

Autorité de protection des données

Plan de Gestion 2024



Table des matières

1. Introduction	3
2. Critères d'évaluation	4
3. Secrétariat Général	5
Brève description du Secrétariat Général	5
Contribution au Plan Stratégique	5
Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général	6
4. Service de Première Ligne	10
Brève description du Service de Première Ligne	10
Contribution au Plan Stratégique	10
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne	11
5. Centre de Connaissances	14
Brève description du Centre de Connaissances	14
Contribution au Plan Stratégique	14
Objectifs stratégiques et opérationnels du Centre de Connaissances	15
6. Service d'Inspection	20
Brève description du Service d'Inspection	20
Contribution au Plan Stratégique	20
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection	21
7. Chambre Contentieuse	28
Brève description de la Chambre Contentieuse	28
Contribution au Plan Stratégique	28
Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse	29

1. Introduction

Le Comité de Direction de l'APD a l'honneur de vous présenter son Plan de Gestion 2024. Ce plan traduit les objectifs à long terme du Plan Stratégique 2020-2025 de l'APD en objectifs concrets pour l'année à venir.

Au cours des dernières années, un travail intense a été fourni par l'APD en vue de mener à bien notre ambition, de guider les citoyens, les responsables de traitement (entreprises, associations, autorités publiques...) vers un monde numérique où la vie privée est une réalité pour tous, dans le cadre de nos missions légales.

L'APD a prodigué de nombreux conseils et diffusé de l'information pour soutenir tous les acteurs concernés dans la compréhension et la mise en œuvre des règles de protection de la vie privée et des données à caractère personnel, en ce compris le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

De nombreuses actions de contrôle du respect de ce droit ont aussi été menées. Le Comité de Direction renvoie notamment aux accomplissements reflétés dans ses rapports annuels successifs.

En 2024, l'APD poursuivra ses efforts en vue d'atteindre autant que possible un niveau de service qui rencontre les attentes de toutes les parties prenantes, avec à sa tête un Comité de direction complet depuis juillet 2023.

Au nom du Comité de direction

Cédrine Morlière
Présidente

2. Critères d'évaluation

Les critères d'évaluation pour l'exécution de ce plan sont liés :

- au traitement en temps opportun des dossiers,
- au traitement de qualité des dossiers,
- à la conscientisation et à l'augmentation des connaissances sur la protection des données,
- à la visibilité de l'APD,
- à la coopération avec les partenaires,
- au bien-être des collaborateurs de l'APD,
- à l'efficacité de l'APD.

Ces critères généraux seront ensuite traduits par le Comité de direction en résultats et objectifs concrets et mesurables, conformément à la recommandation formulée dans le rapport d'audit établi par la Cour des comptes et Ernst & Young concernant les institutions à dotation, à savoir la mise en place d'un système d'évaluation pour tous les membres du personnel permettant l'évaluation d'objectifs, afin de renforcer et de développer les aptitudes du personnel, ainsi que l'association de mécanismes pour la gestion de la carrière.

La mise en œuvre d'un nouveau système de gestion de l'information (Data Management System) dont la définition est en cours, et la mise en place d'un système de reporting informatisé des projets transversaux de l'APD constituera une étape-clé dans la mise en œuvre de l'exécution de ce plan.

3. Secrétariat Général

Brève description du Secrétariat Général

Le Secrétariat Général a un double rôle au sein de l'APD. Il exécute non seulement plusieurs tâches de support horizontales (comme notamment 1° la gestion des demandes en matière de ressources humaines, de budget et d'informatique ; 2° la gestion de toute question juridique concernant la gestion et le fonctionnement de l'APD ; et 3° la gestion de la communication interne et externe), mais aussi plusieurs tâches exécutives importantes, comme entre autres :

- surveiller les développements sociétaux, économiques et technologiques qui ont un impact sur la protection des données à caractère personnel ;
- émettre un avis à un responsable du traitement dans le cadre d'une analyse d'impact relative à la protection des données ;
- approuver les codes de conduite (y compris procéder à l'agrément d'un organisme chargé du suivi des codes de conduite) ;
- promouvoir l'introduction de mécanismes de certification et approuver les critères de certification ;
- approuver les clauses contractuelles types et les règles d'entreprise contraignantes.

Contribution au Plan Stratégique

Le Plan Stratégique définit les principales tâches de l'APD à l'aide de 8 domaines. Sur la base des tâches qui lui sont confiées par la loi, le Secrétariat Général a un rôle de premier plan à jouer dans les domaines suivants :

- Observer (et assurer un suivi)
 - Le Secrétariat Général coordonne, c'est-à-dire qu'il recueille les signaux, les regroupe, analyse l'action appropriée et soumet le cas échéant des propositions au Comité de direction ; de tels "signaux" peuvent consister notamment en : un rapport interne, des notifications reçues, des articles ou des questions de la presse, des communications de l'EDPB.
 - Le Secrétariat Général fait régulièrement rapport sur la surveillance des évolutions sociétales, économiques et technologiques (par exemple au Comité de direction, qui peut décider de saisir le Service d'Inspection).
- Coopérer
 - Le Secrétariat Général identifie et assure un suivi des opportunités de coopération stratégiques pour l'APD.
 - Le Secrétariat Général stimule la coopération et la mise en place de rapports optimaux avec non seulement les acteurs publics (fédéraux) mais aussi des groupements d'intérêts et les DPO.

- Analyser/conseiller/approuver

Le Secrétariat Général est responsable de l'approbation de plusieurs instruments de conformité avec le RGPD qui se trouvent en dehors du parcours officiel des informations ou des avis (qu'elles/ils soient concrètes/concrets ou non) (comme par le Service de Première Ligne et le Centre de Connaissances) d'une part, et des contraintes (comme par le Service d'Inspection et la Chambre Contentieuse) d'autre part. Parmi les exemples, citons : les analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD), les règles d'entreprise contraignantes, les codes de conduite, la certification.

- Conscientiser et augmenter les connaissances en élaborant des outils

Stimuler les responsables et les citoyens à développer un "réflexe vie privée" en concevant des outils et des moyens de support concrets.

En outre, le Secrétariat Général soutient les autres directions de l'APD en fournissant des services d'appui performants.

Afin d'accomplir avec succès son rôle concernant les différents domaines d'action et les objectifs stratégiques/opérationnels de l'Autorité de protection des données, le Secrétariat Général a défini les objectifs stratégiques mentionnés ci-dessous.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général

OSSG 1 : Impact supplémentaire grâce à des instruments existants et nouveaux pour la conformité avec le RGPD

- OOSG 1.1 : Poursuivre le déploiement et promouvoir la compétence d'avis en matière d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD); examiner la possibilité de "sandboxing"
- OOSG 1.2 : Soutenir, conseiller et approuver d'autres codes de conduite (au niveau national et européen, en incluant le développement d'un processus de suivi du respect) et des règles d'entreprise contraignantes
- OOSG 1.3 : Soutenir les transferts internationaux en accordant une attention particulière à la jurisprudence récente (et aux initiatives européennes)
- OOSG 1.4 : Optimiser les notifications et la gestion de fuites de données
- OOSG 1.5 : Développer et implémenter le processus relatif à la certification (en collaboration avec Belac)

OSSG 2 : Développer la surveillance des évolutions sociétales, économiques et technologiques

- OOSG 2.1 : Examiner les opportunités et le cas échéant l'opérationnalisation de processus de "surveillance des évolutions sociétales, économiques et technologiques" – art. 20, § 1er, 1^o de la LCA (en étroite collaboration avec le Service d'Inspection)
- OOSG 2.2 : Réaliser des rapports/partages d'informations réguliers avec les autres directions et avec le Comité de direction

OSSG 3 : Soutenir les PME, les DPO, les fédérations sectorielles et les autres responsables du traitement

- OOSG 3.1 : DPO
 - Développer une offre d'information spécifique pour les DPO.
 - Organiser et soutenir l'échange structurel avec et entre les DPO ("Lunch & Learn").
- OOSG 3.2 : Fédérations sectorielles
 - Protection des citoyens et la sécurité juridique des responsables du traitement grâce à des concertations ciblées et au déploiement de codes de conduite (voir OOSG 1.2).
- OOSG 3.3 : Autres responsables du traitement et personnes concernées
 - Poursuivre le développement et mettre à jour la boîte à outils RGPD.
 - Développer l'offre informative sur le site www.jedecide.be.

OSSG 4 : Coordonner la coopération

- OOSG 4.1 : Coopération nationale avec les contrôleurs
 - Contrôleurs sectoriels, par exemple l'IBPT, la FSMA, la CREG, ...
 - Institut Fédéral pour la Protection et la Promotion des Droits Humains.
 - Organe de contrôle de l'information policière, Comités permanents P et R.
- OOSG 4.2 : Coopération nationale avec les experts et les acteurs
 - Partenariats avec des centres d'expertise et des centres de formation (par ex. chercheurs spécialistes des nouvelles technologies) : échanges en flux continu et présentations des travaux pertinents au sein de l'APD.
 - Collaboration avec le SPF Justice et avec le Secrétaire d'État à la Vie privée, notamment pour répondre aux nombreuses questions parlementaires liées à la vie privée.

- OOSG 4.3 : Coopération internationale
 - Coordination et soutien de la coopération avec l'EDPB.
 - Participation active aux travaux de l'EDPB (dans des groupes de travail et en plénière).

- OOSG 4.4 : Stimuler la coordination et la coopération internes au sein de l'APD (voir ci-dessus, y compris inventorier, analyser et optimiser les processus internes entre les directions) : amendements sur le projet de loi du Secrétaire d'État à la vie privée, avec des propositions d'améliorations du fonctionnement de l'APD, organisation de réunions de partage de connaissances entre les différentes directions, analyse et développement d'un nouveau "document management system" (système de gestion des documents) pour l'APD

OSSG 5 : Soutenir un fonctionnement efficace de l'APD

Outre les services quotidiens qui sont proposés en vue d'un fonctionnement fluide, efficace et professionnel de l'APD, les services d'appui se concentreront l'année à venir sur les objectifs opérationnels suivants :

- OOSG 5.1 : Contribuer à l'exercice de synergies avec d'autres organes collatéraux

- OOSG 5.2 : Poursuivre l'optimisation de l'utilisation de l'IT :
 - Élaborer une vision et une stratégie (internes) sur l'utilisation et la sécurité de l'IT.
 - Miser sur la sécurité et la numérisation.
 - ICT : actualiser les procédures ICT internes, par l'analyse et le développement d'un nouveau système de gestion des documents.

- OOSG 5.3 : Accroître la visibilité de l'APD au moyen d'une communication moderne et efficace (site Internet, lettre d'information, communiqués de presse, réseaux sociaux, ...)

- OOSG 5.4 : Management Information System
 - Accroître la qualité des rapports.
 - Moderniser et élaborer de manière plus ciblée le processus d'achat.

- OOSG 5.5 : Service de traduction évaluer et au besoin adapter la nouvelle politique de traduction interne approuvée en 2023

- OOSG 5.6 : Service du personnel et comptabilité
 - Poursuivre la professionnalisation des processus RH et budget, notamment via l'achat d'une application ICT pour le traitement des factures.
 - Contribuer à une politique du personnel moderne et la façonner.

- OOSG 5.7 : Accroître le partage de connaissances et l'implication au moyen d'une communication interne efficace et attractive et de la mise en place de réunions de partage de connaissances entre les différentes directions
- OOSG 5.8 : DPO : L'APD en tant qu'élève modèle dans la classe du RGPD
 - Optimiser et actualiser notamment :
 - le registre des activités de traitement,
 - la politique RGPD interne, incluant l'organisation d'actions de sensibilisation et de sessions d'information à destination du personnel de l'APD.
- OOSG 5.9 : Organiser efficacement le soutien administratif:
 - Organiser des pools de compétences.
 - Optimiser les processus.

4. Service de Première Ligne

Brève description du Service de Première Ligne

Le Service de Première Ligne est en contact direct avec les citoyens, les responsables du traitement et les sous-traitants, et constitue à ce titre la porte d'entrée de l'APD. Il reçoit les demandes adressées à l'Autorité de protection des données. Il traite les demandes d'information, avec une attention particulière à l'exercice des droits par les personnes concernées. Il procède aux médiations, tente de concilier les parties vers une solution conforme au droit à la protection des données et satisfaisante pour les parties concernées. Il reçoit les plaintes, examine leur recevabilité et informe le plaignant en cas d'irrecevabilité.

Le Service de Première Ligne joue aussi un rôle clé dans la mission de sensibilisation de l'APD sur l'importance du droit à la protection des données, soulignée dans le RGPD ainsi que dans la Loi portant Création de l'APD (« LCA »). Par ses efforts de sensibilisation, le Service de Première contribue à un monde numérique dans lequel la vie privée est une réalité pour tous. Le service promeut ainsi la protection des données auprès des citoyens, les responsables de traitements et les sous-traitants, en accordant une attention spécifique aux mineurs, et en promouvant auprès des responsables de traitement et des sous-traitants la prise de conscience de leurs obligations.

En cas de suspicion d'une infraction grave, le Service de Première Ligne peut proposer au Comité de direction d'évaluer la situation afin que des mesures contraignantes soient envisagées par les services compétents de l'APD.

Le Service de Première Ligne garantit aussi une accessibilité directe des citoyens à l'APD, en assurant une permanence téléphonique, et en répondant aux questions posées à cette occasion.

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Service de Première Ligne au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2024 s'articule autour de plusieurs axes.

■ Information et sensibilisation

Le Service de Première Ligne continuera d'accorder une attention particulière à sa mission d'information (tant des citoyens que des responsables de traitement et des sous-traitants, ainsi que des délégués à la protection des données), et mettra en œuvre un travail pédagogique renforcé à cette fin. La sensibilisation du public, et des mineurs restera une priorité pour le service.

■ Analyser les plaintes

Le Service de Première Ligne effectuera l'examen de la recevabilité des plaintes relatives aux secteurs prioritaires du Plan Stratégique : Télécommunications et médias, Autorités publiques, Marketing direct, Enseignement, PME ; et aux thèmes sociétaux : photos et caméras, protection des données en ligne, données sensibles.

■ Mener des médiations

Le Service de Première Ligne traitera les requêtes en médiation en augmentant leur impact dans la résolution des différents soumis, et rendra la médiation plus visible afin d'augmenter le nombre de médiations menées.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne

OSPL 1 : Renforcer la sensibilisation et conscientisation de l'importance de la protection des données parmi les citoyens et les responsables de traitement

- OOPL 1.1 : Réalisation d'un travail pédagogique de vulgarisation d'informations juridiques et techniques, à destination du public, tant pour les citoyens (avec une attention particulière pour les jeunes) que pour les responsables de traitements et sous-traitants.

Ceci s'articule autour de plusieurs axes :

- Actualiser et développer des outils tels que les fiches thématiques ainsi que les FAQ sur le site web de l'APD, pour informer le public, de manière claire et précise sur des thèmes juridiquement complexes. Ceci passe notamment par la rédaction de fiches d'information générale sur les thèmes les plus couramment abordés dans les demandes d'information des personnes concernées et des responsables de traitements.
- Actualiser et développer des outils orientés vers les responsables de traitements ainsi que certains groupes cibles pour les informer de façon claire et les appuyer dans le développement et maintien de leur conformité au droit à la protection des données. Ceci passe notamment par la rédaction et l'actualisation de fiches d'information et FAQ, par la mise à disposition d'outils de référence pour les DPO ou les PME, ainsi que via des rencontres avec les groupes cibles.
- Tout en privilégiant la mise à disposition d'informations accessibles à tous via les fiches thématiques, les FAQ, et les outils proposés sur le site web de l'APD, le Service de Première Ligne répond aussi aux questions posées par le public via les demandes d'informations, dans une mesure raisonnable et de façon stratégique.
- Renforcer la sensibilisation et conscientisation des mineurs, ainsi que de leurs parents et enseignants à l'importance de la protection des données. Ceci s'effectue notamment via l'actualisation et développement du site web jedécide.be à l'attention des mineurs, parents et enseignants, par la diffusion auprès des institutions d'enseignements du matériel pédagogique développé et mis à disposition par le service, des rencontres avec ces groupes cibles, ainsi qu'une concertation renforcée avec les autres acteurs actifs dans le secteur éducatif digital.

OSPL 2 : Renforcer l'efficacité du processus de réception et détermination des demandes et plaintes

Améliorer l'accompagnement des citoyens ayant introduit une plainte en proposant, après analyse, une médiation par le Service de Première Ligne dans les dossiers qui s'y prêtent. En cas de non-satisfaction dans la résolution du différent à l'issue de la médiation, un basculement vers la procédure contentieuse s'effectue.

Le traitement de ces dossiers au niveau du Service de Première Ligne permet de mieux répondre, et de façon plus efficace, aux besoins des sujets de droits. Ceci permet une résolution plus rapide des différends soumis, et réduit par ailleurs l'engorgement de la Chambre Contentieuse et du Service d'inspection lié au volume des plaintes. Cela permet à son tour une protection plus efficace des données à caractère personnel.

OSPL 3 : Augmenter le nombre de médiations réussies en renforçant l'impact des médiations et leur visibilité

Augmenter le nombre de médiations réussies et renforcer l'impact du processus de médiation, notamment en effectuant d'emblée un rappel des droits et obligations des parties et en clarifiant les tenants et aboutissants de la procédure contentieuse en cas d'absence d'accord dans le cadre de la médiation. La visibilité de la médiation comme alternative à une procédure contentieuse est aussi renforcée.

OSPL 4 : Améliorer la procédure de récolte des informations auprès des personnes introduisant des demandes et/ou plaintes, notamment en proposant des formulaires clairs et précis sur les éléments permettant une identification qualitative des faits soulevés

Les formulaires disponibles sur le site de l'APD ont été adaptés afin de clarifier les demandes, dans le but de permettre une meilleure analyse des faits soumis. Les formulaires seront analysés périodiquement et adaptés aux modifications législatives et aux besoins qualitatifs identifiés le cas échéant.

Le service de Première Ligne, comme organe poulx de l'APD, effectue aussi une analyse des thèmes récurrents faisant l'objet des demandes d'informations, afin de maintenir une vision des thèmes faisant l'objet des interrogations et préoccupations du public.

OSPL 5 : Permettre une accessibilité directe des citoyens à l'APD

Le Service de Première Ligne permet une accessibilité directe des citoyens à l'APD, en assurant une permanence téléphonique, et en répondant aux questions posées à cette occasion par les citoyens.

OSPL 6 : Participer à la bonne coopération entre les directions de l'APD

Contribuer au développement de processus de coopération entre directions de l'APD de façon efficace, en renforçant la concertation et participant aux groupes de travail transversaux.

OSPL 7 : Participer activement et passivement à des conférences et ateliers liés aux matières clés du service, notamment les droits des personnes

Les membres du SPL participent à des conférences et workshop dans ses domaines de compétence au niveau national et international, afin de maintenir et renforcer les connaissances requises dans l'exécution de ses fonctions.

OSPL8 : Participer à la bonne coopération au sein de l'UE en suivant les lignes directrices de l'EDPB en matière d'examen de la recevabilité des plaintes transfrontalières

Le SPL suit les discussions au niveau européen et se concertent avec les autorités de protection des données nationale européenne via des dialogues bilatéraux dans ses domaines de compétence.

5. Centre de Connaissances

Brève description du Centre de Connaissances

Le Centre de Connaissances a pour mission d'émettre, soit **d'initiative**, soit **sur demande** des gouvernements ou des parlements :

- des **avis** sur toute question relative aux traitements de données à caractère personnel (en ce compris dans le cadre de la rédaction de projets de textes normatifs) ; et
- des **recommandations** relatives aux développements sociétaux, économiques et technologiques qui peuvent avoir une incidence sur les traitements de données à caractère personnel.

Le Centre de Connaissances se compose, outre du directeur, de six membres externes nommés par la Chambre sur la base de leur expertise particulière.

- Le nombre de demandes d'avis de plus en plus élevés reçus de la part des gouvernements et des parlements constitue un défi pour le Centre de Connaissances : déjà 510 demandes d'avis reçues entre le 1er janvier et le 31 octobre 2023. A titre de comparaison, en 2022, l'APD a reçu 323 demandes d'avis et 287 en 2021. Dans ce contexte, le Centre de Connaissances n'a d'autre choix que d'accorder la priorité aux avis législatifs au détriment des recommandations. Comme explicité ci-dessous, les avis standard et, parfois, la prolongation des délais d'avis, constituent des outils de gestion indispensables.
- Pour ce qui est des recommandations, dans l'attente d'une période plus propice aux recommandations de fond, le Centre de Connaissances inclut régulièrement dans ses avis législatifs des recommandations générales relatives à des développements sociétaux, économiques ou technologiques. Le Centre de Connaissances participe par ailleurs à la rédaction de recommandations au niveau européen, dans le cadre des travaux du Comité européen de protection des données.
- Face à l'impossibilité de traiter l'ensemble des demandes d'avis législatifs dont elle est saisie, le Centre de Connaissances n'a parfois d'autre choix que de rendre des « avis standards » lorsque ses ressources humaines ne permettent pas d'examiner in concreto les demandes présentant prima facie une ingérence moins importante.

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Centre de Connaissances au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2024 s'articule autour des axes suivants dans le cadre de la mise en œuvre des missions énoncées à l'article 23 de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de Protection des données :

- **Avis sur des questions relatives aux traitements de données à caractère personnel**

- **Avis quant à des projets de textes normatifs afin de garantir aux citoyens un traitement loyal et prévisible de leurs données à caractère personnel**

Le Centre de Connaissances examine les projets de lois, les projets de décrets et d'ordonnances ainsi que d'autres projets de textes normatifs qui régissent des traitements de données à caractère personnel. Il émet des avis non contraignants quant à la conformité des traitements de données visés par ces projets à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel et aux principes généraux prévus notamment à cet effet par la Constitution et la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

Il s'agit essentiellement de veiller à ce que l'utilisation de données à caractère personnel soit prévisible pour les citoyens et conforme au principe de légalité, ce qui implique que les éléments essentiels du traitement de données à caractère personnel soient exposés de manière claire et complète dans le texte normatif en projet.

- **Emission de recommandations d'initiative quant à la manière d'appliquer certaines dispositions prévues par le règlement relatif à la protection des données à caractère personnel**

Dans les cas où le Centre de Connaissances constate que certains principes ou concepts issus du RGPD donnent lieu à un grand nombre de questions (de la part de citoyens, d'organisations, d'instances publiques ou d'associations) auprès du Service de Première Ligne ou du Service de Communication. Ou encore si ces règles et principes semblent mal interprétés par une partie substantielle des acteurs concernés (selon les informations que le Centre de Connaissances collecte via divers canaux d'information, en ce compris la presse), le Centre de Connaissances peut formuler des recommandations générales contenant l'interprétation à donner à ces principes et concepts et le cas échéant, les prises de position de l'APD à ce sujet. Le Centre de Connaissances s'abstiendra toutefois de fournir au niveau national des recommandations sur des thèmes faisant l'objet de travaux d'harmonisation au sein du Comité Européen de la Protection des Données ou "EDPB". Le Centre de Connaissances procède également, lorsque c'est approprié, à la mise à jour de recommandations antérieures de l'APD ou de son prédécesseur.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Centre de Connaissances

OSCC 1 : Avis préalables relatifs à des projets de textes normatifs et réglementaires encadrant des traitements de données à caractère personnel

- OOCC 1.1 : Tri des demandes d'avis reçues et rédaction d'avis préalables au sujet de projets de textes normatifs dans les délais prescrits

La tâche prioritaire du Centre de Connaissances consiste en l'émission d'avis préalables et obligatoires relatifs aux projets de textes législatifs ou réglementaires de portée générale qui créent, adaptent ou mettent en œuvre des traitements de données à caractère personnel. De telles législations doivent obligatoirement être soumises pour avis au Centre de Connaissances, qui remet son avis dans les 60 jours après « mise en état » du dossier (c.à.d. après vérification que le Centre de Connaissances a bien obtenu de la part du demandeur les éléments d'information nécessaires pour lui permettre de fournir un avis.

Vu le nombre d'avis soumis au Centre de Connaissances au regard des ressources du service (actuellement 8 et bientôt 11 agents au cadre), un tri des avis à fournir s'impose.

Outil de gestion 1 : avis standard

Le Centre de Connaissances procède à un tri en fonction du niveau d'ingérence des projets d'avis soumis, ainsi que, le cas échéant, lorsque cela est pertinent par les priorités transversales de l'APD.

L'évaluation du niveau d'ingérence est réalisée à l'aide des informations fournies par le demandeur dans le formulaire de demande d'avis et d'un 'quick screening' du projet de législation le cas échéant. Deux options s'offrent au Centre de Connaissances : un avis de fond sur l'ensemble des éléments du projet ou un « avis standard ».

- Le Centre de Connaissances remet généralement un « avis standard » récapitulant les principes généraux de protection des données personnelles à prendre en compte lors de la rédaction de la législation, lorsque le demandeur n'indique pas dans son formulaire de demande d'avis que le projet soumis pourrait occasionner des risques élevés pour les droits et libertés des personnes concernées et lorsque les informations fournies par celui-ci dans le formulaire ne permettent pas non plus de déduire que de tels risques existeraient.
- En revanche, dans la mesure de ses moyens humains, le Centre de Connaissances tente de fournir des avis de fonds lorsque lui sont soumis des projets législatifs dénotant un niveau important d'ingérence et/ou lorsqu'il correspond à une des priorités transversales définies par l'APD pour 2023 (cf. introduction aux demandes budgétaires de l'APD de 2022). Ainsi, le Centre de Connaissances a veillé en 2023 à prioriser les avis sur les projets de loi liés à la mise en œuvre de projets « smart city », tels que des compteurs intelligents.

La fourniture d'avis standards implique par ailleurs un travail administratif substantiel dans la mesure où les pièces y relatives doivent être soumises à l'approbation du Centre de Connaissances en tant qu'organe collégial soucieux de valider le tri effectué. Cette pratique d'avis standard s'est imposée depuis mai 2022.

Outil de gestion 2 : prolongation des délais d'avis

Le Centre de Connaissances est tenu de rendre ses avis dans des délais légalement définis, qui courent à compter du moment où les informations nécessaires ont été transmises par le demandeur. Une fois le dossier « en état » pour la remise d'un avis, le délai légal prévu est de 60 jours par défaut, et 15 jours en cas d'urgence.

Le respect de ces délais légaux d'avis actuels constitue un défi pour le Centre de Connaissances en raison d'éléments divers tels que :

- le nombre de demande d'avis de plus en plus élevé : déjà 510 demandes d'avis reçues entre le 1^{er} janvier et le 31 octobre 2023 ; dont 175 demandes d'avis reçues entre le 15 juin et le 15 août 2023. Pour rappel, à titre de comparaison, en 2022, l'APD a reçu 323 demandes d'avis et 287 en 2021.
- la quantité d'avis concomitants à rendre ;
- la nécessaire mise en état de la plupart des demandes d'avis à la fois (échange de questions-réponses avec les auteurs du texte) ;
- la complexité et la variété des matières en jeu ;

- les demandes d'avis urgents (pour lesquelles le champ d'analyse du Centre de Connaissances reste en vertu de la loi inchangé par rapport à celui des demandes d'avis sollicitées dans le délai normal ;
- les contraintes temporelles et d'organisation rencontrées lors de l'adoption interne des avis dans le contexte du caractère collégial du Centre de Connaissances (fixation de séances à échéances fixes pour la tenue de discussions orales préparées par échanges écrits, intervention des membres « externes », anticipation desdites séances par l'envoi des projets).

En 2023, le Centre de Connaissances a observé un afflux d'avis dans la période de mi-juin à mi-août (175 demandes d'avis reçues entre le 15 juin et le 15 août 2023, sur 418 demandes d'avis reçues entre le 1er janvier et le 15 août 2023. Dans de tels cas, le Centre de Connaissances est contraint de rallonger d'initiative les délais de certains projets d'avis afin d'être en mesure de remplir ses missions de manière effective, à l'instar d'autres autorités de protection des données où les délais sont définis de manière plus souple qu'en Belgique.

OSCC 2 : Avis suite à des demandes de gouvernements ou parlements quant à des questions d'application générale relatives à la protection des données à caractère personnel (sans préjudice des compétences des autres directions)

En fonction du temps et des ressources dont disposera le Centre de Connaissances une fois exécutées ses tâches d'avis sur des projets de textes normatifs et questions posées par des parlements et gouvernements (sans préjudice des compétences des autres directions de l'APD), il se focalisera sur les avis d'initiative.

- OOCC 2.1 : L'émission de ces avis est en principe précédée de questions générales posées en vue de (et donc préalablement à) la rédaction des projets de textes ;
- OOCC 2.2 : L'émission de ces avis est en principe suivie de questions écrites ou orales quant à la portée ou l'interprétation de l'avis en question.

OSCC 3 : Rédaction de recommandations relatives à des développements sociétaux, économiques et technologiques

- OCCC 3.1 : Rédaction de recommandations relatives à des développements sociétaux, économiques et technologiques
- OCCC 3.1.1 : Recommandations incluses dans les avis législatifs

Dans le cadre de ses avis législatifs, le Centre de Connaissances fournit régulièrement des recommandations de portée générale concernant des développements sociétaux, économiques ou technologiques. Ainsi par exemple, le Centre de Connaissance a récemment été appelé à clarifier – sous toutes réserves quant à l’appréciation ultime du parlement - les standards en vigueur en matière de compteurs communicants quant à la périodicité de la collecte des données, à l’appui de littérature scientifique mise à sa disposition par ses experts externes (avis 132/2023 du 8 septembre 2023). Le Centre de Connaissances fournit également dans ses avis législatif des recommandations de portée générale invitant le législateur à intervenir en dehors du cadre de l’avis soumis.

Le Centre de Connaissances continuera à fournir de telles recommandations de portée générale et à les mettre en valeur sur le site de l’APD (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/recommandations-legislatives>).

- OSCC 3.1.2 : Recommandations d’initiative

Le Centre de Connaissances est compétent pour fournir d’initiative des recommandations en fonction des besoins observés notamment dans le cadre de sa pratique d’avis, ou par tout autre canal d’information utile (la presse, le comité de direction de l’APD, etc).

- Dans l’éventualité où la période post-électorale résulterait en un nombre de demandes d’avis législatifs moins soutenu, le Centre de Connaissances pourra envisager de se consacrer à la préparation de toute recommandation utile en fonction (1) des besoins identifiés au cours de ses travaux d’avis législatifs ; (2) des questions posées au service de première ligne par les parties prenantes, ou encore en fonction (3) des informations/recommandations fournies par les autres autorités de protection des données.

OSCC 4 : Contribution active aux prises de position et interprétations formulées au sein de l’EDPB

- OCCC 4.1 : Participation à l’actualisation des Directives relatives à l’anonymisation et à la pseudonymisation
 - Le Centre de Connaissances participe aux travaux du Comité européen de protection des données relatifs aux lignes directrices en matière de pseudonymisation et à la mise à jour des lignes directrices en matière d’anonymisation.
 - Ces deux techniques – anonymisation et pseudonymisation - sont fréquemment confondues, ce qui n’est pas sans conséquence dès lors que seule l’anonymisation permet de faire échapper les données traitées au champ d’application du RGPD.

- Dans le contexte où les règles du RGPD imposent des limites substantielles à tout projet impliquant le traitement de données personnelles (ex. exigence de minimisation ou proportionnalité des données traitées), le Centre de Connaissances entend ainsi apporter sa contribution à la recherche de solutions à travers une réflexion sur les techniques de faciliter la mise en œuvre de projets impliquant le traitement de ce type de données.

En 2023, le Centre de Connaissances poursuivra sa contribution à ces lignes directrices, à l'appui de ses membres externes de formation technique, et selon l'agenda de progression des débats déterminé par l'EDPB et ses membres actifs/observateurs, en ce compris la Commission européenne.

OSCC 5 : Rencontre de parties prenantes et acteurs de projets « smart cities » afin notamment de permettre la discussion autour des avis législatifs du Centre de Connaissances

Afin de prendre en compte au mieux les besoins du secteur dans le cadre de sa pratique d'avis et de recommandations, comme annoncé dans l'introduction à la demande budgétaire de l'APD en 2022, le Centre de Connaissances veillera à confronter les notions – autant que possible harmonisées au niveau européen – d'anonymisation/pseudonymisation, aux besoins des projets de « smart cities ».

OSCC 6 : Clarification des bonnes pratiques législatives – brochure

Le Centre de Connaissances entend contribuer à l'OO 5.3 « actualisation du site internet proposant des informations de manière claire et simple, et qui prévoit des formulaires d'accès facile pour les responsables (ex. demandes d'avis) ». En complément de son formulaire d'avis actuel et du document d'explication de ce formulaire, le Centre de Connaissances entend mettre à disposition une brochure récapitulant sa pratique d'avis dans une série de thèmes-clé afin d'informer proactivement les demandeurs d'avis des points d'attention majeurs lors de la rédaction de projets de législation destinés à encadrer des traitements de données à caractère personnel.

OSCC 7: Maintien et actualisation d'un savoir technique ICT en lien avec la protection des données

Le Centre de Connaissances contribue au suivi des travaux du sous-groupe « technologies » du Comité européen de protection des données.

6. Service d'Inspection

Brève description du Service d'Inspection

La loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après la LCA) décrit le Service d'Inspection assez sommairement comme étant "l'organe d'enquête de l'Autorité de protection des données".

En principe, le Service d'Inspection a pour mission de mener une enquête (complémentaire) de la Chambre Contentieuse dans le cadre de plaintes, mais le Comité de direction ou le Service d'Inspection lui-même peuvent aussi (d'initiative) lancer par exemple une enquête "*lorsqu'il constate qu'il existe des indices sérieux de l'existence d'une pratique susceptible de donner lieu à une infraction aux principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel, dans le cadre de la présente loi et des lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel*". La législation dont le Service d'Inspection contrôle le respect concerne non seulement la législation européenne comme le RGPD mais aussi différentes lois belges comme la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*.

Conformément à la LCA, le Service d'Inspection dispose d'un arsenal étendu de possibilités d'enquête, allant notamment d'un questionnaire écrit à une enquête sur place, une audition, la consultation de systèmes informatiques à la saisie et la mise sous scellés de biens et de systèmes informatiques.

Le Service d'Inspection se compose d'inspecteurs aux profils différents (juristes, auditeurs et experts en sécurité de l'information) et est dirigé par l'inspecteur général. Cela permet une approche multidisciplinaire et les enquêtes ne restent pas limitées à une approche purement juridique. En vertu de la LCA, l'inspecteur général et les inspecteurs doivent, dans l'exécution de leurs missions, être en possession d'une carte de légitimation de leur fonction qu'ils doivent immédiatement présenter sur demande.

Contribution au Plan Stratégique

Le Plan Stratégique 2020-2025 définit les principales tâches de l'APD à l'aide de 8 domaines. Sur la base des tâches qui lui sont confiées par la loi, le Service d'Inspection a un rôle de premier plan à jouer dans les domaines suivants, mentionnés dans le présent plan :

- Assurer le contrôle du respect de la réglementation
 - Assurer un traitement de haute qualité des litiges via la rédaction de rapports (destinés à soutenir la Chambre Contentieuse) lors de ses enquêtes concrètes ;
 - Intervenir en tant qu'autorité chargée de faire appliquer la loi qui offre une protection effective et cohérente, au besoin en collaboration avec d'éventuels partenaires.

■ Inspection

- Mener des inspections de haute qualité, et ce à différents niveaux :
 - Enquêter sur la base de dossiers concrets, à la lumière tant du RGPD que de législations spécifiques en matière de vie privée (par ex. la Loi caméras);
 - Mener des enquêtes thématiques, indépendamment de plaintes concrètes, concernant certains phénomènes, et ce dans le cadre des objectifs formulés dans le Plan Stratégique ;
 - Procéder à des audits périodiques, et ce sur la base d'une législation européenne spécifique dans le cadre du "law enforcement", qui prend sans cesse de l'ampleur au niveau européen ;
 - Réaliser des enquêtes ponctuelles sur la base de législations belges spécifiques où l'APD est désignée comme autorité compétente.

■ Observer et assurer un suivi

- Surveiller les évolutions sociétales, économiques et technologiques ayant un impact sur la protection des données à caractère personnel en constatant concrètement certaines pratiques/certains points problématiques/... et au besoin, en les analysant de manière structurelle (par ex. via le Comité de direction) ;
- Agir en cas d'indices sérieux de l'existence d'une pratique pouvant donner lieu à une infraction aux principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel (par ex. en procédant d'initiative à une enquête).

■ Conscientiser et augmenter la connaissance

- Veiller à ce que les responsables et les citoyens adoptent un "réflexe vie privée" en soutenant les responsables dans les rapports d'enquête vers un plus grand respect et une meilleure compréhension de la réglementation existante.

Afin de remplir avec succès son rôle concernant les différents domaines d'action et objectifs stratégiques/opérationnels de l'APD, le Service d'Inspection a défini les objectifs stratégiques et opérationnels mentionnés ci-dessous pour 2024.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection

Le Service d'Inspection est de plus en plus conscient que la phase d'inspection peut être considérée comme un outil de guidage, le but de l'enquête (ou du moins d'une partie de celle-ci) étant de veiller à ce que le RGPD et les autres règles relatives à la protection des données à caractère personnel soient (mieux) respectés.

Infliger une sanction (comme par exemple une amende) ne constitue en effet qu'une des options pour réaliser une plus grande conformité avec le RGPD. L'envoi de questionnaires, les questions posées lors d'une audition, d'une visite sur place ou d'un audit afin d'obtenir un aperçu des activités de traitement réelles peuvent avoir une influence substantielle sur la compréhension et la perception d'un responsable du traitement à l'égard de ces activités de traitement, des avis de son DPO et des obligations imposées par le RGPD. Le Service

d'Inspection est conscient de l'impact qu'une enquête peut avoir et du fait que, dans une situation idéale, elle peut amener, déjà lors de son déroulement, le responsable du traitement à rechercher une plus grande conformité.

À cet égard, le plan stratégique de l'APD prévoit explicitement ce qui suit : *"Dans ce contexte, notre ambition consiste (dans le cadre de notre mission légale) à guider les citoyens, les entreprises, les associations et les autorités publiques vers un monde numérique où la vie privée est une réalité pour tous"*. Ce principe est toujours d'actualité.

En 2023, un projet a dès lors été lancé en vue de miser délibérément davantage sur ce que l'on appelle les classements sans suite (classements sans suite conformément à l'article 91, § 2, troisième tiret de la LCA). Cette appellation recouvre différents "types" de décisions. Dans un certain nombre de cas, il s'agit en effet seulement de décisions de classement sans suite car le plaignant ne répond pas aux questions complémentaires (nécessaires) du Service d'Inspection ou ne peut pas fournir d'éléments suffisamment clairs pouvant étayer sa plainte. Dans de tels cas, le Service d'Inspection n'initie même pas (un début) d'enquête à l'égard d'un responsable du traitement.

Dans d'autres cas, une enquête est bel et bien menée mais il s'avère par la suite qu'aucune violation ne peut être constatée ou que l'existence d'une violation ne peut être démontrée au moyen d'efforts raisonnables. Il est alors par exemple plus efficace que le Service d'Inspection classe le dossier et en informe le plaignant, et ce sans transmettre le dossier à la Chambre Contentieuse. Dans ce cas, la Chambre Contentieuse ne peut en effet pas prendre d'autre décision que de procéder à un classement. Cette méthode de travail offre un gain de temps au plaignant car il est ainsi informé plus rapidement de l'issue finale de son dossier et ne doit pas attendre une décision inutilement.

Dans de nombreux cas, une décision de classement sans suite du Service d'Inspection cache une autre intention. Par le biais de son enquête, le Service d'Inspection essaie souvent d'obtenir une plus grande "conformité avec le RGPD" de la part des différents responsables du traitement et sous-traitants faisant l'objet de cette enquête.

Si à cet égard, le responsable du traitement se montre disposé à collaborer à l'enquête et démontre que plusieurs traitements problématiques justifiant l'enquête sont gérés après l'intervention du Service d'Inspection et d'après l'estimation de ce dernier, sont réglés (preuves à l'appui), le Service d'Inspection opte parfois pour classer alors (immédiatement) l'enquête et ne plus en référer à la Chambre Contentieuse.

La pratique révèle en effet que le classement sans suite présente plusieurs avantages, outre la maîtrise de la charge de travail. 1) Pour le plaignant, un classement sans suite peut être intéressant si son problème concret a été géré, 2) pour le responsable du traitement, il peut être intéressant que le dossier soit clôturé (sans rester plus longtemps encore dans l'incertitude), 3) pour l'APD, un classement sans suite présente l'avantage que l'enquête du Service d'Inspection a contribué à augmenter la "conformité avec le RGPD", la solution trouvée n'étant pas uniquement intéressante pour l'aspect individuel (du plaignant) mais aussi utile/nécessaire au sens plus large (à savoir pour l'ensemble des citoyens confrontés à des traitements de ce type).

La LCA reste un outil assez formel qui ne laisse pas toujours beaucoup de marge, mais l'approche décrite ci-dessus peut garantir une plus grande efficacité et de meilleurs résultats dans la pratique. En effet, l'APD et le Service d'Inspection ne peuvent pas, d'après la loi, utiliser de "lettre de mise en demeure" qui permettrait de clôturer (plus) rapidement certaines plaintes et enquêtes. Cette méthode de travail (alternative) permet toutefois au

Service d'Inspection de se rapprocher d'une telle mise en demeure. À l'exemple d'autres contrôleurs à l'étranger (par ex. la France), l'APD (et le Service d'Inspection) a déjà plaidé à plusieurs reprises par le passé pour qu'une telle forme de "mise en demeure" pour le Service d'Inspection soit explicitement inscrite dans la LCA, afin que cette pratique puisse également obtenir une plus grande visibilité dans les statistiques.

Bien entendu, cette approche ne fonctionne pas pour chaque dossier et le mode de traitement classique qui consiste à établir un rapport d'enquête et à le transmettre à la Chambre Contentieuse pour traitement ultérieur (et sanction) doit évidemment aussi être maintenu. Il n'y a pas toujours suffisamment de volonté de collaborer de la part du responsable du traitement ou du sous-traitant (bien que ce soit pourtant bénéfique pour tout le monde) et certains dossiers requièrent toujours la méthode de travail classique. C'est notamment le cas lorsqu'il est question de "circonstances aggravantes" telles que la "récidive". Il ne faut en outre pas déduire de ce choix stratégique du Service d'Inspection que la réparation pendant l'enquête en cours (ou plus tard lors de la procédure devant la Chambre Contentieuse) des violations commises par le passé empêcherait leur constatation/sanction pour le passé. La correction effective et démontrée de pratiques non conformes au RGPD pendant l'enquête en cours sera par contre toujours considérée par le Service d'Inspection comme une circonstance atténuante.

Une autre aspiration, qui n'est d'ailleurs pas nouvelle et qui est récurrente, est effectivement de pouvoir travailler de manière moins réactive mais plus proactive, en utilisant davantage d'outils d'investigation prévus par le législateur. En 2024, le Service d'Inspection souhaite pouvoir encore miser davantage sur des enquêtes ouvertes de sa propre initiative. L'extension (limitée) du personnel que l'APD a obtenue en 2023 peut constituer un premier pas dans ce sens ainsi que les choix effectués concernant les affaires qui doivent (ou ne doivent de préférence pas) être traitées et les dossiers qui sont prioritaires.

Contrairement aux autres contrôleurs qui misent pleinement sur des lignes de conduite et des notes publiques, l'investissement limité au profit de l'APD au cours des 5 dernières années a eu pour effet de réduire les lignes de conduite et les notes publiques. Cela nécessitera de se tourner également vers d'autres services au sein de l'APD, étant donné que la mise à jour permanente des lignes de conduite publiques sur des thèmes en utilisant par exemple la jurisprudence et les décisions les plus récentes de la Chambre Contentieuse peut constituer un outil important pour le contrôle du respect de la réglementation dans le cadre d'une enquête (par ex. la note sur le marketing direct, la note sur les élections, la boîte à outils de l'APD, ...). Si d'autres services de l'APD disposaient de ressources suffisantes, ils pourraient apporter leur contribution à cet égard. De ce point de vue, le fait que le Comité de direction soit à nouveau au complet avec les directeurs respectifs peut constituer une opportunité.

Néanmoins, tout ceci ne sera pas évident en raison de plusieurs défis à venir.

Comme déjà indiqué précédemment, les enquêtes concrètes restent très diverses car il n'y a pas d'enquête "type" et les délais de traitement varient d'un dossier à l'autre en raison de la variété des thèmes à examiner. Il y a en effet une nette différence entre les enquêtes qui sont devenues une routine depuis les débuts en 2019 (par ex. les enquêtes relatives aux cookies, la vérification de la politique en matière de vie privée, ...) et qui nécessitent moins de temps que les nouveaux dossiers pour lesquels une expertise doit encore être développée en raison de l'évolution constante de la technologie et de (nouvelles) pratiques du marché qui n'ont pas encore été traitées auparavant (p. ex. le commerce de données, le télémarketing, l'outsourcing (externalisation), les traitements plus complexes (souvent internationaux) auxquels de nombreux partenaires participent).

Une nouvelle législation potentielle dont il est question depuis un certain temps pourrait également influencer le fonctionnement du Service d'Inspection. Il ne s'agit pas uniquement de législation "*propre*" comme la modification attendue de la LCA, qui ne cesse d'alimenter les discussions parlementaires depuis un moment. L'impact d'autres législations doit encore être évalué. À cet égard, on peut par exemple se référer au premier impact de la réglementation sur les lanceurs d'alerte, pour laquelle le Service d'Inspection constitue la porte d'entrée au sein de l'APD. Les premiers signes depuis l'été 2023 laissent présager que cela engendrera également une certaine charge de travail supplémentaire, en raison de nouveaux défis procéduraux qui se profilent à l'horizon pour les années à venir.

Enfin, le volet audit continue aussi à requérir une attention particulière en permanence. La réglementation européenne à ce sujet croît en ampleur et en technicité. Au sein du Service d'Inspection, tous les inspecteurs ne sont pas chargés de cet aspect lié à l'audit, mais il a néanmoins été décidé que davantage d'inspecteurs suivraient le volet audit, ce qui aura évidemment aussi un impact sur la possibilité d'initier des missions d'inspection. Pour le monde extérieur, la visibilité de ces audits est moindre car ils visent un public spécialisé et professionnel ainsi que des traitements très spécifiques. Le Service d'Inspection souhaite dès lors vérifier s'il est possible de communiquer davantage sur ces audits.

OSSI 1 : Faire face à l'extension (européenne) du contentieux Schengen

- OOSI 1.1 : Poursuivre l'exercice de la surveillance SchEval en Belgique sur les utilisateurs par ex. de l'infrastructure VIS et SISII au moyen (ou en assurant de nouveau) des actions de contrôle et de la participation à des groupes de travail ou à des groupes de pilotage. Cela nécessite également de plus en plus souvent un audit des ambassades belges dans des pays sensibles dans le monde.
- OOSI 1.2 : Étendre l'équipe d'audit actuelle au sein du Service d'Inspection pour faire face à ce contentieux Schengen croissant. Il est ainsi question que les nouveaux systèmes "EES" et "ETIAS", reportés en 2023, entrent en vigueur au milieu de l'année 2024.
- OOSI 1.3 : Via l'extension susmentionnée, essayer également d'auditer d'autres infrastructures existantes que celles présentes au sein de VIS et SISII.
- OOSI 1.4 : Analyser quels sont l'impact et les possibilités du Service d'Inspection dans le cadre de la nouvelle infrastructure mise sur pied au sein de l'Europe. Ceci inclut en effet la reprise de tâches de surveillance complémentaires.
- OOSI 1.5 : Donner davantage de visibilité à cette mission d'audit vis-à-vis du monde extérieur.

OSSI 2 : Concilier la réglementation sur les lanceurs d'alerte avec la réglementation de l'APD en ce qui concerne le Service d'Inspection

- OOSI 2.1 : Sur la base des premières expériences, analyser l'impact de cette législation sur le fonctionnement (pratique) du Service d'Inspection.
- OOSI 2.2 : Sur la base de ces premières expériences, adapter la Charte du Service d'Inspection et mentionner brièvement la réglementation sur les lanceurs d'alerte afin que les citoyens comprennent bien (ou mieux) ce qui est possible et ce qui ne l'est pas s'ils envisagent d'effectuer un signalement auprès de l'APD.

OOSI 3 : Recourir à des classements sans suite pour l'inspection en tant qu'outil stratégique

- OOSI 3.1 : Sur la base des (premières) expériences de 2023, analyser ce qui est possible ou ce qui ne l'est pas pour recourir au classement sans suite pour l'inspection en tant qu'outil stratégique privilégié.
- OOSI 3.2 : Après analyse des expériences susmentionnées, communiquer également clairement vis-à-vis du monde extérieur sur ce style d'approche afin que sa plus-value soit aussi claire pour les personnes concernées.
- OOSI 3.3 : (Continuer à) œuvrer à la promotion de cette approche en inscrivant explicitement la "mise en demeure" dans la législation pertinente.

OOSI 4 : Garder une attention constante pour certains sujets spécifiques

- OOSI 4.1 : Le DPO continue à être considéré par le Service d'Inspection comme l'acteur clé en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel dans la pratique quotidienne (conformément à ce qui est également mentionné dans le plan stratégique). Par ordre de grandeur, les enquêtes portent principalement sur la désignation correcte ou incorrecte d'un DPO, sur la fonction du DPO au sein de l'organisation et sur la question de savoir si, dans la pratique, le DPO dispose de suffisamment de temps et de moyens pour remplir correctement son rôle (entre la fonction et la réalité, il y a parfois des obstacles pratiques, comme en témoignent les dossiers déjà traités).
- OOSI 4.2 : Certains acteurs du monde du marketing direct continuent d'être à l'origine d'un afflux constant de plaintes et d'objections à l'encontre d'un groupe restreint de responsables du traitement. La réception de marketing direct par e-mail ou par courrier s'avère parfois cacher des traitements complexes, avec différents partenaires (externes et/ou internationaux) ou pas. Le fait que depuis de nombreuses années, ce sujet continue d'être à l'origine de questions, de notifications et de plaintes justifie l'attention particulière et les enquêtes parfois approfondies en la matière. Il est important de préciser à cet égard que cette pratique ne se limite pas au marketing direct commercial, mais qu'il existe également une forme de marketing à des fins caritatives ainsi qu'un commerce de données à des fins de marketing direct sur la base de tournois de jeux. Pour 2024, des plaintes sont également à nouveau attendues en ce qui concerne la propagande électorale basée sur d'autres sources que celles prévues par la législation électorale.
- OOSI 4.3 : Tout comme pour les autres années, l'offre d'informations transparentes (par ex. via une déclaration de confidentialité ou une politique en matière de cookies) accessibles demeure une obligation pour informer le citoyen des traitements concrets qui peuvent être effectués avec ses données à caractère personnel. Les informations doivent être rédigées sous la forme d'une communication claire et doivent aider la personne concernée à mieux comprendre les traitements de base concrets. Des informations claires doivent permettre au citoyen et à la personne concernée d'exercer leurs droits aussi facilement que possible. La pratique révèle qu'il reste toujours une marge d'amélioration (par ex. les déclarations de confidentialité rédigées sous forme trop abstraite et juridique, le recours à la technique de la conception trompeuse d'interfaces du site Internet, ...).

- OOSI 4.4 : Tout comme les autres années, les dossiers cookies continuent à requérir l'attention. Indépendamment du Service d'Inspection, l'APD s'efforce de donner davantage d'explications à ce sujet et elle a publié sur son site Internet une check-list sur les cookies reprenant les règles les plus importantes à respecter dans ce domaine, ceci afin que les responsables du traitement et les sous-traitants obtiennent suffisamment de précisions sur les principales règles à suivre. Le but de cette sensibilisation est de réduire les questions visant à savoir quelles pratiques sont conformes ou non au RGPD, mais elle peut aussi faire office de fil conducteur dans les dossiers d'inspection, afin de vérifier si une organisation agit conformément au RGPD. À cet égard, il est également important de mentionner que la pratique (à savoir quels cookies sont placés) ne correspond pas toujours à la théorie (ce que mentionne la politique en matière de cookies, si elle est disponible). Un contrôle des cookies impliquera très souvent une enquête technique de la part du Service d'Inspection, qui vérifiera très concrètement les cookies présents sur le site Internet, afin que toute discussion soit clairement fondée sur des preuves.

OOSI 5 : Évaluer et adapter le fonctionnement propre en permanence

Le recours accru aux classements sans suite en tant qu'instrument stratégique peut relever de ce point, mais vu le contexte, cet aspect a fait l'objet d'une description distincte ; il reste en outre encore plusieurs sujets relatifs au fonctionnement propre qu'il faut mentionner.

- OOSI 5.1 : Le secret de l'enquête empêche le Service d'Inspection de communiquer en détail. L'on a dès lors œuvré par le passé à une Charte publiquement consultable. Le Service d'Inspection souligne que sa politique est parfois clarifiée en reprenant dans cette Charte des références à des sources externes (par ex. la Cour des marchés). Ces informations publiques démontrent l'utilité et la valeur ajoutée de la Charte. L'intention est de continuer à prévoir des adaptations à la Charte 1 à 2 fois par an si la pratique indique que ces adaptations sont nécessaires suite à d'éventuelles évolutions (nouvelle législation, développement de nouvelles pratiques ou modification de pratiques existantes).
- OOSI 5.2 : Après avoir organisé une formation sur les auditions et avoir continué à tester cette modalité d'enquête en 2023, le Service d'Inspection prévoit de généraliser davantage la technique de l'audition et de la visite sur place (laquelle va souvent de pair avec la première) et de miser davantage sur ces deux actes d'enquête. La pratique révèle souvent une valeur ajoutée à la fois pour le Service d'Inspection et pour la personne auditionnée (certaines personnes auditionnées ont déjà indiqué qu'une audition était plus compréhensible qu'un questionnaire détaillé envoyé dans le cadre d'un "desk review"). Selon la mesure dans laquelle cet objectif peut être atteint en continuant à gérer la charge de travail, de plus amples informations à ce sujet (par le biais de la Charte ou séparément sur le site Internet) constituent une option.
- OOSI 5.3 : Comme déjà indiqué dans l'introduction, le Service d'Inspection souhaite miser davantage sur ce que l'on appelle les enquêtes 'ex officio' (ou les enquêtes d'initiative), permettant également de porter sur certains traitements problématiques un regard plus social que ce qui est possible en suivant strictement le flux entrant dans le cadre de la procédure de plaintes. Toutefois, la réalisation de cet objectif dépendra (à nouveau) de la charge de travail et de la manière dont certains processus internes peuvent ou non être adaptés (non seulement au sein du Service d'inspection, mais aussi plus largement dans les autres directions concernées).

- OSSI 5.4 : Afin de travailler de la façon la plus uniforme possible, plusieurs templates (modèles) ont déjà été élaborés en interne au sein du Service d'Inspection, templates qui ne visent pas seulement une plus grande uniformité mais qui doivent aussi permettre de réaliser un gain d'efficacité. Afin de tirer encore davantage profit de ces templates, l'intention est de mieux ancrer les templates existants au sein du propre fonctionnement et d'examiner si des templates supplémentaires peuvent être élaborés, en combinaison avec une concertation pluridisciplinaire entre les inspecteurs à propos des dossiers courants.

7. Chambre Contentieuse

Brève description de la Chambre Contentieuse

La Chambre Contentieuse a pour mission d'intervenir afin de faire appliquer les règles dans des affaires qui lui sont soumises, sur la base d'une plainte d'un citoyen et dans le cadre d'une inspection d'initiative de l'APD. La Chambre Contentieuse traite également des affaires qui sont soumises à l'APD par des autorités dans les États membres de l'UE dans le cadre du mécanisme de guichet unique du RGPD et dans le cadre desquelles l'APD est l'autorité chef de file ou autorité concernée.

La Chambre Contentieuse dispose à cet égard de plusieurs instruments : les mesures correctrices et les amendes administratives. La procédure devant la Chambre Contentieuse se déroule dans le respect des principes du droit procédural.

La Chambre Contentieuse est composée, outre de son président, de six membres externes qui sont nommés par la Chambre sur la base de leur expertise particulière.

La Chambre Contentieuse a un rôle autonome au sein de l'APD, mais n'agit pas de manière isolée. Pour les priorités et l'approche, une concertation est menée avec tous les autres organes concernés, en particulier le Service de Première Ligne (plaintes) et le Service d'Inspection (dossiers répressifs).

Contribution au Plan Stratégique

La Chambre Contentieuse contribue principalement à l'objectif stratégique d'une meilleure protection des données grâce au contrôle et à la sanction du non-respect de la réglementation.

La Chambre Contentieuse porte dès lors la responsabilité de la surveillance de l'application et du respect du RGPD, en tant qu'entité de l'APD. Bien que la procédure devant la Chambre Contentieuse présente des caractéristiques quasiment judiciaires, la Chambre Contentieuse ne fait pas partie du pouvoir judiciaire. La Chambre Contentieuse est tributaire des affaires qui lui sont soumises et ne prend pas d'initiative propre. Lors de l'évaluation des affaires, la Chambre Contentieuse peut toutefois se baser sur les priorités établies dans le Plan Stratégique et dans d'autres documents stratégiques de l'APD, en respectant évidemment les principes généraux du droit. La politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse en est une illustration, mais la Chambre Contentieuse a également des priorités positives.

- La Chambre Contentieuse a formulé et appliqué plusieurs principes ces dernières années :

Une philosophie concrète, en tenant compte des différents intérêts sociétaux, une protection juridique accessible, l'impartialité, l'efficacité, la transparence et la collaboration.

- La Chambre Contentieuse a ancré ses compétences dans quelques notes stratégiques transversales sur le site Internet.

Notes stratégiques concernant la publication des décisions, les astreintes, la position du plaignant, la politique linguistique et la politique de classement sans suite.

- Les compétences de la Chambre Contentieuse sont en outre encadrées par la jurisprudence de la Cour des marchés.

La jurisprudence de la Cour des marchés a précisé plus avant le cadre légal procédural de la LCA. À cet égard, la Cour des marchés pose surtout des exigences très élevées en ce qui concerne la motivation, impliquant de devoir répondre à tous les arguments pertinents des parties.

- Dans ses travaux, la Chambre Contentieuse met l'accent aussi bien sur la garantie d'une qualité juridique élevée que sur une approche sélective.

La Chambre Contentieuse traite ainsi les affaires plus simples au moyen de la "procédure light" et elle classe sans suite différents types d'affaires lorsqu'il y a un manque d'intérêt stratégique. À cet égard, il y a lieu d'émettre une réserve selon laquelle les exigences posées par la Cour des marchés ainsi que par le droit européen (en particulier, mais pas uniquement, pour les affaires transfrontalières) limitent la marge de manœuvre d'une intervention sélective.

- La Chambre Contentieuse a développé une infrastructure.

Des méthodes de travail et des modèles ont été établis pour les différents types de procédures et les incidents dans les procédures. Le greffe joue un rôle central, dans les contacts externes également. Une attention particulière est accordée aux procédures IMI.

Ces dernières années, la Chambre Contentieuse s'est illustrée sur la plupart de ces points, mais a surtout constaté que l'efficacité (en termes de durée des procédures) était mise sous pression, en conséquence de la combinaison d'un manque structurel de moyens, de procédures relativement lourdes (dans les affaires nationales mais aussi encore plus clairement dans les affaires transfrontalières) ainsi que de l'évolution de la jurisprudence de la Cour des marchés. On pense en particulier à la charge de travail conséquente ainsi qu'à l'afflux constant de nouvelles affaires, en ce compris des affaires transfrontalières, ainsi qu'au nombre élevé de recours devant la Cour des marchés.

Vous trouverez ci-dessous les principes pour 2024, dont on peut espérer qu'ils seront également exécutés au cours des années suivantes.

Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse

OSChC 1 (= OO 2.2 du Plan Stratégique) : La poursuite du développement de la Chambre Contentieuse qui offre une protection effective et cohérente en traitant les litiges de manière équilibrée

- OOChC 1.1 : Traiter les affaires de manière efficace, sur la base d'une stratégie comportant les éléments suivants :
 1. Sélection plus rigoureuse d'affaires que la Chambre Contentieuse traite quant au fond et/ou transfère au Service d'Inspection.
 2. Sélection plus rigoureuse des griefs dans un dossier traité par la Chambre Contentieuse.

3. Utilisation d'un formulaire standardisé de classement sans suite et utilisation systématique de paragraphes types dans un dossier individuel pour chaque motif de classement sans suite.
 4. Approche "instantanée" dans des affaires dans lesquelles on peut formuler rapidement une injonction "light" ou un avertissement (art. 95 de la LCA), via un règlement immédiat.
 5. Décisions considérablement plus courtes.
 6. Accent sur des dossiers majeurs ayant un impact social, avec toutefois un traitement exhaustif. Ces dossiers majeurs sont sélectionnés en tenant compte notamment des objectifs stratégiques de l'APD, des priorités de l'APD pour 2024, des accords au sein de l'EDPB et du potentiel d'un dossier.
 7. Accent sur les transactions, lorsque les affaires s'y prêtent.
- OOChC 1.2 : Traiter des affaires complexes, dont des affaires avec des "plaintes massives", des dossiers thématiques, des affaires qui ont la priorité en raison de l'intérêt sociétal, ainsi que le flux croissant d'affaires transfrontalières au sein de l'EEE.
 - OOChC 1.3 : Poursuivre le développement de règles procédurales qui garantissent l'accessibilité pour tous, l'impartialité et l'efficacité, notamment via l'établissement de notes stratégiques à publier sur le site Internet concernant (a) une politique d'amendes (en exécution des lignes directrices de l'EDPB) et le suivi des sanctions, (b) le tri des affaires lors de leur arrivée à la Chambre Contentieuse et la simplification de procédures pour des affaires plus simples (voir OOChC1.1), (c) des transactions, ainsi que d'autres sujets transversaux potentiels.
 - OOChC 1.4 : Poursuivre le développement d'un vade-mecum, tant pour les procédures internes de la Chambre Contentieuse que pour les parties devant la Chambre Contentieuse, ainsi que d'une banque de données des connaissances.
 - OOChC 1.5 : Contribuer au traitement effectif et cohérent des recours contre les décisions, notamment via une définition stratégique du point de vue dans des affaires devant la Cour des marchés, via un dialogue de la défense (judicial dialogue) avec la Cour des marchés, la mise en œuvre stratégique d'instruments tels que la cassation et les questions préjudicielles, le tout en étroite collaboration avec des avocats externes.
 - OOChC 1.6 : Créer un volet sur le site Internet de l'APD qui met en œuvre la transparence des fondements, des procédures et des décisions.
 - OOChC 1.7 : Professionnaliser davantage le greffe, notamment au niveau de la communication avec des contacts externes et de la poursuite de l'instauration de procédures électroniques, potentiellement avec le nouveau Système de gestion des dossiers.

- OChC 1.8 : Prendre en compte de nouvelles évolutions, en particulier :
 1. La complexité croissante des dossiers, notamment du fait que les technologies sensibles au niveau de la vie privée sont toujours plus complexes, l'IA générative étant un exemple parmi d'autres.
 2. La jurisprudence abondante de la Cour de justice de l'UE et l'apport de l'EDPB (lignes directrices, décisions contraignantes).
 3. Le Digital Package de l'UE, impliquant que les autorités de protection des données reçoivent aussi des tâches de répression en vertu de la nouvelle législation européenne, et devront en outre collaborer de manière intensive avec d'autres contrôleurs, suite également à l'arrêt Meta C- 252/21 de la CJUE.
 4. La modification de la loi organique suite à l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 12 janvier 2023. En vertu de cet arrêt, les tiers intéressés peuvent introduire un recours devant la Cour des marchés contre des décisions de la Chambre Contentieuse. La proposition de loi visant à implémenter cette mesure a été adoptée par la Chambre (Chambre, Doc. 3291/1) et comporte également la possibilité pour des tiers d'intervenir dans des procédures devant la Chambre Contentieuse.
 5. Éventuellement : les conséquences du projet de loi 2793, qui d'une part permet de renforcer la sélection par le Service de Première Ligne, et d'autre part prévoit une suppression de la Chambre Contentieuse en tant qu'organe collégial en 2025.

OSChC 2 (= OO 2.3 du Plan Stratégique) : Développer une méthodologie qui doit permettre à la Chambre Contentieuse d'objectiver davantage le choix des sanctions, dont le montant des éventuelles amendes

- OChC 2.1 : Établir une politique de sanction, en respectant les lignes directrices de l'EDPB en matière d'amendes.
- OChC 2.2 : Assurer un suivi effectif des sanctions, en collaboration avec d'autres services de l'APD.

OSChC 3 (= partie des OO 4.1 et 4.2 du Plan Stratégique) : Développer une vision de coopération avec des partenaires au sein et en dehors de l'UE, ainsi que coopérer (activement) au niveau européen avec notamment des contrôleurs dans d'autres États membres et l'EDPB (et parfois la Commission européenne)

- OChC 3.1 : Contribuer activement à des initiatives stratégiques de l'EDPB et de contrôleurs nationaux afin de garantir le fonctionnement effectif du mécanisme de guichet unique, également à l'égard de grandes entreprises technologiques, sur la base d'expériences acquises et du "processus de Vienne" initié par l'EDPB.
- OChC 3.2 : Assurer un traitement effectif des affaires transfrontalières, notamment via le système IMI, surtout dans le contexte des articles 60 (mécanisme de guichet unique) et 65 (règlement des litiges) du RGPD.

- OOChC 3.3 : Améliorer les procédures dans les affaires transfrontalières, aussi dans le contexte de l'EDPB (incluant la participation à des sous-groupes sur la coopération et le contrôle et la sanction du non-respect de la réglementation).
- OOChC 3.4 : Concertation et coopération bilatérales avec les autorités dans les États membres voisins, incluant en tout état de cause la France, les Pays-Bas, le Luxembourg et l'Irlande.
- OOChC 3.5 : Concertation et coopération bilatérales avec les autorités sur le plan de la concurrence et des télécommunications, en particulier dans le cadre du Digital Package.
- OOChC 3.6 : Contribuer au développement de la coopération sur le plan du contrôle et de la sanction du non-respect de la réglementation au niveau mondial, dans le cadre de la Global Privacy Assembly, entre autres en tant que participant actif aux groupes de travail dédiés aux sujets suivants : « International Enforcement » et « Digital Citizen and Consumer ».
- OOChC 3.7 : Contribuer à un développement cohérent du droit au sein de l'EEE, notamment en participant aux sous-groupes « coopération » et « enforcement » de l'EDPB.