa demande visée à l'article 4. Dans les autres cas, elle lui est notifiée par pli recommandé à la poste ». L'Autorité considère qu'il conviendrait d'explicitier à quel moment ou par quel moyen l'adresse électronique aura été communiqué au préalable.
19. L'Autorité considère que les données traitées sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités visées.

c. Responsable du traitement

20. L'article 3 du projet prévoit que lors de la réception d'un courrier de défaut de paiement pour une facture d'énergie de son fournisseur, le client souhaitant obtenir le statut de client protégé conjoncturel adresse, éventuellement via le CPAS ou une association sociale, une demande écrite au GRD auquel il est raccordé. Le GRD informe le fournisseur et le client de l'octroi du statut de client protégé conjoncturel.
21. Il ressort de cet article que le responsable du traitement dans le cadre de la demande d'octroi de statut semble être le GRD, sans qu'il soit explicitement identifié comme tel. L'aide que peuvent apporter le CPAS et les associations sociales dans l'introduction des demandes d'octroi ne semble pas, *a priori*, en faire des responsables du traitement au sens du RGPD⁵.
22. L'article 5 du projet prévoit qu'un plan de paiement raisonnable devra être conclu entre le fournisseur et le client, le cas échéant avec le soutien d'un service social. L'Autorité considère qu'il conviendrait d'explicitier ce qui est entendu par « service social ». Dans la cadre du plan de paiement, il semblerait que le responsable du traitement soit le fournisseur.
23. L'Autorité estime qu'il conviendrait d'indiquer de manière plus explicite l'identité du (ou des) responsable(s) du traitement afin que les personnes concernées puissent exercer les droits mentionnés aux articles 12 à 22 du RGPD.

d. Durée de conservation

24. En vertu de l'article 5.1.e) du RGPD, les données à caractère personnel ne peuvent pas être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée excédant celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
25. L'Autorité constate que le projet ne prévoit aucune disposition relative au délai et aux modalités de conservation des données traitées. L'Autorité estime qu'une telle information doit être prévue dans le projet ou par référence à une autre disposition où ce délai de conservation serait prévu, le cas échéant.

⁵ L'article 4, 7 du RGPD définit le responsable du traitement comme « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement ».

**PAR CES MOTIFS,
l'Autorité**

estime que les adaptations suivantes s'imposent dans l'avant-projet :

- **indiquer quelles données sont transmises au fournisseur par le GRD en cas d'octroi du statut ;**
- **désigner plus explicitement le (ou les) responsable(s) du traitement pour les données à caractère personnel traitées ;**
- **indiquer la durée de conservation des données collectées.**

(sé) Alexandra Jaspar
Directrice du Centre de Connaissances