

Autorité de protection des données

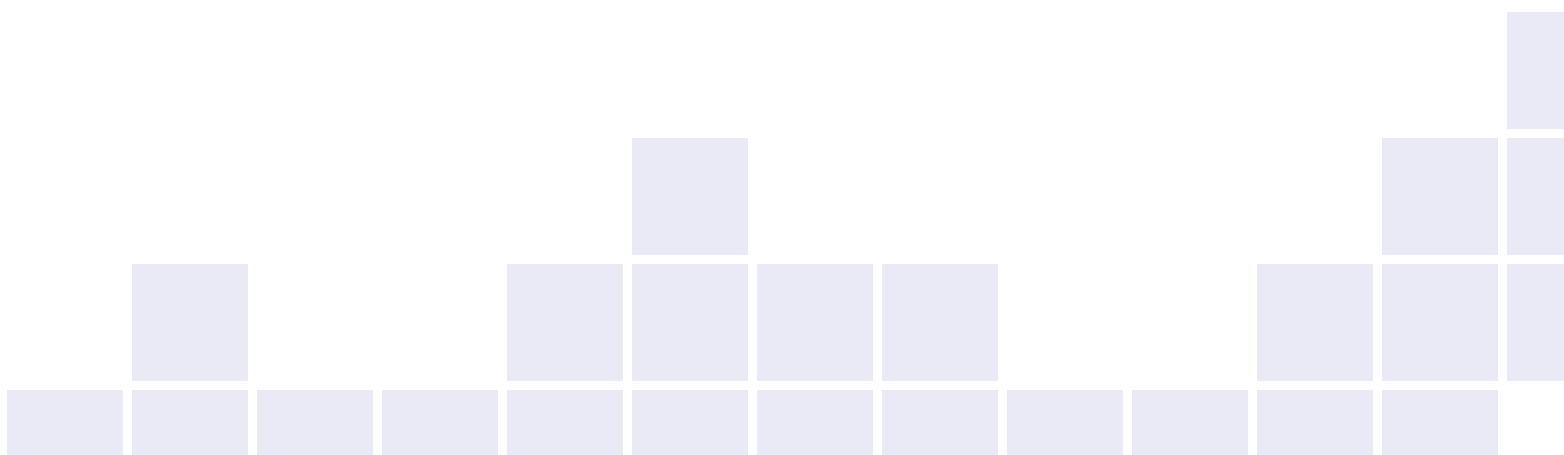
Rapport annuel 2020



Table des matières

Mieux vaut prévenir que guérir !	5
L'Autorité	6
Compétences de l'APD	7
Composition de l'APD	7
Le Comité de direction.....	8
Collaborateurs et budget	9
Nouvelle approche de l'APD	9
Coopération	12
Sous la loupe	18
Covid-19, le défi vie privée de l'année	19
Avis	19
Le contrôle du respect de la réglementation	22
Dossiers thématiques informatifs sur le site Internet	22
Surveillance proactive	22
Thèmes de l'année	24
Autorités publiques	25
Marketing direct	27
La protection des données personnelles en ligne.....	28
DPO	29
Sensibilisation.....	30
Activités par direction	34
Secrétariat Général	35
Service de Première Ligne	37
Centre de Connaissances.....	37
Service d'Inspection	40
Chambre Contentieuse	44

L'année 2020 en chiffres	50
1. Sensibiliser et informer.....	51
2. Conseiller, recommander et interpréter.....	52
3. Faire de la médiation et traiter les plaintes.....	54
4. Assurer le respect effectif de la réglementation.....	56
5. Service d'Inspection.....	58
6. Surveiller (et assurer un suivi).....	59
7. Coopérer.....	59
8. Approuver ou encadrer des traitements de données « à risque » et encourager les codes de conduite.....	59
9. Chiffres généraux.....	61
10. Comparaison 2019-2020.....	62





David Stevens

Président

Avant-propos

Mieux vaut prévenir que guérir !

Pour 2020, l'Autorité avait prévu des changements. Mais cette année aura aussi apporté son lot de défis inattendus. Malgré toutes les difficultés, nous avons su garder le cap et poursuivre le parcours de transition de notre Autorité.

L'année a très bien commencé, avec l'approbation de notre Plan stratégique 2020-2025, du Plan de gestion 2020 et l'engagement de six collaborateurs supplémentaires. Étant donné les nouvelles compétences en matière de contrôle, ces nouveaux collègues ont été principalement affectés à la Chambre Contentieuse et au Service d'Inspection, tous deux chargés des processus destinés à faire appliquer la réglementation. Très vite, les enquêtes et décisions se sont enchaînées et des sanctions ont également été prononcées dans certains cas. L'année 2020 aura aussi été marquée par les premières mesures provisoires du Service d'Inspection.

Mais les autres directions ne sont pas restées en retrait pour autant. Le nombre de plaintes a doublé et suite à l'installation d'un nouveau gouvernement à l'automne, le nombre de demandes d'avis sur des législations et réglementations est reparti à la hausse. Entre-temps, les processus et procédures utiles ont été développés pour quelques nouveaux instruments ou compétences de contrôle (comme par exemple les avis au sujet d'analyses d'impact relatives à la protection des données). Dans une volonté d'efficacité de notre mission de contrôle (notre sixième objectif stratégique), nous avons en outre concrétisé l'idée selon laquelle la protection des données devait être simple, par exemple en simplifiant drastiquement le formulaire de notification des fuites de données. Depuis, les notifications ont également doublé. L'arrivée du coronavirus il y a quelques mois, entraînant l'obligation d'organiser quasiment toutes les interactions humaines par voie électronique, ne nous a pas détournés de notre cap. Notre plan était en effet très clair : sensibiliser et informer, agir en cas de besoin pour faire respecter la réglementation, identifier les nouvelles évolutions et y répondre, collaborer avec d'autres contrôleurs ou intervenants de premier plan et faire ainsi de l'APD un acteur incontournable, un guide expérimenté et un centre de référence en matière d'information numérique.

Grâce aux efforts de tous les collaborateurs et malgré les circonstances souvent difficiles (en raison notamment d'un budget structurellement trop restreint), nous avons également réalisé nos objectifs au cours du deuxième semestre. Dans un certain sens, la crise du coronavirus et l'importance accrue des informations et de la communication numériques ont encore mieux mis en lumière notre mission et notre nouvelle approche.

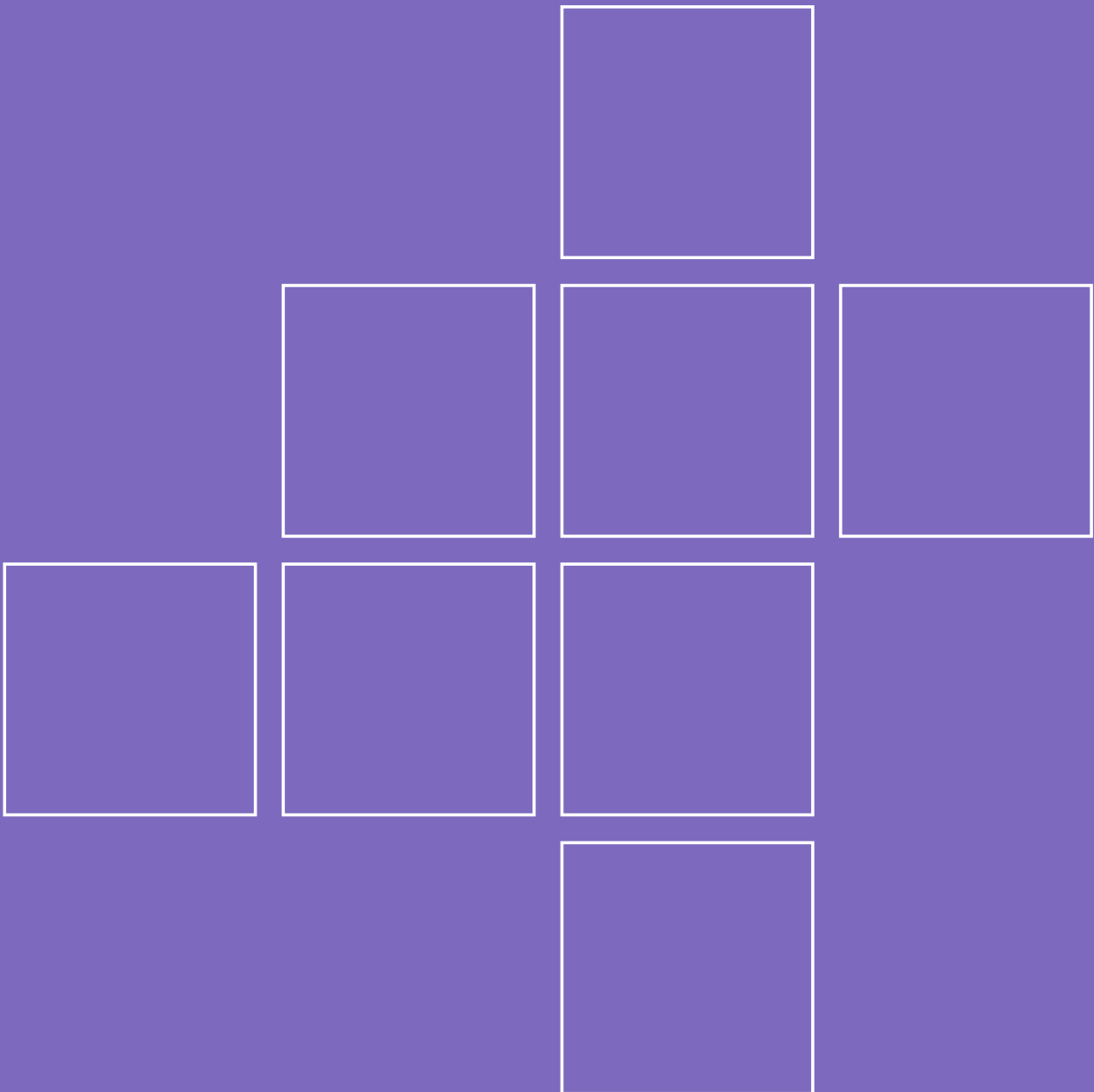
Nous avons rendu des avis non seulement sur des législations et réglementations concernant toutes sortes de nouveaux traitements de données dans la lutte contre le virus, mais aussi sur l'évaluation correcte ou non des risques liés à l'application Coronalert. Dans le cadre de notre approche plus proactive, les occasions n'ont pas manqué non plus. Citons entre autres exemples la prise de température à l'école ou au travail, les caméras mesurant l'affluence à la côte ou encore les mesures complémentaires prises par les autorités locales ou provinciales. Nous avons demandé des informations, nous les avons analysées et avons ainsi publié sans attendre sur notre site Internet des lignes directrices transparentes et des informations utiles. « Mieux vaut prévenir que guérir », un principe qui a également toute son importance dans le domaine de la protection des données. Et cerise sur le gâteau, nous avons aussi pu présenter toutes ces informations de manière attrayante, grâce à notre nouvelle identité visuelle.

Au nom du Comité de direction, je souhaite surtout remercier l'ensemble de nos collaborateurs pour avoir fait face à cette année 2020 tumultueuse et pour avoir donné chaque jour le meilleur d'eux-mêmes. Il faut tenir bon encore un moment : après la pluie vient en effet toujours le beau temps.

Au nom du Comité de direction,
D. Stevens, Président

1

L'Autorité



L'Autorité de protection des données (APD) est l'organe de contrôle indépendant en matière de traitement de données à caractère personnel. Elle a été créée par la loi du 3 décembre 2017 (ci-après : « LCA »). Elle dispose d'un arsenal de possibilités d'action bien plus large que son prédécesseur, la Commission de la protection de la vie privée (la « Commission vie privée »). L'APD est un organisme fédéral doté de la personnalité juridique, institué auprès de la Chambre des représentants.

Compétences de l'APD

La mission générale de l'APD est définie par l'article 4 de la LCA comme étant « *le contrôle du respect des 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* ».

L'APD est donc en principe compétente non seulement pour le contrôle du respect du Règlement général sur la protection des données (ci-après : « RGPD ») ou de la législation générale relative à la protection des données (comme par exemple 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 »), mais elle peut aussi exercer un contrôle du respect d'autres législations et réglementations plus spécifiques comme par exemple la législation relative aux caméras.

La surveillance de l'APD ne porte toutefois pas sur les traitements effectués par les cours et tribunaux ainsi que par le ministère public dans l'exercice de leur fonction juridictionnelle. L'APD n'est pas non plus compétente pour les traitements de données à caractère personnel effectués par les services de police.

L'APD est compétente à l'égard d'acteurs et instances du secteur public et du secteur privé et a la possibilité d'infliger des sanctions administratives de manière autonome.

Composition de l'APD

Selon l'article 7 de la LCA, l'APD est composée d'un Comité de direction, d'un Secrétariat Général, d'un Service de Première Ligne, d'un Centre de Connaissances, d'un Service d'Inspection et d'une Chambre Contentieuse. Tant la Chambre Contentieuse que le Centre de Connaissances comptent également six membres externes qui contribuent avec leur expertise aux travaux et délibérations de ces organes.

L'Autorité se compose actuellement comme suit :

Comité de direction

- | | |
|-----------------------|---|
| ■ David Stevens | Président et Directeur du Secrétariat Général |
| ■ Charlotte Dereppe | Directrice du Service de Première Ligne |
| ■ Alexandra Jaspar | Directrice du Centre de Connaissances |
| ■ Peter Van den Eynde | Inspecteur Général du Service d'Inspection |
| ■ Hielke Hijmans | Président de la Chambre Contentieuse |

Centre de Connaissances

Le Centre de Connaissances est composé de six membres et de la Directrice du Centre de Connaissances, Alexandra Jaspar.

- Yves-Alexandre de Montjoye
- Joëlle Jouret (démission présentée le 14 juin 2020)
- Marie-Hélène Descamps (nommée le 29 octobre 2020)
- Bart Preneel
- Frank Robben
- Nicolas Waeyaert (démission présentée le 5 février 2021)
- Séverine Waterbley (démission présentée le 5 février 2021)

Chambre Contentieuse

La Chambre Contentieuse est composée de six membres et du Président de la Chambre Contentieuse, Hielke Hijmans.

- Yves Poullet
- Romain Robert
- Dirk Van der Kelen
- Jelle Stassijns
- Christophe Boeraeve
- Frank De Smet

Le Comité de direction

Les compétences et activités du Comité de direction sont reprises à l'article 9 de la LCA et englobent, outre l'approbation des comptes annuels, la décision quant au budget annuel, l'organisation interne et la composition interne ainsi que les plans de gestion annuels de l'APD.

Le Comité de direction a également une importante responsabilité opérationnelle dans le domaine de la protection de la vie privée des citoyens, car conformément à l'article 63, 1° de la LCA, il peut décider de saisir le Service d'Inspection s'il constate des indices sérieux de l'existence d'une pratique susceptible de donner lieu à une violation des principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel. En 2020, le Comité de direction a eu recours à cette compétence à 7 reprises, généralement après l'ouverture d'un dossier de surveillance. Dans un seul cas, il a été décidé que les indices étaient insuffisants.

En 2020, le Comité de direction s'est réuni à 31 reprises.

Au début de l'année 2020, le Comité de direction a approuvé le « [Plan Stratégique 2020-2025](#) ». L'APD y affirme que son ambition « *consiste (dans le cadre de sa mission légale) à guider les citoyens, les entreprises, les associations et les pouvoirs publics vers un monde numérique où la vie privée est une réalité pour tous. Il s'agit d'un objectif ambitieux, mais réalisable. L'APD estime en effet que le RGPD a amorcé un processus irréversible pour répondre à une demande des citoyens qui réclament plus de confiance, de respect et d'intégrité* ».

Tant dans le Plan stratégique que dans le [Plan de gestion 2020](#), cette vision est ensuite davantage concrétisée en objectifs stratégiques et opérationnels, ou appliquée à l'aide des différentes tâches et compétences de l'APD, la nécessité d'unité et de cohérence étant fortement soulignée : « *Une intervention cohérente de l'APD en tant qu'institution publique indépendante au service de l'intérêt* ».

général est notre objectif. C'est également ce que la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne et le RGPD exigent d'une autorité de contrôle. »

Collaborateurs et budget

Dans le plan, l'APD a identifié ses collaborateurs talentueux et motivés comme étant un atout important pour la faisabilité. Ils contribuent en effet à la protection effective de la vie privée de nos citoyens au niveau européen et international (par exemple en élaborant des lignes directrices au sein du Comité européen de la protection des données, ou en collaborant dans le cadre de plaintes et enquêtes transnationales). Mais vu les nouvelles compétences et procédures, la pression sur les collaborateurs est grande.

La réussite de la réalisation de ce trajet de croissance envisagé a dès lors été soumise à la condition essentielle d'une augmentation des ressources humaines et financières. Concrètement, l'APD a avancé un scénario de croissance minimaliste du cadre de son personnel de 6 ETP supplémentaires en 2020 ainsi qu'en 2021, de 4 ETP supplémentaires en 2022 et d'encre 2 ETP supplémentaires en 2023 ainsi qu'en 2024.

Pour l'exercice 2020, la Chambre des représentants a approuvé une augmentation des moyens financiers de l'APD, ce qui a permis d'engager temporairement 6 collaborateurs supplémentaires. Fin 2020, l'APD comptait 67 collaborateurs, contre 62 à la fin de l'année précédente, soit une augmentation de 8 %.

Pour financer son fonctionnement, l'APD a pu disposer en 2020 d'un crédit de fonctionnement s'élevant à 8.947.430,92 EUR (contre 8.247.129,147 EUR en 2019, soit une augmentation de 8,5 %). Les crédits de fonctionnement sont financés principalement par la dotation proprement dite de 7.992.000 EUR (le montant est repris annuellement dans le budget des dépenses de l'Autorité fédérale) et par les bonis reportés des années précédentes. En 2020, l'APD a également pu disposer de subsides de la Commission européenne d'un montant de 244.327,67 EUR afin de soutenir le projet Boost.

Malgré cette augmentation, une étude comparative réalisée par PwC fin 2020 à la demande de l'APD a indiqué que les autres autorités de contrôle européennes des pays frontaliers disposaient de ressources humaines bien supérieures et connaissaient une croissance en personnel et en budget beaucoup plus forte.

Nouvelle approche de l'APD

Comme démontré en détail plus loin dans ce rapport annuel, de grandes étapes ont été franchies depuis 2020, non seulement dans la mise en place d'une nouvelle autorité proactive qui partage ses connaissances et sensibilise le public, mais aussi dans l'application des dispositions légales et réglementaires.

Surveillance proactive

Un tout nouveau « processus de monitoring » a été développé en application de l'article 19 de la LCA. Ces dossiers permettent à l'APD de collecter activement des informations concernant des évolutions tant technologiques que sociétales ayant un impact sur la protection des données afin de prendre rapidement le pouls de la situation si elle a connaissance de traitements potentiellement risqués pour les droits des citoyens en matière de protection des données. L'APD exécute ainsi le troisième

objectif de son [Plan stratégique](#) (« Une meilleure protection des données grâce à l'identification des évolutions et aux réponses adéquates à y apporter »).

Informer et sensibiliser en toute transparence

Conformément à son premier objectif stratégique (« Une meilleure protection des données grâce à la sensibilisation ») de préciser les règles existantes, l'APD travaille activement d'une part à l'émission de recommandations relatives à quelques problématiques centrales (par exemple le marketing direct), et d'autre part à l'information et la sensibilisation, ainsi qu'à la publication et la communication de ses points de vue, notamment dans des lignes directrices, dossiers thématiques ou « *Questions fréquemment posées ou FAQ* » sur son site Internet. À titre d'exemple, on peut citer le [dossier thématique 'Covid-19'](#), dans lequel l'APD a communiqué de manière proactive et transparente sur les sujets suivants :



Illustration : extrait du [dossier thématique COVID-19](#) (site Internet de l'APD)

L'APD concentre également ses efforts sur l'information au quotidien des citoyens et des responsables du traitement via des présentations publiques, la presse ou les milliers de demandes d'information qu'elle traite. Afin de favoriser l'accès à des informations claires, elle a également renouvelé entièrement son site Internet en 2020.

Pour ce qui est de son cinquième objectif stratégique (« Une meilleure protection des données avec l'APD comme leader/guide et centre de référence »), on peut avant tout rappeler les activités de l'APD pour des groupes cibles spécifiques. Pour les PME, une « [boîte à outils](#) » a été créée et mise à disposition afin de simplifier la compréhension et le respect des mesures. Pour les délégués à la protection des données (« Data Protection Officers » ou DPO) ou les professionnels de la vie privée, un projet a été lancé visant non seulement un meilleur échange réciproque mais aussi davantage d'interaction avec l'APD elle-même. Pour les jeunes, le site Internet spécifique (www.jedecide.be) a aussi été davantage développé. Dans le cadre de son objectif d'une « *meilleure protection des données avec l'APD en tant que contrôleur efficace* », les services de soutien ont également été étoffés (par exemple service communication, IT, ...) afin que l'Autorité travaille non seulement plus efficacement mais aussi qu'elle occupe une place plus importante dans le débat social relatif au traitement de données à caractère personnel.

Application des dispositions légales

En 2020, l'APD a travaillé particulièrement à son deuxième objectif stratégique (« Une meilleure protection des données grâce au contrôle et à la sanction du non-respect de la réglementation »)

du fait que de nombreux nouveaux processus devaient être mis en place, tant pour la Chambre Contentieuse que pour le Service d'Inspection.

Le Service d'Inspection [a par exemple imposé pour la première fois des mesures provisoires](#) afin d'éviter un préjudice grave, immédiat et difficilement réparable pour les personnes concernées. Vous trouverez une explication plus détaillée de l'approche du Service d'Inspection en 2020 dans la rubrique « [Service d'Inspection](#) ».

En 2020, la Chambre Contentieuse a accordé une attention importante à l'exécution cohérente de ses missions et a développé sa méthodologie au cours de cette première année complète d'activité. La mission de la Chambre Contentieuse comporte trois éléments.

Premièrement, la Chambre Contentieuse propose, en tant qu'organe de l'autorité de contrôle, une procédure efficace et accessible. La Chambre Contentieuse a développé des procédures pour traiter les plaintes afin de rester la plus accessible possible, mais respecte toutefois dans ce cadre les garanties procédurales élémentaires comme le droit à la défense et le droit de contradiction.

Deuxièmement, la Chambre Contentieuse contribue à apporter une explication cohérente du RGPD, ce qui requiert une qualité (juridique) élevée des décisions. Cela s'applique en particulier aux décisions sur le fond, dans lesquelles la Chambre Contentieuse traite non seulement une question pendante mais détermine aussi l'interprétation du RGPD et des autres législations. La Chambre Contentieuse a été en mesure de développer une « jurisprudence » cohérente et de prendre plusieurs décisions importantes, la décision dans [l'affaire 2020-37](#) (X c/ Google, suppression de liens/droit à l'oubli, contre laquelle un recours a été déposé) étant la plus représentative.

Troisièmement, la Chambre Contentieuse collabore dans des affaires transfrontalières au sein de l'Union. La décision dans [l'affaire 2020-25](#) (fondement juridique de traitements de données à caractère personnel par une plateforme de médias sociaux), dans laquelle l'APD était autorité chef de file, a permis à la Chambre Contentieuse de développer des méthodes adéquates. La contribution de la Chambre Contentieuse à la réussite d'une application européenne de la réglementation se fait via des affaires individuelles, dans lesquelles la Chambre Contentieuse traite au quotidien des affaires initiées par l'APD elle-même ou par ses homologues au sein du mécanisme de coopération européen, mais aussi par une contribution active au développement de lignes directrices européennes, dans le cadre de l'EDPB.

Le développement de nouvelles méthodologies intervient sur fond d'une quantité énorme de plaintes, la Chambre Contentieuse se voyant contrainte d'établir des priorités et de les ajuster en permanence. En outre, dans le cadre du traitement de plaintes, elle doit appliquer la législation nationale qui est incomplète et/ou imprécise sur certains points.

Complication supplémentaire, la Cour des marchés pose des exigences toujours plus élevées au fonctionnement de la Chambre Contentieuse.

En 2020, en plus de ces affaires courantes, la Chambre Contentieuse a également entrepris le développement d'une méthodologie pour de nouveaux types d'affaires, comme par exemple le traitement de cas avec « plaintes massives », un dossier thématique avec un grand nombre de responsables du traitement et des affaires urgentes, vu l'importance sociale (notamment des affaires liées au Covid). Elle a également rédigé des notes stratégiques sur des questions de procédure ([Politique en matière de publication des décisions](#), [Politique en matière d'astreintes](#), [Politique linguistique de la Chambre Contentieuse](#) et [Politique relative à la position du plaignant dans la procédure au sein de la Chambre Contentieuse](#)).

Coopération

Coopération au niveau national

Afin d'augmenter le niveau de protection des données dans notre pays, l'APD recherche activement à établir des coopérations. Elle exécute ainsi le quatrième objectif de son [Plan Stratégique](#) (« Une meilleure protection des données grâce à la coopération avec d'autres instances »).

Lorsque c'est utile et possible, des protocoles de coopération structurels sont conclus en toute transparence, lesquels sont aussi disponibles sur le site Internet de l'APD. Mais l'APD peut également initier des formes de coopération d'autres manières. Le domaine « protection des données » touche en effet aux compétences légales de différentes institutions. L'APD contribue par exemple aussi à optimiser le partage d'informations et de connaissances entre ces services.

Outre l'APD, plusieurs autres contrôleurs spécifiques à certains secteurs ont aussi été créés au niveau fédéral, à l'égard desquels l'APD n'a qu'une compétence résiduaire. Ce règlement a été instauré spécifiquement par le législateur afin d'éviter des problèmes de compétence avec d'autres institutions fédérales. On peut notamment penser à cet égard à l'Organe de contrôle de l'information policière, au Comité R et au Comité P, comme en attestent les travaux parlementaires.

Avec ces trois autres institutions publiques fédérales, qui interviennent comme contrôleur au niveau de la protection des données, l'APD a signé un [protocole de coopération](#). Ce protocole comporte des conventions quant aux tâches et compétences de ces quatre contrôleurs et prévoit aussi un règlement de partage de dossiers et de connaissances.

Par ailleurs, l'APD a également conclu un [Protocole de coopération entre DNS Belgium et l'Autorité de protection des données](#). Ce protocole permet à l'APD, en cas de violations graves ou manifestes du RGPD ou de la réglementation et législation, de dévier les visites sur des sites .be vers une page d'avertissement. Comme l'indique le protocole, l'APD n'appliquera cette procédure que lorsque le gestionnaire du site Internet ne donne pas suite à une demande antérieure de l'APD et qu'il existe un préjudice urgent et difficile à réparer pour les personnes concernées.

L'APD partage des connaissances et des informations avec de nombreux acteurs du secteur public dont les compétences touchent à la protection des données. En voici quelques exemples :

- En 2020, l'APD a collaboré avec le SPF Justice pour que ce dernier puisse répondre à une quarantaine de questions parlementaires concernant la protection des données. Nous entendons ainsi contribuer aussi au travail parlementaire le plus qualitativement et adéquatement possible.
- L'APD s'est concertée avec l'Institut belge des services postaux et des télécommunications au sujet de plusieurs thèmes, comme le contrôle de l'utilisation de cookies ou les adaptations nécessaires du cadre législatif en matière d'annuaires téléphoniques et de services de renseignements téléphoniques.
- L'APD participe à la « Plateforme des droits de l'homme ». Une vingtaine d'organisations jouant un rôle dans la protection de certains droits de l'homme sont membres de cette plateforme. Elles se concertent plusieurs fois par an afin de s'informer mutuellement des évolutions importantes dans ce domaine.

Coopération internationale

La coopération stratégique est l'un des éléments majeurs du Plan stratégique de l'APD. Au niveau international, l'APD est un partenaire fiable qui s'engage activement pour fournir des réponses fortes aux défis européens et mondiaux en termes de vie privée et de protection des données, et ce par le biais de la concertation et d'actions conjointes.

Le Comité Européen de la Protection des Données (EDPB)

Tout comme l'APD, l'EDPB (Comité Européen de la Protection des données) a fait face à de grands défis en 2020 en raison de la crise du Covid-19.

Pour l'EDPB, l'année a commencé sur les chapeaux de roues avec une contribution au rapport d'évaluation de la Commission européenne sur la mise en œuvre du RGPD depuis le 25 mai 2018. Dans sa contribution, l'EDPB a souligné que des moyens supplémentaires pour les autorités de contrôle et une meilleure harmonisation dans la mosaïque de procédures nationales étaient nécessaires pour faire appliquer correctement le RGPD au niveau européen. Le texte est disponible via [ce lien](#).

Pour renforcer l'application du RGPD, l'APD a soutenu, en tant que rapporteur, la proposition de [l'EDPS](#) de créer une équipe d'experts au sein de l'EDPB. [Cette équipe d'experts](#) viendra en appui et permettra un gain d'efficacité en cas d'enquêtes transfrontalières. En outre, l'EDPB a également adopté [un cadre d'application coordonné](#) afin de stimuler des enquêtes communes pour des secteurs spécifiques au niveau européen.

Peu après, la crise du Covid-19 a éclaté. L'EDPB est passé en mode réunions à distance et a adopté plusieurs lignes directrices qui se sont révélées cruciales pour concilier les mesures de lutte contre le Covid-19 avec le droit à la vie privée. L'APD a contribué en particulier aux [lignes directrices 04/2020](#) relatives à l'utilisation de données de localisation et d'applications de recherche de contacts. Dans les avis du Centre de Connaissances, l'APD s'est régulièrement référée à ces lignes directrices.

Malgré la crise du Covid-19, l'EDPB a toujours poursuivi ses activités. Même en cette année de crise, les collaborateurs de l'APD ont participé à toutes les activités de l'EDPB, par exemple en étant (co) rapporteurs et en contribuant à la rédaction de documents approuvés par l'EDPB ou en donnant un feedback sur le travail préparé par d'autres autorités de contrôle. L'APD s'est engagée comme (co) rapporteur pour plusieurs initiatives importantes de l'EDPB :

- le renouvellement des lignes directrices sur l'anonymisation et la pseudonymisation ;
- le renouvellement des lignes directrices sur l'intérêt légitime ;
- [Les lignes directrices](#) sur l'application de l'article 65(1) du RGPD ;
- [La définition des](#) tâches de l'équipe d'experts.

Le président de l'APD et, dans certains cas, d'autres membres ou collaborateurs ont pris part à 27 séances plénières de l'EDPB. Par ailleurs, l'APD a participé de manière structurelle aux sous-groupes d'experts suivants :

- Borders, Travel & Law Enforcement subgroup
- Compliance, e-Government and Health
- Cooperation
- Enforcement

- International Transfers
- IT Users
- Key Provisions
- Social Media
- Strategic Advisory
- Technology

Pour couronner le tout, l'EDPB s'est également prononcé en 2020 sur [les conséquences de l'arrêt Schrems-II](#) et a pris pour la première fois une décision contraignante dans l'affaire transfrontalière relative à Twitter (voir le titre 3 'Le mécanisme de guichet unique). En résumé, l'EDPB a dû œuvrer sans relâche en cette turbulente année 2020, mais plus que jamais, la nécessité de coopérer s'est révélée indispensable pour protéger notre vie privée.

- Le mécanisme de guichet unique (One-stop-shop)

L'année 2020 fut une année importante dans le développement du mécanisme de guichet unique, c'est-à-dire la coopération en matière de contrôle entre l'autorité de protection des données dite chef de file et les autorités dites concernées, comme le prévoit l'article 60 du RGPD. En 2020, l'APD a ouvert 11 enquêtes en tant qu'autorité chef de file et a exprimé son avis en tant qu'autorité concernée sur 79 projets de décision d'autres autorités.

L'année 2020 fut aussi celle de l'adoption d'une décision contraignante de l'EDPB, dans le cadre d'une affaire contre Twitter International Company en raison d'une violation de données à caractère personnel. Cette [décision](#) fait suite à la présentation par l'Autorité de contrôle irlandaise, dans le cadre du guichet unique, d'un projet de décision contre Twitter International Company. Les différentes phases prévues par le RGPD n'ayant pas permis d'aboutir à un consensus entre toutes les autorités concernées, l'affaire a été soumise à l'EDPB le 8 septembre 2020 pour que ce dernier adopte une décision contraignante.

Conformément à ses objectifs stratégiques « faire respecter la réglementation » et « coopérer », l'APD s'est fortement investie dans ce processus historique, puisqu'il s'agit de la première décision contraignante adoptée par l'EDPB.

La décision contraignante a été adoptée le 9 novembre 2020 et a mené à une augmentation de l'amende qui avait été proposée par l'autorité de contrôle irlandaise.

L'APD a également joué le rôle d'Autorité de contrôle chef de file dans le cadre du guichet unique pour sa [décision quant au fond 25/2020](#) contre une plateforme de média social. Dans le respect des règles de coopération du RGPD, la Chambre Contentieuse a honoré une objection pertinente et motivée introduite par une autorité de contrôle concernée, suite à laquelle la Chambre Contentieuse a rouvert les débats en ce qui concerne l'analyse de l'intérêt légitime du défendeur.

La décision a finalement mené à l'imposition d'une amende de 50.000 EUR pour absence de base de licéité.

- Décision relative aux critères d'accréditation des organismes de contrôle après examen de l'EDPB

Dans le cadre des outils de la conformité mis en place par le RGPD, les responsables du traitement et les sous-traitants peuvent adopter des codes de conduite visant à préciser les règles du RGPD pour un secteur d'activité spécifique. L'APD encourage et soutient, tant au niveau d'organisations de

taille importante, publiques ou privées, qu'au niveau des PME, le recours à un tel outil qui rencontre pleinement les valeurs de pragmatisme et de proactivité défendues par l'APD.

La mise en place d'un code de conduite implique, sauf pour les autorités publiques, de désigner un organisme de contrôle. Pour être accréditée en tant qu'organisme de contrôle par les Autorités de protection des données, l'entité désignée doit répondre à une série de critères. L'APD était tenue d'adopter lesdits critères, applicables aux futurs organismes de contrôles nationaux.

L'EDPB a examiné les critères d'accréditation retenus par l'APD et a adopté une décision comportant certaines remarques et propositions de modification. L'APD a suivi positivement les demandes formulées par l'EDPB et a ainsi adopté, le 24 septembre 2020, sa [décision relative aux critères d'accréditation des organismes de supervision chargés de contrôler le respect des codes de conduite](#). Les demandes d'accréditation introduites auprès de l'APD sont dès lors examinées à la lumière des critères inscrits dans cette décision mais l'APD tient compte de manière flexible des spécificités des traitements de données à caractère personnel et des structures de représentation de chaque secteur.

Activités du Conseil de l'Europe

Au cours de l'année 2020, le Comité consultatif de la Convention 108 **pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel** du Conseil de l'Europe a poursuivi ses travaux sur différents thèmes d'intérêt pour l'APD : la protection des données personnelles des enfants dans les systèmes éducatifs, les implications de la lutte contre la pandémie du virus Covid-19 au regard de la protection des données, l'actualisation de la recommandation existante relative au profilage, la reconnaissance faciale ou encore la question du traitement des données à caractère personnel par et pour les organisations chargées des campagnes politiques pour ne citer que quelques exemples. Le Comité a bien sûr également suivi de près les ratifications de la Convention 108+ et poursuivi ses travaux relatifs au mécanisme d'évaluation que cette Convention 108 modernisée met en place. L'ensemble des documents relatifs à ces travaux (rapports d'experts préparatoires, projets, documents adoptés) sont disponibles sur [la page du Conseil de l'Europe dédiée à la protection des données](#).

Le SPF Justice est le représentant officiel de l'État belge auprès du Comité. Dans la mesure de ses possibilités, l'APD suit les travaux de ce Comité dès lors qu'ils sont une source d'enseignement précieuse pour ses propres activités.

La Global Privacy Assembly (GPA)

La Global Privacy Assembly (GPA) réunit chaque année toutes les autorités de protection des données du monde afin d'échanger les points de vue sur la vie privée et la protection des données. Suite à la crise du Covid-19, la GPA a tenu un sommet par voie électronique en octobre 2020. Le président de la Chambre Contentieuse a participé à cette réunion au nom de l'APD.

Lors de l'adoption de la [résolution sur la technologie de reconnaissance faciale](#), l'APD a insisté sur les potentiels effets discriminatoires de cette technologie. Au sein du groupe de travail Coopération et mise en application internationale, l'APD s'est engagée à poursuivre la cartographie des risques en matière de vie privée et des garanties nécessaires pour cette technologie.

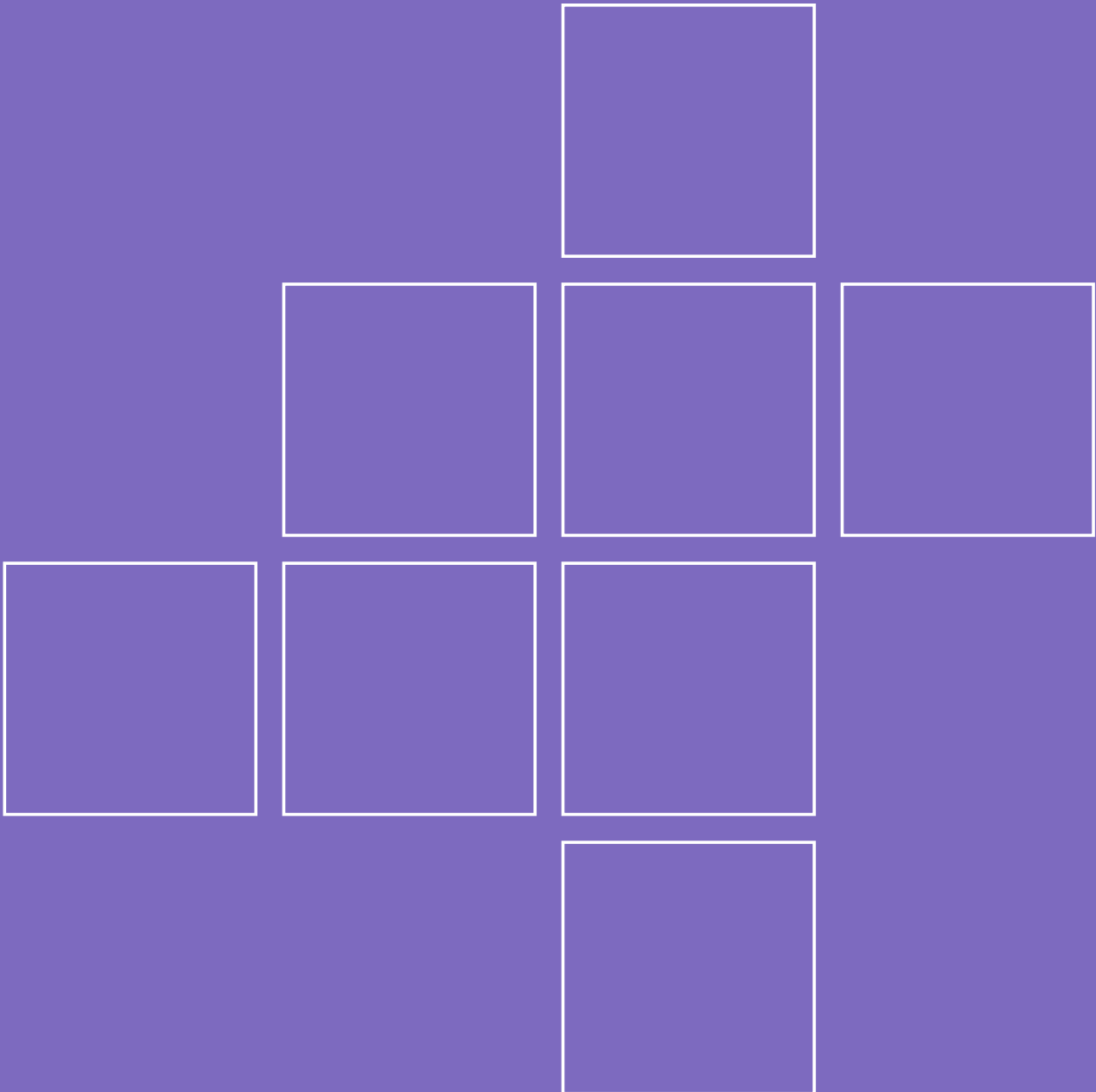
Enfin, lors de sa séance, la GPA a créé un nouveau groupe de travail afin de mieux cerner les évolutions technologiques au niveau mondial dans la lutte contre le Covid-19 et d'échanger de « bonnes pratiques ». L'APD est membre de ce groupe de travail afin de partager ses expériences

dans la lutte contre le Covid-19 avec d'autres autorités de contrôle.

L'APD contribue ainsi également à la coopération internationale nécessaire pour relever les défis auxquels notre vie privée est soumise, même au-delà de nos frontières.

2

Sous la loupe



Covid-19, le défi vie privée de l'année

L'année 2020 a été marquée par une crise sanitaire sans précédent, qui a également eu un impact non négligeable sur la protection des données personnelles.

L'APD a été amenée à se prononcer sur la mise en place de traitements de données qu'on aurait difficilement pu imaginer avant la pandémie, comme la création d'un indice de mobilité basé sur les données de télécommunications des belges, ou encore le développement de méthodes et applications de traçage de contacts de personnes infectées par le coronavirus. Trouver la manière de préserver la santé publique tout en garantissant le respect de la protection des données à caractère personnel ne fut pas toujours un exercice facile, mais il était nécessaire pour protéger les droits et libertés des individus en matière de vie privée.

Malgré des ressources limitées, l'APD a donc en 2020 mis les bouchées doubles sur la sensibilisation, notamment en créant sur son site web un [dossier thématique Covid19](#) alimenté régulièrement de nouvelles lignes directrices et questions-réponses afin de guider citoyens et responsables du traitement en ces temps incertains.

Elle a également rendu aux parlementaires et gouvernements [de nombreux avis](#) relatifs à des textes normatifs mettant en place des traitements de données par l'État dans le cadre de la crise sanitaire (collecte, enregistrement et utilisation de données, notamment de santé, dans le cadre du tracing, de la vaccination ou du contrôle du respect du testing et de la quarantaine par exemple).

Enfin, elle a redoublé de vigilance, réagissant notamment à de nombreuses initiatives interpellantes comme [la prise de température des voyageurs à Brussels Airport](#), ou encore une [initiative communale d'imposer des tests Covid-19](#). Plusieurs dossiers de contrôle liés au coronavirus ont été ouverts et sont actuellement en cours d'examen par le Service d'Inspection et/ou la Chambre Contentieuse de l'APD.

Avis

Projets de textes normatifs

Depuis le début de la pandémie du coronavirus, de nombreux textes normatifs ont été rédigés et mis en œuvre pour encadrer différents types de mesures, généralement temporaires, ayant pour objectif :

- soit de limiter la propagation du virus (via l'imposition de mesures telles que le « traçage des contacts » ou le contrôle du respect de l'obligation de mise en quarantaine) ;
- soit de venir en aide à des citoyens ou organisations dont la situation – notamment financière – a été largement impactée par la crise (par le biais de prêts, primes ou dispenses) ;
- soit encore d'aménager le fonctionnement de certains services de l'État qui, en des temps ordinaires, requièrent des contacts rapprochés entre individus.

Conformément à l'article 36.4 du RGPD, l'Autorité doit être consultée préalablement à la mise en place de toutes normes législatives et réglementaires de portée générale qui créent, modifient ou modalisent des traitements de données à caractère personnel. L'APD rend dès lors des avis consultatifs préalables sur les projets de normes qui lui sont transmis avant leur vote ou mise en œuvre.

L'APD a émis en 2020 toute une série d'avis concernant de tels projets de textes normatifs. La liste complète de ces avis peut être consultée sur le site web de l'APD (voir la page « [Avis relatifs au Covid-19](#) »).

Une grande partie de ces avis ont dû être rendus dans des délais extraordinaires afin de ne pas retarder la mise en place des mesures en question.

Ces avis analysent essentiellement le respect, par les auteurs des textes en projet, des principes de légalité, prévisibilité, nécessité, proportionnalité ainsi que d'autres principes et règles issus du RGPD, de la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel*, des traités internationaux relatifs aux droits fondamentaux et de la jurisprudence (de la Cour de justice de l'Union Européenne et de la Cour des droits de l'homme). Les principaux manquements relevés dans ces avis ont trait (i) au manque de précision de la description des finalités des traitements de données envisagés (laissant ouverte la possibilité de réutilisation par l'État, de données souvent sensibles, à des fins autres que celles pour lesquelles elles ont été collectées ou générées), (ii) au caractère non limitatif des catégories de données traitées (laissant à l'exécutif le pouvoir d'ajouter des données à la liste des données pourtant actée par la loi) et de personnes concernées et (iii) à l'absence de détermination des tiers à qui les données récoltées et/ou enregistrées pourront être rendues accessibles (ouvrant la porte à un partage illimité de données de santé).

Une douzaine d'avis ont été émis dans le cadre de la mise en place d'un **système de suivi des contacts** à haut risque. La multitude d'avis rendus sur ce sujet unique s'explique par le fait que ce projet a initialement été réglé par un arrêté royal de pouvoirs spéciaux, qui a ensuite été remplacé par une proposition de loi, qui a elle-même fait l'objet de plusieurs amendements (au sujet desquels des avis ont été rendus), ensuite été formalisée dans un nouvel arrêté qui lui-même a été intégré dans un projet d'accord de coopération qui, une fois conclu, a dû être ratifié par la voie de plusieurs lois et décrets. Des textes confirmant l'arrêté initial de pouvoirs spéciaux ont également été édictés, de même que des décrets régionaux définissant l'organisation concrète des centres régionaux de traçage des contacts. Certaines des recommandations émises ont été suivies, d'autres pas. Ce qui constitue un fait marquant par rapport au fonctionnement et à l'activité ordinaire du Centre de Connaissances dont les avis sont généralement suivis.

L'APD a également exercé sa compétence d'avis relativement à deux textes permettant l'offre d'une application numérique de traçage des contacts (Coronalert) et en définissant le fonctionnement. Les remarques émises portent essentiellement sur la centralisation auprès de Sciensano de données générées par l'application concernant ses utilisateurs.

Les avis émis au sujet des mesures visant à l'octroi de primes, allocations, prêts et autres avantages compensatoires ainsi que ceux portant sur l'instauration de la vidéoconférence ont donné lieu à des remarques plus limitées, notamment en raison du fait que les données concernées sont moins sensibles et ne révèlent notamment pas l'état de santé des citoyens. Leur collecte, conservation et utilisation par l'État constitue dès lors une ingérence moins importante dans le droit à la protection des données des individus de sorte que ces opérations font l'objet d'exigences moindres en termes d'encadrement légal.

Enfin, un avis rendu fin décembre porte sur un arrêté royal « concernant l'enregistrement et le traitement de données relatives aux vaccinations contre la Covid-19 ». Cet avis épingle une série de manquements sérieux dont une partie a été corrigée dans le cadre de la rédaction de l'accord de coopération qui a remplacé cet arrêté royal.

Voici un aperçu des avis rendus en 2020 par demandeur :

Demandeur	Nombre d'avis
Président de la Chambre des Représentants	6 avis (Avis 42/2020 , 43/2020 , 44/2020 , 46/2020 , 52/2020 et 59/2020)
Ministre de l'Agenda numérique, des Télécommunications et de la Poste, chargé de la Simplification administrative, de la Lutte contre la fraude sociale, de la Protection de la vie privée et de la Mer du Nord	3 avis (Avis 34/2020 , 36/2020 , 64/2020)
Vice-Premier ministre et ministre de la Justice, chargé de la Mer du Nord	2 avis (119/2020 et 131/2020)
Ministre de la Santé et des affaires sociales, de l'aménagement du territoire et du logement (Communauté Germanophone de Belgique)	1 avis (50/2020)
Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique, et de l'Asile et la Migration	1 avis (79/2020)
Ministre wallon de l'énergie, du climat et de la mobilité	1 avis (72/2020)
Vice-Présidente et Ministre du gouvernement wallon de l'Emploi, de la Formation, de la Santé, de l'Action sociale, de l'Egalité des chances et des Droits des Femmes	1 avis (96/2020)
Vice-Président de la Wallonie et Ministre de l'Économie, du Commerce extérieur, de la Recherche et de l'Innovation, du Numérique, de l'Agriculture, de l'Aménagement du territoire, de l'IFAPME et des Centres de compétence	1 avis (97/2020)
Membre du Collège réuni de la Commission communautaire commune, compétent pour le Bien-être et la Santé	1 avis (132/2020)
Ministre de l'Economie du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale	1 avis (137/2020)
Vice-premier Ministre et Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique	1 avis (138/2020)

Analyses d'impact relatives à la protection des données

Dans sa longue série d'avis législatifs, l'APD a déjà pointé à plusieurs reprises la nécessité de réaliser une [analyse d'impact relative à la protection des données](#) (AIPD).

Dès le début de la crise, l'APD a été sollicitée pour émettre un avis sur l'analyse d'impact relative à la protection des données de l'indice de mobilité envisagé par le Gouvernement. Cet indice a permis aux décideurs et aux experts d'obtenir, à l'aide de données anonymisées sur les déplacements de téléphones portables, des chiffres factuels afin d'évaluer l'efficacité de l'interdiction de déplacement (en vigueur à l'époque).

En outre, l'Institut belge de santé Sciensano a demandé le 4 septembre un avis de l'APD sur l'AIPD de

Coronalert. L'avis de l'APD a donné le feu vert pour la poursuite du processus de développement de Coronalert, mais a également attiré l'attention sur plusieurs risques.

L'APD a demandé en particulier un suivi méticuleux du risque de faux résultats positifs, des audits de sécurité réguliers et des informations accessibles pour des groupes vulnérables comme les enfants. Afin de suivre de près l'évolution de tous ces risques, l'APD a demandé de fournir tous les trois mois une mise à jour de l'AIPD. Vous pouvez trouver l'AIPD la plus récente de Coronalert sur le site Internet [Coronalert.be](https://coronalert.be).

Le contrôle du respect de la réglementation

Outre l'approche ex ante des nouvelles mesures, l'APD a bien entendu aussi une tâche de contrôle à l'égard des traitements concrets qui ont lieu dans le cadre de la lutte contre le Covid-19. De par sa nature, ce contrôle se fait donc ultérieurement. En 2020, l'APD a mené les premières inspections et a établi un premier rapport d'inspection au sujet de la [surveillance par caméras à la côte](#). Sur la base de ce rapport d'inspection, la Chambre Contentieuse a pris une décision en janvier 2021, établissant les conditions connexes pour la minimisation des données lors de la mesure de l'affluence par des moyens techniques.

Dossiers thématiques informatifs sur le site Internet

La crise du Covid-19 a entraîné une déferlante de questions adressées à l'APD par des citoyens et des entreprises au sujet de l'impact des mesures sanitaires sur notre vie privée. Pour traiter efficacement toutes ces questions, l'APD a élaboré un processus afin de détecter au plus vite les questions les plus fréquentes et d'y répondre via des dossiers thématiques spécifiques sur son site Internet.

Puis-je prendre la température de travailleurs ? Puis-je installer une caméra dans mon magasin pour détecter les clients qui ne portent pas de masque ? Les cafés et restaurants peuvent-ils utiliser à des fins de marketing direct les données de clients qu'ils devaient enregistrer en été ? Une maison de repos peut-elle m'obliger à compléter un questionnaire avant de pouvoir travailler bénévolement ? Peut-on m'interdire l'accès à un festival si je n'ai pas de preuve de vaccination ? L'APD a répondu à toutes ces questions dans le [dossier thématique Covid-19](#).

L'APD a ensuite pris l'initiative de donner des [directives aux pouvoirs locaux](#) afin de lutter contre la pandémie en respectant au maximum la vie privée des citoyens. Les autorités publiques sont en effet un secteur prioritaire dans le Plan Stratégique de l'APD et un soutien efficace des pouvoirs locaux s'est vite révélé indispensable. Dans la commune X, un exploitant de salle de fitness devait conserver les données de ses clients pendant deux semaines et dans la commune Y, trois semaines ? Un test corona obligatoire après un rassemblement non autorisé ? Par ses directives, l'APD a attiré l'attention des pouvoirs locaux sur les risques et s'est efforcée d'harmoniser les diverses mesures locales.

Surveillance proactive

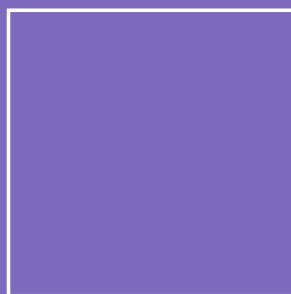
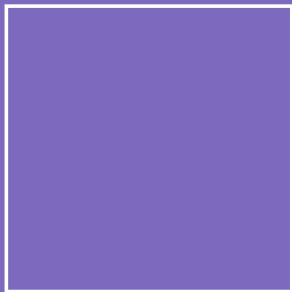
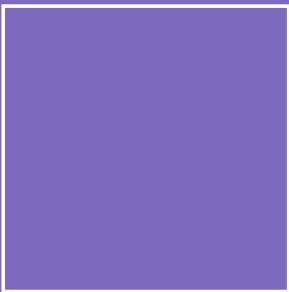
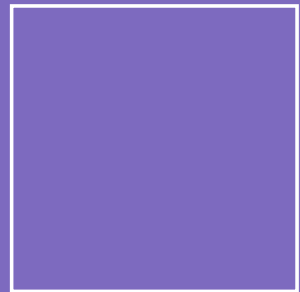
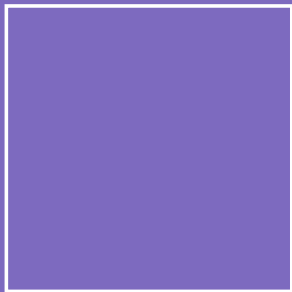
Avec la crise du Covid-19, l'action proactive de l'APD a été plus que jamais nécessaire. L'APD a surveillé l'évolution de nouvelles technologies ou pratiques dans la lutte contre le virus et n'a pas hésité à prendre contact avec des entreprises ou développeurs afin de veiller à ce que la vie privée soit toujours une préoccupation centrale dans le processus de développement. L'APD entend ainsi assister les responsables du traitement afin de trouver un équilibre entre vie privée et innovation.

Nouvelles applications d'e-Santé, bracelets intelligents, applications de recherche de contact au sein d'entreprises : rien n'a échappé au radar de l'APD.

Une lettre de monitoring de l'APD vise en premier lieu à réclamer des informations précises. Parfois, une enquête complémentaire est nécessaire, par exemple si l'APD a des doutes quant au traitement en question. C'était notamment le cas lors de [l'installation de caméras thermiques à l'aéroport de Zaventem](#) ou l'installation d'un [réseau de caméras intelligentes pour mesurer l'affluence à la côte](#), des situations dans lesquelles l'APD a décidé d'ouvrir une enquête via le Service d'Inspection. Le réseau de caméras intelligentes à la côte a déjà donné lieu à [une décision de la Chambre Contentieuse](#) au printemps 2021. En résumé : l'APD a tenu les choses à l'œil !

3

Thèmes de l'année



Autorités publiques

Une des priorités sectorielles reprises dans le [Plan stratégique 2020-2025](#) de l'APD concerne le respect de la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel par les **autorités publiques**.

Les services publics traitent généralement de grandes quantités de données à caractère personnel - parfois sensibles - dans le cadre de l'exercice de leurs missions. On pense notamment ici à l'accès aux données reprises dans le Registre national, au traitement de données financières et des données relatives aux condamnations pénales. Les citoyens n'ont souvent pas le choix en ce qui concerne le partage de leurs données à caractère personnel, vu que le traitement se fait généralement sur la base d'une obligation légale ou qu'il est nécessaire à l'accomplissement d'une mission d'intérêt public.

L'APD estime que les autorités publiques doivent être irréprochables et que l'on doit pouvoir attendre d'elles qu'elles utilisent ces données scrupuleusement. Elles doivent en effet montrer l'exemple en matière de protection des données à caractère personnel (« *lead by example* »).

En 2020, les différentes directions de l'APD ont dès lors accordé une attention particulière aux activités de traitement de ces responsables du traitement du secteur public, et ce tant dans leur rôle de conseiller que dans leur rôle de contrôleur.

À cet égard, l'APD s'est concentrée sur les thèmes suivants :

- La licéité des traitements de données à caractère personnel par les autorités publiques (article 6 du RGPD)

Le traitement de données à caractère personnel par des services publics se fonde généralement sur l'article 6.1 c) (obligation légale) ou sur l'article 6.1 e) (mission d'intérêt public) du RGPD. À cet égard, tant le Centre de Connaissances dans ses avis que la Chambre Contentieuse dans ses décisions ont souligné l'importance de l'existence d'une norme législative qui encadre le traitement concerné de manière suffisamment *claire et précise* et dont l'application pour les personnes concernées est *prévisible* (article 6.3 du RGPD, lu conjointement avec l'article 22 de la Constitution et l'article 8 de la CEDH).

À cet égard, on peut se référer notamment aux [avis](#) n° [36/2020](#), [42/2020](#), [44/2020](#), [46/2020](#), [52/2020](#) et [64/2020](#) du Centre de Connaissances, qui concernent entre autres certaines mesures prises par les autorités publiques dans le cadre de la lutte contre le Covid-19 (voir ci-dessus).

- Le respect des principes relatifs au traitement de données à caractère personnel (article 5 du RGPD) et les principes de « protection des données dès la conception » et de « protection des données par défaut » (article 25 du RGPD)

Les principes précités constituent une des pierres angulaires du RGPD. L'APD souligne l'importance du respect de ces principes par les autorités publiques lors du traitement de données à caractère personnel et souligne en particulier l'importance de la mise en œuvre du principe de protection des données dès la conception (« *data protection by design* »), qui est censé veiller à ce que la garantie de la protection des données à caractère personnel et des droits des personnes concernées soit « intégrée » dans le traitement et que l'on ne traite pas plus de données que ce qui est strictement nécessaire pour les finalités envisagées (« minimisation des données »).

À ce propos, on peut se référer [à l'enquête que le Service d'Inspection de l'APD a menée d'initiative à l'égard du Service public fédéral Finances](#) en raison de l'obligation de créer un compte Microsoft

pour accéder à des informations fiscales via Fisconetplus. Cette enquête a été menée suite à une [recommandation](#) émise antérieurement sur le sujet par le Centre de Connaissances de l'APD.

Dans cette affaire, le Service d'Inspection a eu recours pour la première fois à son pouvoir d'imposer des mesures provisoires (article 70 de la LCA) et a ordonné au SPF de cesser le transfert de données vers Microsoft. Il a en effet été jugé que le fait d'obliger des personnes concernées à divulguer des données à caractère personnel à un fournisseur de services tiers afin d'accéder à des informations publiques constituait une violation des principes traitement loyal et transparent et de minimisation des données (article 5.1 a) et c) du RGPD). La Chambre Contentieuse a confirmé cette position en novembre 2020 dans [sa décision quant au fond](#).

- Obligations de transparence et droits des personnes concernées (art. 12 e.s. du RGPD)

Dans sa [décision 15/2020](#), la Chambre Contentieuse a souligné l'importance de respecter les obligations de transparence et de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées par les autorités publiques. Dans cette décision, l'APD a en effet adressé une réprimande et une injonction de mise en conformité du traitement à une commune en raison du traitement de données à caractère personnel d'étudiants (obtenues via les bailleurs de kots d'étudiants) dans le cadre de la perception de taxes pour secondes résidences, sans en informer les personnes concernées de manière transparente (violation de l'art. 5 et des art. 12-14 du RGPD).

La transparence était également un point d'attention important dans les avis émis à l'attention du gouvernement au sujet des mesures prises dans le cadre de la crise du coronavirus. Vous trouverez plus d'informations à ce sujet dans [le thème Covid-19](#).

- L'accès à des données à caractère personnel reprises dans le Registre national et d'autres registres et le traitement de ces données par des autorités publiques

De nombreux services publics ont accès aux données reprises dans le Registre national en vertu de la loi du 8 août 1983 *organisant un registre national des personnes physiques*. En 2020, l'APD a reçu et traité diverses plaintes concernant l'utilisation de ce registre. À cet égard, on peut notamment se référer aux décisions quant au fond [19/2020](#) et [61/2020](#) de la Chambre Contentieuse dans lesquelles l'APD a imposé des mesures correctrices à des autorités publiques pour utilisation illicite du Registre national et l'absence de prise de mesures techniques et organisationnelles utiles afin de garantir la sécurité de (l'accès aux) données (articles 24 et 32 du RGPD).

Parallèlement, l'APD a ouvert une enquête d'initiative en vertu de l'article 63, 1^o de la LCA au sujet de l'utilisation de données à caractère personnel de la Banque-carrefour des véhicules (« BCV ») en vue d'établir des offres d'assurance personnalisées par les assureurs. Cette enquête a donné lieu à la décision [34/2020](#) de la Chambre Contentieuse*, celle-ci ayant estimé que le transfert de données à des assureurs individuels était contraire aux principes de licéité et de limitation de finalité vu que cette finalité de traitement ne faisait pas partie des finalités d'intérêt public énumérées de manière exhaustive dans l'arrêté royal du 8 juillet 2013 *portant exécution de la loi du 19 mai 2010 portant création de la Banque-Carrefour des Véhicules* (art. 4). La Chambre Contentieuse s'est également prononcée dans ce cadre sur une délibération du Comité de sécurité de l'information. Elle a estimé que la promulgation de décisions contraignantes par ce comité concernant le traitement de données à caractère personnel était contraire à la philosophie et aux dispositions du RGPD, notamment au principe de responsabilité.

■ Le transfert de données de locataires de kots d'étudiants à une commune en Flandre

La Chambre Contentieuse a estimé que l'obligation dans un règlement communal pour les bailleurs de kots d'étudiants de transmettre certaines données de locataires à la commune, pour des finalités imprécises, était contraire au RGPD. Cette affaire est également importante car elle a donné à la Chambre Contentieuse l'occasion de se prononcer quant à la compétence de l'APD. La commune avait affirmé dans ses conclusions qu'elle n'était soumise qu'à la surveillance de la Vlaamse Toezichtcommissie (Commission de contrôle flamande, VTC). La Chambre Contentieuse a estimé que ce point de vue relevait d'une erreur de droit. tant donné qu'il s'agit ici du respect de dispositions contraignantes du RGPD, seule la Chambre Contentieuse, en tant qu'organe de l'APD, est compétente pour statuer, tant en vertu du droit national qui régit l'organisation fédérale de la Belgique, qu'en vertu du droit de l'Union européenne.

Marketing direct

Le **marketing direct** représente un des secteurs identifiés comme une des priorités dans le plan stratégique de l'APD. L'importance du défi que cela constitue est proportionnelle au nombre d'acteurs qui recourent à des traitement de données à caractère personnel afin d'effectuer des communications de marketing direct, quotidiennement, à l'attention de millions de personnes en Belgique qui pour leur part, souhaitent pouvoir comprendre et exercer leurs droits de façon efficace.

Le Service de première ligne de l'APD a été fortement sollicité au cours de l'année 2020 pour des demandes d'information, des conciliations et des plaintes dans le cadre de traitements de données à caractère personnel liés aux activités de marketing direct. Le marketing direct se trouve d'ailleurs dans le top 5 des thèmes récurrents dans ces trois types de dossiers. Il est également le sujet sur lequel a porté le plus d'inspections en 2020 (voir la partie « 2020 en chiffres » pour plus de détails).

Certaines de ces plaintes ont abouti à des décisions adoptées par la Chambre Contentieuse de l'APD dans le courant de l'année 2021, telle que la décision relative aux pratiques de marketing direct d'une organisation qui fait des offres aux futures mères* ([décision 04/2021 du 27 janvier 2021](#)) dans laquelle l'APD a prononcé une sanction, notamment pour infraction aux obligations d'information et pour non-respect du droit de retrait du consentement.

Afin d'accompagner tant les responsables du traitement et sous-traitants, que les personnes concernées dans le cadre des traitements de données liés au marketing direct, le Centre de Connaissances de l'APD a adopté une **importante recommandation** sur le sujet ([01/2020 du 17 janvier 2020](#)) comprenant une information et une analyse détaillées des règles du RGPD applicables en la matière, et de nombreux exemples afin d'améliorer ou acquérir les bons réflexes pour agir en conformité avec le RGPD.

Cette recommandation très complète de plusieurs dizaines de pages fut le résultat d'un travail de longue haleine : l'APD avait déjà lancé en été 2019 une consultation publique afin de mieux cerner les pratiques les plus répandues, et de proposer ainsi une recommandation qui réponde au mieux aux questions du secteur.

Dans l'optique d'une APD qui souhaite adopter une approche qui ne repose pas uniquement sur la sanction, mais qui fait aussi la part belle à la prévention, cette recommandation est un outil précieux qui permettra de guider les responsables du traitement actifs dans le marketing direct, dès la conception de leurs projets, vers des pratiques respectueuses de la vie privée.

*Cette décision fait actuellement l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés.

La protection des données personnelles en ligne

La protection des données en ligne est l'une des grandes priorités de l'APD. Les citoyens belges passent de plus en plus de leur temps en ligne. Ce faisant, ils partagent beaucoup d'informations sur leur personne (par exemple en créant des comptes sur des sites en ligne ou des réseaux sociaux) ou sur leur comportement de navigation (par exemple au travers de ce qu'on appelle des « cookies »).

Vu l'importance de la protection des données en ligne, le Service d'Inspection de l'APD a lancé une enquête « pilote » de grande envergure sur la gestion des cookies par une série de sites Internet de médias belges populaires, comme annoncé dans [le plan de gestion 2020](#). Le Service d'Inspection souhaite d'ailleurs continuer à examiner de plus près la gestion des cookies sur des sites Internet issus d'autres secteurs.

L'APD a également une procédure en cours contre Facebook concernant la collecte d'informations sur les habitudes privées de navigation des belges via ses pixels ou modules de réseaux sociaux. En 2020, l'APD a présenté des arguments devant la Cour de justice de l'Union Européenne dans le cadre de ce dossier. Vous pouvez vous renseigner [ici sur le statut de l'affaire Facebook](#).

La Chambre Contentieuse a également rendu de nombreuses décisions relatives à la vie privée en ligne en 2020.

■ [Décision n°25/2020 du 14 mai 2020 concernant un site web de rencontre](#)

Sur la base de constatations réalisées d'initiative par le Service d'Inspection, la Chambre Contentieuse a imposé une amende de 50.000 EUR à un site web de rencontre pour avoir mis en œuvre une fonctionnalité « inviter des contacts » sans base légale. Le consentement de l'utilisateur-membre – par ailleurs sollicité de manière non valable via cases précochées – ne constituait pas une base légale adéquate pour le traitement et stockage par le site web des données personnelles des non-membres (violation des articles 6.1, 4.11 et 7 du RGPD).

■ [Décision n°37/2020 du 14 mai 2020 \(X c/Google\)](#)

Suite à une plainte, la Chambre Contentieuse a imposé une amende de 600.000 euros à Google Belgium pour non-respect du droit à l'oubli (art. 17 RGPD) d'un citoyen, après que Google ait refusé sa demande de déréférencer des articles obsolètes et attentatoires à sa réputation. Il s'agit de la plus haute amende imposée par l'APD à ce jour. Cette décision fait actuellement l'objet d'un recours devant la Cour des marchés de Bruxelles.

■ [Décision n° 82/2020 du 23 décembre 2020 concernant l'accès à FisconetPlus \(SPF Finances\)](#)

Suite à une plainte et au rapport d'investigation du Service d'Inspection, la Chambre Contentieuse a réprimandé le SPF Finances dont le site FisconetPlus offrait deux possibilités d'accès, avec moins de fonctionnalités dans la partie du site où aucune donnée personnelle n'était traitée via le service tiers Microsoft (violation des articles 5 § 1, c *juncto* art. 25 RGPD). La Chambre Contentieuse s'est également référée aux constatations du Service d'Inspection concernant les cookies présents sur le site (ainsi par exemple, aucun mécanisme de retrait du consentement pour le traitement de données personnelles par des cookies n'était prévu).

DPO

Dans son rôle de conseiller au niveau de la protection des données au sein d'une organisation, le délégué à la protection des données (ou DPO) est dans un certain sens le gardien des données à caractère personnel des citoyens sur le terrain. Ce rôle est donc essentiel pour tendre vers une société où la vie privée est une réalité pour tous.

Le DPO est également un allié de l'APD. Pour l'APD, il est donc extrêmement important de soutenir le DPO dans sa mission, par exemple en mettant des instruments pratiques à sa disposition. En 2020, l'APD a consacré beaucoup de temps et a déployé des efforts considérables pour réaliser cet objectif.

Boîte à outils

Une des priorités de l'APD est d'assister et de coacher les DPO. Un DPO doit assumer des tâches très diverses. Pour les petites organisations, il n'est certainement pas évident de mettre en pratique les obligations telles que décrites dans le Règlement général sur la protection des données. C'est pourquoi l'APD propose [des documents et des « outils »](#) afin d'aider les DPO mais aussi les responsables du traitement et les sous-traitants dans la mise en œuvre des obligations du RGPD. Le principe de responsabilité reste également important : les responsables du traitement et les sous-traitants doivent réaliser leurs traitements de données à caractère personnel en conformité avec le RGPD et doivent pouvoir le prouver. Les documents et les outils de l'APD peuvent les y aider.

■ Checklist et demande d'avis DPO

Il est important que le DPO émette un avis complet quant aux traitements de données à caractère personnel. Le document « demande d'avis du DPO » aide les organisations à communiquer au DPO des informations aussi complètes que possible au sujet d'un traitement. Ainsi, le DPO dispose de toutes les informations utiles afin de rendre le meilleur avis possible. Il peut en outre s'agir d'un moyen d'améliorer la coopération entre le DPO et l'organisation proprement dite. Le DPO peut lui-même utiliser la 'checklist DPO' pour émettre l'avis. Il n'omet ainsi aucun aspect du RGPD.

■ Présentation des principes du DPO

Une mission importante du DPO est d'informer toute personne au sein de l'organisation dans laquelle il est engagé quant aux obligations du RGPD. Donner des sessions d'information et organiser des actions de sensibilisation sont des missions indispensables dans l'ensemble des tâches du DPO. Le DPO peut utiliser la présentation sur les principes afin d'informer l'organisation et les collaborateurs quant aux principes du RGPD. Cette présentation contient un puzzle afin d'augmenter l'interaction avec les collaborateurs et accroître leur curiosité.

■ Les 10 règles de base concernant le délégué à la protection des données

L'expérience pratique de l'APD a permis de dégager 10 règles de base au sujet du DPO. Ces 10 règles de base ne portent pas préjudice aux articles 37 à 39 inclus du RGPD ni aux directives du Comité européen de la protection des données. Ces règles de base servent à soutenir les responsables du traitement et les sous-traitants dans l'accomplissement de la fonction de DPO.

■ DPO Connect

Fin 2020, la CE a sélectionné le projet DPO Connect pour un financement via les moyens de son programme Droits, Égalité, Citoyenneté pour les années 2020-2024. Le projet en question

développera dès 2021 une plateforme de coopération pour les DPO sous la direction de l'APD et en collaboration avec les partenaires DPO-pro et la VUB.

Un point d'attention dans les dossiers de contrôle

De par son rôle essentiel, le DPO est également un important point d'attention pour le Service d'Inspection et la Chambre Contentieuse.

Ainsi, le Service d'Inspection pose systématiquement lors de ses enquêtes diverses questions, comme par exemple : est-ce que l'organisation dispose d'un DPO, si celui-ci a été impliqué lors du développement du traitement analysé, ou encore quelle est sa position au sein de l'organisation.

La Chambre Contentieuse a pu, au cours de ses décisions 2020, également éclaircir des aspects du concept de DPO, notamment en se prononçant sur les compétences nécessaires à la fonction ([décision 15/2020](#)) et l'importance de son indépendance au sein d'une organisation ([décision 18/2020](#)).

Dans sa [décision 18/2020 du 28 avril 2020](#), la Chambre Contentieuse a en effet constaté, après une enquête préliminaire du Service d'Inspection, un conflit d'intérêt dans le chef d'un DPO, car celui-ci était également responsable de la gestion de la conformité et des risques et de l'audit interne pour son entreprise. Il ne pouvait donc pas donner son avis en toute impartialité sur des traitements de données pour lesquels il avait une responsabilité finale. Cette décision a suscité de nombreuses réactions et interrogations, en Belgique comme à l'étranger, concernant la possibilité de cumul des tâches de DPO avec d'autres fonctions au sein d'une organisation.

Sensibilisation

Petites et moyennes entreprises

En 2020, le projet BOOST - cofinancé par l'UE - a été lancé. Il s'agit d'un projet de communication et de développement visant à aider les PME à se mettre en conformité avec le RGPD. Sous la direction de l'APD et en partenariat avec la KU Leuven, l'UNamur et la VUB, le projet a mis à disposition une série d'instruments permettant d'aider les PME de manière ciblée en ce qui concerne leurs obligations en matière de protection des données à caractère personnel :

- une brochure avec des réponses détaillées au top 3 des questions les plus fréquemment posées en 2020
- un manuel pour répondre aux droits des personnes concernées
- et des modèles de documents et de lettres pour toutes les demandes possibles des personnes concernées que le RGPD prévoit.

Covid-19 oblige, il a toutefois fallu revoir certains objectifs du projet. Ainsi, les quatre séminaires prévus initialement ont été remplacés par un seul événement de grande envergure, mais sans contact. Les projets en matière de développement logiciel ont également dû être ajustés en fonction du marché des solutions en ligne dont la croissance a été plus rapide, vu la pandémie. Avec le consentement de la CE, le projet a également été prolongé de six mois vu ces nouveaux objectifs. À la date de publication du présent rapport annuel, le webinaire en question a déjà eu lieu avec un total de 735 inscriptions et le développement de l'application logicielle est en pleine préparation.

Enfants et jeunes : www.jedecide.be

Le monde n'est pas statique, il est en constante évolution. Cette évolution engendre de nouvelles possibilités et de nouveaux défis. Dans le monde actuel, les progrès technologiques concernant les traitements de données à caractère personnel occupent une place importante, également chez les enfants et chez les jeunes. L'initiative '*Je décide*' se fonde dès lors sur le principe que la protection de la vie privée de nos enfants et de nos jeunes ne peut être garantie que si ceux-ci en sont conscients. Toutes les activités '*Je décide*' visent donc à montrer aux jeunes comment acquérir une attitude respectueuse de la vie privée. Le principal vecteur d'information de '*Je décide*' est son site Internet www.jedecide.be. Ce site contient des informations sur la protection des données à caractère personnel, adaptées à différents groupes cibles : les jeunes, les parents et les enseignants. Avec Gustave le hérisson, les jeunes découvrent comment mieux protéger leurs données à caractère personnel.

L'année 2020 a été l'occasion pour l'équipe de '*Je décide*' d'observer une augmentation constante des visites de son site Internet ainsi que des questions adressées par les enfants et les adultes à notre adresse de contact dédiée à '*je décide*'. Les thématiques abordées révèlent un besoin et une demande permanente des jeunes citoyens mais aussi de leurs parents ou enseignants de mieux comprendre les règles de protection des données à caractère personnel et les outils ou astuces dont ils disposent pour protéger leur vie privée. *Je décide* s'est donc concentré sur la nécessité d'actualiser certaines thématiques chères aux jeunes au regard des nouvelles règles issues du RGPD, telles que les règles d'utilisation des applications mobiles ou le paramétrage des sites Internet pour naviguer en respectant sa vie privée. L'APD a également continué à diffuser des informations sur ce sujet afin de sensibiliser les jeunes et leur entourage sur cette matière aussi riche que variée et qui fait partie intégrante de leur quotidien.

Le grand public

Communication du Service de Première Ligne

Être sensibilisé c'est comprendre une problématique et identifier ses enjeux. Ce n'est pas chose facile sur un sujet aussi vaste et sensible que la protection des données. C'est pourquoi le Service de Première Ligne a décidé de combiner ses deux compétences, celle de traiter les dossiers de demande d'information, de médiation et de plaintes avec celle de sensibiliser à l'importance de la protection des données.

Le Service de Première Ligne exerce un rôle central au sein de l'APD, il est le lien entre la protection des données et les personnes. En 2020, le service a traité 668 plaintes, 4123 demandes d'information et 89 requêtes en médiation. Derrière chacune de ces demandes, c'est une grande diversité de publics, qui va du citoyen au juriste d'entreprise en passant par le chercheur académique ou encore le responsable politique. Pour que chaque personne obtienne cette information mais surtout pour que chaque personne la comprenne, le Service de Première Ligne a réalisé en 2020 un profond remaniement de sa manière de communiquer. Un fournisseur externe, spécialisé en langage juridique clair, a été engagé pour accompagner le service à revisiter tout son matériel de travail, de manière à ce qu'il devienne lisible et accessible tout en restant précis et correct en termes de droit.

Une nouvelle identité visuelle et un site Internet entièrement repensé

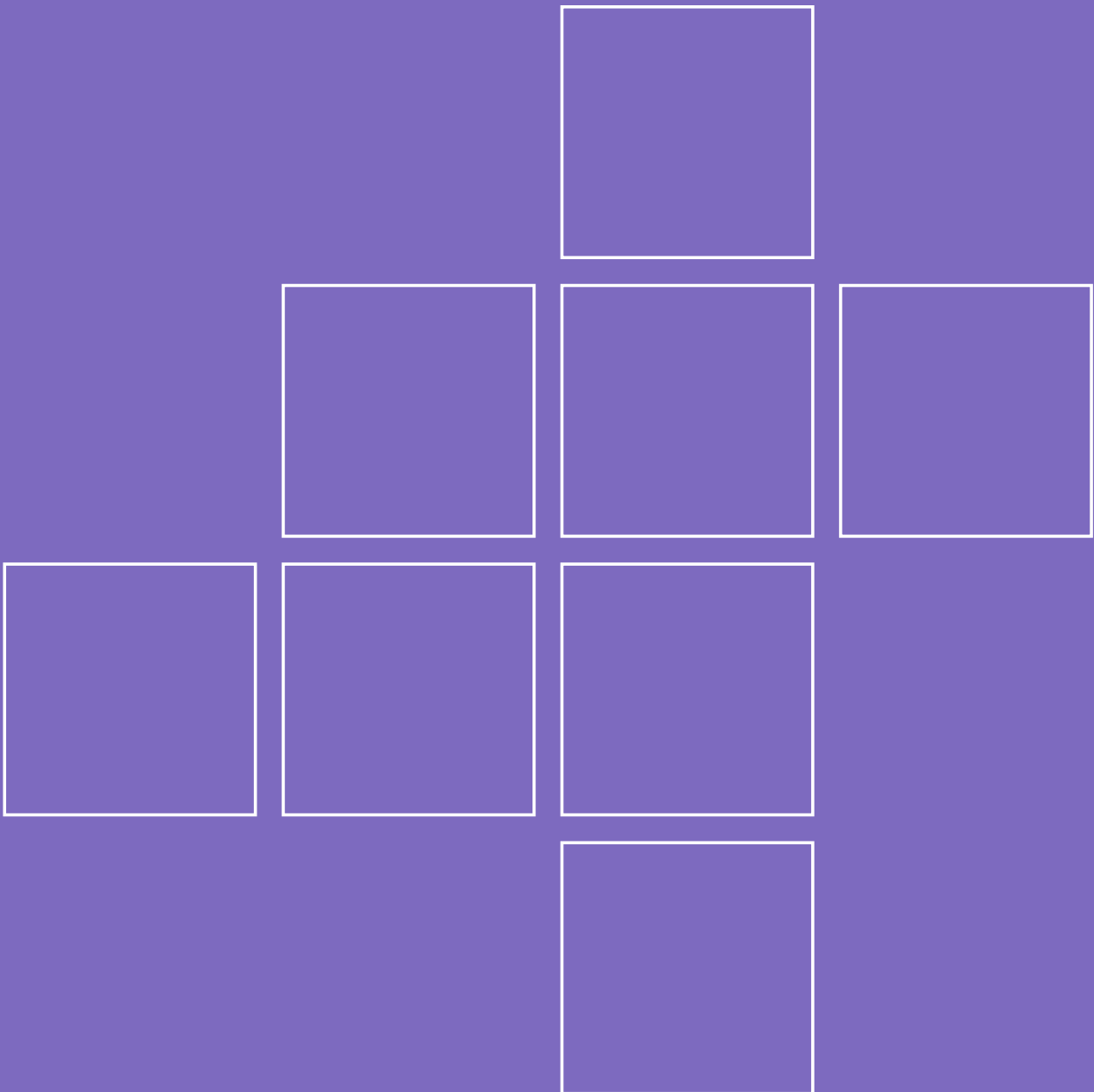
La sensibilisation du citoyen, et des responsables de traitement, passe évidemment par l'accessibilité à l'information. En 2020, l'APD a consacré un grand effort au renouvellement de son site Internet et a profité de cette occasion pour également revoir toute son identité visuelle.

L'ancien site Internet de l'APD, créé il y a des années par la « Commission vie privée », disposait de beaucoup d'informations et de publications dont certaines nécessitaient d'être actualisées ou n'étaient pas facilement accessibles sur le site. Pour pouvoir y remédier, il a donc fallu repenser toute la structure du site Internet. À cette fin, plusieurs tests utilisateurs ont eu lieu pour aider l'APD à développer un site Internet intuitif et moderne, mais surtout un site Internet qui réponde aux besoins des utilisateurs. Mais ce n'est pas tout, l'intégralité du contenu des dossiers thématiques a également été réécrit de sorte à ce que l'information soit la plus accessible possible. L'APD a également opté pour une nouvelle approche en scindant le site Internet en deux volets, à savoir une partie « professionnel » et une partie « citoyen ». L'APD tente ainsi de proposer du contenu adapté au public visé.

Une fois la structure et le contenu validés, le nouveau site – orné d'un nouveau logo bilingue – a été rhabillé aux nouvelles couleurs et aux icônes modernes qui forment la nouvelle identité visuelle de l'APD. Le nouveau site Internet a été mis en ligne le 16 juillet 2020.

4

Activités par direction



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 matière juridique concernant la gestion et le fonctionnement de l'APD ; et 3° la gestion de la communication interne et externe), mais il a aussi plusieurs tâches exécutives importantes, comme notamment :

- 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'entreprises contraignantes.

Pour l'année 2020, le Secrétariat Général aimerait mettre les réalisations suivantes en avant :

Analyse d'impact : procédure et formulaire

Avant de lancer un traitement de données à caractère personnel, un responsable du traitement vérifie si celui-ci présente ou non un risque élevé pour les libertés et droits fondamentaux des personnes concernées. Auquel cas, une analyse d'impact sur la protection des données (AIPD) doit être réalisée préalablement au lancement du traitement.

Si malgré l'ensemble des mesures mises en place pour protéger les droits et libertés des personnes concernées, l'AIPD donne pour résultat qu'un haut risque résiduel demeure, le responsable du traitement doit consulter l'APD préalablement au lancement de son traitement. L'AIPD et le cas échéant la consultation préalable sont ainsi des outils de la conformité (accountability) prévus par le RGPD.

Afin d'accompagner activement les responsables du traitement dans cette obligation de mise en conformité, l'APD a mis en place des outils à leur disposition sur son site Internet. En plus d'une [information détaillée](#) et d'un [guide AIPD](#) téléchargeable, un [formulaire de consultation préalable](#) a également été mis en place. Les questions qu'il comporte et les différents éléments requis pour l'introduction d'une demande de consultation visent à faciliter les démarches des responsables du traitement dans le cadre de cette consultation mais également, dans le cadre de leur analyse du risque résiduel élevé ainsi que, plus généralement, dans la maîtrise des traitements de données à caractère personnel.

Traitement des fuites de données

En cas de fuite de données importante, les organisations doivent notifier cette fuite dans les 72 heures à l'APD. La notification de fuites de données se fait via un [formulaire électronique](#) dont une version simplifiée a été publiée en juillet. Ce nouveau formulaire électronique limite la charge administrative de celui qui réalise la notification et ne contient plus que les champs nécessaires pour l'évaluation de la fuite par l'APD. Le formulaire permet au déclarant de savoir quelles informations il doit fournir et s'inscrit également dans un suivi systématique et efficace des notifications par l'APD.

Dans le cadre du contrôle et du suivi des notifications, une attention particulière est notamment accordée aux mesures correctrices appropriées et appliquées en temps utile ainsi qu'à une information correcte et ponctuelle des personnes concernées.

Pour les organisations, l'évaluation d'une fuite de données constitue parfois un vrai défi. C'est pourquoi l'APD a collaboré aux [nouvelles lignes directrices du Comité Européen de la protection des données au sujet des notifications de fuites de données](#). Ces lignes directrices viennent compléter les lignes directrices générales sur les fuites de données. Ces nouvelles lignes directrices indiquent, pour des types de fuites de données très fréquentes, quelles mesures une organisation aurait dû prendre au préalable et quelles mesures l'organisation doit prendre après l'incident. Les organisations disposent ainsi désormais d'un guide supplémentaire en cas de doutes sur la nécessité de notifier une fuite de données à l'Autorité ou d'informer les personnes concernées.

Transferts internationaux

Les transferts internationaux ont été (à nouveau) mis au premier plan lors de l'année 2020. Tant par l'arrêt C-311/18 (connu sous le nom d'arrêt « Schrems II ») que par le Brexit.

Dans l'arrêt « Schrems II », la Cour de justice de l'Union Européenne a invalidé la [décision \(EU\) 2016/1250](#) de la Commission européenne relative à l'adéquation de la protection assurée par le bouclier de protection des données UE-États-Unis (connue sous le nom de « Privacy Shield ») au motif que l'accès et l'utilisation par les autorités américaines des données transférées depuis l'UE vers les États-Unis dans le cadre des programmes de surveillance ne sont pas limités au strict nécessaire (non-respect du principe de proportionnalité du RGPD). En revanche, la Cour a déclaré valide la [décision 2010/87](#) de la Commission européenne relative aux clauses contractuelles types pour le transfert de données à caractère personnel vers des sous-traitants établis dans des pays tiers. Cependant, la Cour a précisé que si ces clauses ne sont pas ou ne peuvent pas être respectées dans ce pays et que la protection des données transférées, requise par le droit de l'Union, ne peut pas être assurée par d'autres moyens (notamment en prenant des mesures supplémentaires), l'exportateur établi dans l'UE doit lui-même suspendre ou mettre fin au dit transfert. Si tel n'est pas le cas, les autorités de contrôle nationales doivent le faire si elles l'estiment nécessaire.

Le Royaume-Uni a quitté l'Union Européenne et est donc devenu avec le Brexit un « pays-tiers » depuis le 31 décembre 2020. Un accord de commerce et de coopération conclu entre l'Union européenne et le Royaume-Uni prévoit toutefois que les transferts de données personnelles vers le Royaume-Uni peuvent temporairement continuer à partir de cette date pendant six mois ou moins si la Commission européenne adopte une décision d'adéquation pour le Royaume-Uni.

Par la publication d'informations sur son site Internet, l'accompagnement des acteurs dans le développement et la mise en place d'outils de transfert (règles d'entreprise contraignantes, arrangement administratif, etc.) et une collaboration étroite avec ses homologues européens au sein de l'EDPB, l'APD poursuit sa mission d'appui des autorités publiques et des entreprises afin de faciliter le transfert de données en dehors de l'Union européenne tout en garantissant la protection des droits des personnes concernées.

Service de Première Ligne

Le Service de Première Ligne 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. Il reçoit les plaintes, examine leur recevabilité et informe le plaignant en cas d'irrecevabilité.

Il promeut la protection des données auprès des publics, 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.

Le télétravail obligatoire aura eu comme bénéfice d'accélérer la réflexion autour de la dématérialisation quasi complète de toutes les procédures du Service de Première Ligne. Désormais, plus aucun e-mail que le service reçoit ne nécessite d'impression de document ni de création de dossier papier. En plus d'être un gain de temps pour les agents, c'est un gain pour l'environnement et pour les dépenses de l'APD. De plus, cette dématérialisation a pour conséquence que la personne qui s'adresse à nous reçoit une réponse dans de meilleurs délais. Pour les rares personnes qui s'adressent à notre service par courrier postal, le service continue d'y répondre par le même canal.

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, en plus de la directrice, de six membres externes nommés par la Chambre sur la base de leur expertise particulière.

Gestion des priorités malgré les perturbations induites par la crise sanitaire

La tâche prioritaire du Centre de Connaissances consiste en l'émission d'avis préalables et obligatoires relatifs à tous les textes législatifs ou réglementaires de portée générale qui créent, adaptent ou mettent en œuvre des traitements de données à caractère personnel. La loi astreint le Centre de Connaissances à des délais pour l'émission et la publication de ces avis.

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

- la quantité d'avis concomitants à rendre ;
- la nécessaire mise en état de la plupart des demandes d'avis (échange de questions-réponses avec les auteurs du texte) ;
- la complexité et la variété des matières en jeu ;
- le peu de ressources du service (en raison de la restructuration interne nécessaire à la

création de l'Autorité de protection des données et aux nouvelles missions devant être assumées suite à l'entrée en vigueur du RGPD) ;

- les demandes d'avis urgents pour lesquelles le champ d'analyse du Centre de Connaissances est inchangé par rapport à celui des demandes d'avis sollicitées dans le délai normal ;
- et enfin, la lourdeur de la procédure interne d'adoption des avis due au caractère collégial du Centre de Connaissances (fixation de séances à échéances fixes pour la tenue des discussions orales, intervention des membres dits « externes », anticipation desdites séances pour l'envoi des projets, ...).

En 2020, afin de répondre aux besoins normatifs que la gestion de la pandémie implique et aux problématiques qu'elle génère sur le terrain, le Centre de Connaissances a mis toute son expertise au service de la veille d'un encadrement de qualité de la législation en la matière. À de nombreuses reprises, elle a dû accomplir cette mission en urgence endéans les 15 jours et parfois même, dans certains cas, endéans un délai plus court. [L'avis 42/2020 du 25 mai 2020](#) par exemple concerne une demande reçue le 15 mai. De nombreuses normes ont en effet été préparées soit afin de limiter la propagation du virus (via l'imposition de mesures telles que le « traçage des contacts » ou le contrôle du respect de l'obligation de mise en quarantaine), soit afin de venir en aide à des citoyens ou organisations impactés par la crise (par le biais de prêts, primes ou dispenses), soit encore afin d'aménager le fonctionnement de certains services de l'État qui, en des temps ordinaires, requièrent des contacts rapprochés entre individus (en ce compris par l'instauration de la vidéoconférence) – voir [Chapitre Covid-19](#), le défi vie privée de l'année.

Afin d'assumer au mieux ses missions, un filtre rigoureux des demandes de traitements en urgence a été réalisé afin de cibler les mesures qui nécessitaient objectivement un tel traitement urgent au vu de la motivation avancée par le demandeur d'avis. Les mesures mises en place en temps de pandémie mais sans lien direct avec celle-ci et/ou sans caractère urgent n'ont ainsi pas fait l'objet de cette procédure exceptionnelle qui engendre une désorganisation inévitable du travail au sein du service ainsi qu'un risque de baisse du niveau de protection des données en raison d'une analyse potentiellement plus superficielle, mais également une surcharge évidente de travail pour le personnel de l'APD.

En outre, le Centre de Connaissances a contribué activement aux travaux de l'EDPB et au travail transversal de l'APD consistant à publier du contenu informatif général sur son site Internet.

Maintien de la qualité du service dans un contexte RH difficile

L'APD n'a pas obtenu d'augmentation du cadre de son personnel proportionnée aux défis générés par les nouvelles missions à assumer suite à l'entrée en vigueur du RGPD, au contraire de la plupart des autorités de protection des données des autres pays de l'Union européenne. Son effectif est inchangé alors qu'elle s'est vue charger d'une série de tâches supplémentaires, en ce compris en matière de médiation, d'inspection, de sanction, de gestion des demandes d'avis sur les traitements à haut risque résiduel, des dossiers de fuites de données et de coopération internationale.

Ceci étant, en 2020, le Centre de Connaissances est tout de même parvenu à remplir ses missions afin notamment de conseiller au mieux le législateur dans son travail d'élaboration des normes encadrant des traitements de données à caractère personnel et le cas échéant d'éclairer le débat parlementaire y relatif.

Pour pouvoir continuer à assurer un niveau correct de veille quant à la qualité des lois, et donc à ce titre un niveau correct de protection des données en Belgique, le Centre de Connaissances ne peut que constater son besoin de voir augmenter les ressources humaines qui lui sont allouées.

À titre principal, le Centre de Connaissances émet des avis et des recommandations, contribue aux travaux de l'[EDPB](#) (Comité Européen de la Protection des Données), rédige du contenu pour le site web de l'APD et assiste le Service de Première Ligne dans des dossiers complexes. À cela viennent s'ajouter les nombreuses questions de la presse et demandes d'interventions dans le cadre d'initiatives de formation ou sensibilisation (séminaires, colloques, etc.) liées à une prise de conscience accrue des enjeux de la protection des données, encore renforcée dans le cadre de la crise sanitaire (en raison des traitements effectués avec les données relatives au testing, au tracing et à la vaccination notamment). Les demandes de traitement d'avis en urgence (voir point précédent) accroissent également la charge de travail.

Ce besoin est d'autant plus important que, vu le nombre limité d'agents alloués à la réalisation des tâches du Centre de Connaissances, tout mouvement ordinaire et classique du personnel tel que les congés longue durée pour maternité, stages externes ou maladies impactent fortement le travail au sein du service. La nécessaire expertise que nécessite le travail au sein du Centre de Connaissances complique la possibilité de travailler avec des intérimaires ou d'engager des travailleurs sous contrats de courte durée difficiles à recruter et longs à former aux tâches spécifiques du Centre de Connaissances. Enfin, l'augmentation accordée de la dotation de l'APD n'étant que temporaire, elle n'a permis que de recruter un seul employé pour le service, et ce dans le cadre d'un contrat de courte durée.

Si les projets et propositions de textes législatifs et réglementaires de la Communauté flamande encadrant des traitements de données à caractère personnel viennent à être à nouveau soumis pour avis au Centre de Connaissances - ce qui est requis, comme l'APD le lui a rappelé au vu de l'obligation en ce sens formulée à l'article 36.4 du RGPD et de la position du Conseil d'État en la matière- le Centre de Connaissances risque de ne plus pouvoir assurer le respect des délais et de devoir faire des choix non souhaitables.

Émission de trois recommandations générales

Malgré ces difficultés, le Centre de Connaissances est parvenu à émettre trois recommandations, en plus des recommandations ponctuelles qu'il émet de manière concomitante aux avis qu'il rend sur les projets de normes législatives et réglementaires :

1. **Recommandation relative aux traitements de données à caractère personnel effectués dans le cadre de campagnes de marketing direct** ([recommandation n°1 du 17 janvier 2020](#)): en raison, d'une part, de l'évolution importante des méthodes et technologies utilisées par les professionnels du marketing direct et, d'autre part, de la grande quantité de plaintes et de questions reçues à ce sujet par l'Autorité de protection des données, le Centre de Connaissances a émis une nouvelle recommandation sur le thème du marketing direct. Elle vise à clarifier les règles pour tous les acteurs de cet écosystème complexe. Grâce aux contributions fournies par les acteurs du marché dans le cadre de la consultation publique (isolément ou représentés par leur fédération), le Centre de Connaissances a pu délimiter ce que devait être le contenu de cette recommandation et illustrer les règles énoncées à l'aide de cas pratiques et de nombreux exemples. L'émission de ce document en 2020 a été fort bien accueillie et suivie d'une série de présentations au secteur et de la publication sur le site de l'APD de « réponses-types » aux questions les plus fréquemment posées.

2. **Recommandation relative à la portée de l'obligation de conclure un protocole afin de formaliser les communications de données à caractère personnel en provenance du secteur public fédéral** ([recommandation n°2 du 31 janvier 2020](#)). Cet outil à destination des acteurs du secteur public vise essentiellement à éclaircir (i) les conditions dans lesquelles une autorité publique doit conclure un protocole pour formaliser une communication de données à caractère personnel à un tiers, (ii) le contenu du protocole formalisant une communication de données en provenance du secteur public fédéral, (iii) les exigences procédurales imposées par l'article 20 de la LTD pour la conclusion d'un protocole, (iv) le champ d'application temporel de l'article 20 de la LTD et (v) la procédure à suivre lorsque le responsable du traitement initial et le responsable du traitement destinataire des données ne parviennent pas à un accord.
3. **Recommandation relative aux techniques de nettoyage de données et de destruction de supports de données** ([recommandation n°3 du 11 décembre 2020](#)). Elle est consacrée au nettoyage et à la destruction de supports d'information (disquettes, clés USB, PC, etc.). Ce document a pour objet de permettre aux responsables du traitement de mieux prévenir la divulgation non autorisée des données contenues sur ces supports, notamment lors de leur vente, don ou évacuation et donc d'assurer plus efficacement la confidentialité de ces données. Très complète, elle aborde à la fois les aspects légaux, techniques et organisationnels liés au nettoyage des données.

Service d'Inspection

La loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après la « LCA »)¹ décrit le Service d'Inspection de manière plutôt sommaire comme étant « l'organe d'enquête de l'Autorité de protection des données ». Concrètement, cela signifie que le Service d'Inspection est chargé d'examiner les plaintes ayant pour objet une violation de la législation européenne et belge en matière de protection des données, dont le Règlement général sur la protection des données (ci-après le « RGPD »), ainsi que les indices sérieux d'une telle violation.²

Le Service d'Inspection est dirigé par l'Inspecteur Général, Peter Van den Eynde. Il se compose d'inspecteurs et bénéficie de l'appui d'un secrétariat. Les inspecteurs ont différents profils (auditeurs, experts en sécurité de l'information et juristes), de manière à garantir une approche pluridisciplinaire. Cela permet d'analyser les aspects à la fois techniques, organisationnels et juridiques. Un inspecteur gère en moyenne 17 dossiers. La diminution par rapport à l'année précédente s'explique par le fait que d'une part, quelques missions d'audit et/ou de surveillance (inter)nationales ont été annulées ou mises en attente en raison de la crise du Covid-19 et d'autre part, que le Service d'Inspection a également accueilli 2 nouveaux inspecteurs en 2020 et que les dossiers entrants ont donc pu être répartis entre plusieurs personnes.

Le Service d'Inspection exerce ses activités de contrôle de manière indépendante, planifiée, efficace et discrète. Pour ce faire, il réalise un monitoring (non) périodique ainsi que des missions d'inspection au sujet de traitements (inter)nationaux dans le secteur public et privé, en tenant compte des risques pertinents, en vertu du RGPD et des législations et réglementations connexes concernant la protection des données (par exemple la législation relative aux caméras).

¹ Loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*. Vous pouvez consulter ce texte via le lien suivant : <http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/LOI/2017/12/03/2017031916/justel>.

² 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*. Vous pouvez consulter ce texte via le lien suivant : <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=FR>.

Le Service d'Inspection dispose d'un arsenal étendu de possibilités d'enquête. Pour analyser un dossier, l'Inspecteur général et les inspecteurs peuvent, s'ils l'estiment nécessaire et conformément à la LCA :

- identifier des personnes ;
- auditionner des personnes ;
- mener une enquête écrite ;
- procéder à des examens sur place ;
- consulter des systèmes informatiques et copier les données qu'ils contiennent ;
- accéder à des informations par voie électronique ;
- saisir ou mettre sous scellés des biens ou des systèmes informatiques ;
- requérir l'identification de l'abonné ou de l'utilisateur habituel d'un service de communication électronique ou du moyen de communication électronique utilisé.

La LCA prévoit différentes manières de faire ouvrir un dossier par le Service d'Inspection. Un dossier peut être ouvert :

- à l'initiative du Comité de direction lorsqu'il existe des indices sérieux d'une infraction, s'il est nécessaire de coopérer avec une autorité de protection des données étrangère ou à la demande d'une instance judiciaire ou d'un organe de contrôle administratif ;
- à l'initiative de la Chambre Contentieuse si une plainte nécessite une enquête ou si une enquête complémentaire est nécessaire ;
- à l'initiative du Service d'Inspection lui-même s'il existe des indices sérieux d'une infraction.

L'importance croissante des dossiers d'audit

Le rapport annuel précédent pointait déjà la différence importante entre les tâches d'inspection et les tâches d'audit du Service d'Inspection.

Outre sa mission d'inspection générale, le Service d'Inspection a en effet aussi une mission d'audit spécifique. Cet aspect n'est pas mis en avant dans la loi APD, mais découle directement de la législation européenne. Il est toutefois important de souligner à nouveau que ces audits génèrent une charge de travail importante et que le Service d'Inspection doit donc répartir ses moyens de fonctionnement entre inspections et audits. À cet égard, il suffit de mentionner la différence d'approche entre une inspection et un audit. L'audit doit en effet être considéré comme étant à la fois un contrôle mais aussi un coaching/une sensibilisation par une mise en lumière des points problématiques d'un processus et ce, élément important, en concertation avec le responsable du traitement proprement dit. L'audit est donc en fait (pour simplifier) une approche un peu plus souple qu'une inspection.

Cette mission d'audit se compose d'une part d'une mission d'audit nationale qui s'inscrit dans le cadre d'un contrôle quadriennal de plusieurs services publics et d'autre part d'une mission d'audit internationale (principalement un contrôle sur site des États membres faisant partie de la zone Schengen). Dans ce cadre, la Belgique a fait l'objet d'un audit en 2020 par la Commission européenne et quelques États membres (sélectionnés). Prévu initialement en avril, cet audit a finalement été reporté à la fin de l'année en raison de la crise du Covid-19. Étant donné qu'à ce moment, la crise du Covid-19 était toujours d'actualité, une nouvelle formule a dû être trouvée vu que dans de telles circonstances, il était difficile de réaliser un audit sur place. Il a finalement été décidé d'auditer la Belgique (parmi les premiers pays) de façon virtuelle, à savoir sur la base d'un questionnaire détaillé complété au préalable et, pendant l'audit proprement dit (qui a duré une petite semaine), au moyen

d'une vidéoconférence avec les différentes parties auditées (l'APD, le COC, la police, le SPF Affaires étrangères et l'office des étrangers). Le rapport final suivra en 2021.

Les audits peuvent aussi être réalisés en collaboration avec d'autres organisations. Le Service d'Inspection a ainsi collaboré avec le COC en 2020 (ainsi qu'en 2019 par ailleurs).

Au niveau européen, on attend aussi davantage d'audits :

- des audits sont prescrits tous les quatre ans dans des règlements européens, visant l'interopérabilité entre les systèmes d'information de l'Union (européenne) dans le domaine des frontières et des visas ainsi que dans le domaine de la coopération policière et judiciaire, l'asile et la migration ;
- des audits sont prescrits tous les trois ans dans des règlements européens établissant des nouveaux systèmes d'information de l'Union, et ce dans les 3 ans à compter du lancement de leurs opérations : le Système d'Entrée/Sortie (Entry/Exit System, EES), le Système européen d'information et d'autorisation concernant les voyages (European Travel Information and Authorisation System, ETIAS) et le système européen d'information sur les casiers judiciaires (European Criminal Records Information System, ECRIS-TCN). Ces trois systèmes IT devraient être opérationnels en 2022, dans un avenir proche, donc. La Commission européenne veille à ce que les États membres préparent leur système national et l'harmonisent avec le Système d'Entrée/Sortie (EES).³ Le Comité européen de supervision coordonné (Coordinated Supervision Committee, CSC) créé en 2019 concerne actuellement la surveillance d'IMI, de l'organe européen de coopération judiciaire (Eurojust) et du Ministère public européen (European Public Prosecutor's Office, EPPO). Au cours des prochaines années, il surveillera aussi progressivement les systèmes d'information de l'Union nouveaux ou existants dans le domaine des frontières, de l'asile, de la migration et de la coopération policière et judiciaire.

Attention permanente pour quelques aspects liés à la vie privée

Dans le rapport annuel 2019, le Service d'Inspection indiquait déjà que les inspections en soi ne constituaient pas nécessairement l'objectif principal. L'intention, telle que clairement soulignée aussi dans le Plan stratégique, est d'évoluer vers un meilleur respect et une meilleure compréhension de la réglementation existante. Avec cet objectif à l'esprit, quelques pratiques sont établies et abordées structurellement dans les rapports d'inspection qui sont rédigés.

Le Service d'Inspection constate que généralement, plusieurs de ses constatations sont reprises par la Chambre Contentieuse. La mission centrale du Service d'Inspection consiste à constater les faits et à en établir un rapport. Le traitement ultérieur (l'organisation du débat contradictoire à ce sujet et l'évaluation des suites à donner) incombe à la Chambre Contentieuse.

Dès lors, quelques aspects reviennent régulièrement ou systématiquement dans les rapports du Service d'Inspection. En 2020, le Service d'Inspection s'est concentré par exemple sur le thème du « délégué à la protection des données » (« DPO »). Dans diverses enquêtes, cet acteur clé de la protection des données a fait l'objet d'une analyse détaillée. Dans différents dossiers, le Service d'Inspection a constaté des problèmes quant au fonctionnement du DPO. Le DPO ne fait pas toujours rapport directement au niveau le plus élevé de la hiérarchie, la fonction est souvent combinée avec d'autres fonctions internes (de deuxième ligne) susceptibles de créer des conflits d'intérêts ou d'autres problèmes, le DPO n'étant alors plus en mesure de travailler en toute indépendance. Dans certains dossiers, le Service d'Inspection a en outre constaté que le DPO ne disposait pas des moyens

³ <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-10188-2020-INIT/fr/pdf>.

nécessaires à l'exécution de ses tâches.

Le registre des activités de traitement reste également une source de préoccupation. Plusieurs responsables du traitement n'ont pas pu répondre à la demande de transmettre une copie de registre complété intégralement pour les activités de traitement. Il s'agit souvent d'un document de travail incomplet. Il arrive ainsi parfois que certains traitements qui sont constatés dans la pratique n'apparaissent pas dans le registre des activités de traitement ; dans un certain dossier, le Covid-19 a par exemple été évoqué comme raison du caractère incomplet du registre des activités de traitement. Le registre des activités de traitement est donc une obligation importante et un outil qui n'est pourtant pas (encore) pris suffisamment au sérieux par de nombreux responsables du traitement.

Enfin, le Service d'Inspection remarque que la technologie des cookies n'est toujours pas appliquée de manière suffisamment conforme au RGPD et que les responsables du traitement ne savent pas toujours comment agir correctement avec les cookies. Les responsables font souvent appel à un sous-traitant sans disposer eux-mêmes des connaissances nécessaires. Des sites Internet sont ainsi créés sans respecter les exigences de consentement pour les cookies non essentiels, avec des informations lacunaires et non transparentes et en violation de l'obligation de protection des données via le design web. Il est aussi courant de constater qu'un responsable ne peut pas présenter une pondération concrète et correcte des intérêts au lieu d'avancer uniquement un « *intérêt légitime* » propre. On constate également l'absence de consentement valable. Le Service d'Inspection souligne que lors de la création de sites Internet et de la rédaction de politiques relatives aux cookies, il faut toujours bien réfléchir à la manière dont le site Internet tiendra compte des points d'attention précités, à la manière dont l'éventuelle technologie de cookies sera intégrée, de quelle manière elle sera communiquée en toute transparence à la personne concernée et comment elle sera documentée dans la politique des cookies.

Pour tous ces aspects, l'obligation de transparence et d'information est essentielle.

La poursuite du développement du Service d'Inspection

Pour le Service d'Inspection, 2020 a été une année importante, au vu notamment du développement du service. Il a par exemple accueilli 2 inspecteurs supplémentaires. Une personne a également quitté le service. L'effet sur la charge de travail importante n'a donc été que limité. En outre, le Service d'Inspection ne disposait pas encore en 2020 d'un secrétariat propre, même si la loi APD prévoit pourtant un tel secrétariat pour l'exécution de ses missions. Les deux nouveaux inspecteurs n'ont pas (encore) pu être engagés de manière structurelle en 2020 en ce sens qu'ils n'ont pour l'instant pu être recrutés que pour une durée déterminée.

Toutefois, au vu du nombre de plaintes, de demandes d'enquêtes et du contenu des questions parlementaires, le Service d'Inspection remarque que les besoins ainsi que les attentes à son égard sont élevés. Outre le travail quotidien, qui consiste principalement à examiner en détail des dossiers de plainte (transmis par la Chambre Contentieuse) et à assurer le suivi de dossiers que le Comité de direction transmet (en fonction de l'actualité pertinente qui nécessite une analyse approfondie), le Service d'Inspection n'a quasiment pas eu de marge en 2020 pour initier des enquêtes de sa propre initiative. Il avait pourtant déclaré clairement par le passé que son intention était de travailler non seulement de manière réactive mais aussi de manière proactive (un aspect qui a jusqu'à présent été relégué au second plan, vu la pression). Cette approche peut fournir des informations importantes. En 2020, le Service d'Inspection a par exemple assuré le suivi et a clôturé une enquête propre relative à l'utilisation de cookies sur les sites Internet de médias belges les « plus populaires » qui attirent un

nombre considérable de visiteurs, ce qui implique le traitement d'un nombre important de données à caractère personnel.

Enfin, le Service d'Inspection s'est également concentré sur la poursuite de l'optimisation et du développement des différents actes d'enquête qui sont à disposition du service. Une sélection limitée de ce qui est disponible permettra de donner quelques exemples. Ainsi, les actes d'enquête que constituent la visite sur place et l'audition semblent avoir un potentiel particulier en termes d'efficacité et de rapidité de l'enquête par rapport à une consultation par écrit. Le but est donc de recourir encore plus à ces techniques que ce qui était possible en 2020. La pandémie de Covid-19 et l'obligation générale de pratiquer le télétravail a eu un impact significatif sur ces possibilités. Dans ce contexte, les visites sur place et les auditions (sur place ou dans les locaux de l'APD) n'étaient pas évidentes à organiser.

Parmi les évolutions intéressantes à mentionner dans le présent rapport annuel, citons notamment les suivantes :

- le Service d'Inspection a obtenu un accès opérationnel à quelques banques de données officielles dont par exemple le Registre national et (la partie non publique de) la BCE afin de pouvoir exécuter ses tâches correctement ;
- des mesures provisoires ont été imposées pour la première fois. Il s'agit d'une mesure qui est appliquée avec prudence étant donné son impact potentiel ;
- un [protocole de coopération](#) a été conclu avec DNS afin de fixer clairement la procédure visant à bloquer l'accès à certains sites Internet portant l'extension.be à titre de mesure provisoire ;
- un [protocole d'accord](#) a été conclu entre les différents contrôleurs fédéraux en matière de protection des données, un protocole qui a également son importance au quotidien pour le Service d'Inspection en raison de la nécessité de coopération ad hoc et structurelle.

Vous trouverez ici un relevé de tous les dossiers traités par le Service d'Inspection depuis 2018 :

Totalité des dossiers	Saisine			Clôturés	Résultat			Langue		
	ChC	DIRCO	INS		Propre classement sans suite	En attente	En cours	FR	NL	
2018	70	67	2	1	45	29	n.a.	25	20	50
2019	85	67	10	8	61	10	n.a.	25	33	52
2020	149	123	18	8	61	14	n.a.	88	71	78
2021	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Chambre Contentieuse

La Chambre Contentieuse dans les grandes lignes

La Chambre Contentieuse est l'organe contentieux administratif de l'APD (article 32 de la LCA) et a pour mission d'intervenir de manière répressive dans des affaires qui lui sont soumises, sur la base d'une plainte d'un citoyen ou suite à une inspection d'initiative de l'APD. La Chambre Contentieuse traite également des affaires qui sont soumises à l'APD par des autorités des États membres européens dans le cadre du mécanisme de guichet unique instauré par le RGPD et où l'APD est 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 une structure unique qui n'existe pas chez les contrôleurs de marché en Belgique ni chez les autres autorités de contrôle de l'UE. Cette structure présente un caractère hybride. La Chambre Contentieuse est un organe du contrôleur, mais la procédure est quasiment judiciaire, avec notamment une prise de décision après échange de conclusions entre les parties et souvent aussi après une audition.

Cette structure a fait ses preuves, surtout grâce aux décisions que la Chambre Contentieuse a prises entre-temps et qui sont disponibles sur le site Internet de l'APD. La Chambre Contentieuse a ainsi pris 34 décisions quant au fond en 2020. La procédure permet de statuer de manière impartiale et de respecter les garanties juridiques.

La Chambre Contentieuse fonctionne sur la base des principes suivants.

- **La philosophie du contenu.** La Chambre Contentieuse accorde de l'importance à l'innovation technologique concrète et pertinente d'un point de vue sociétal, qui doit évidemment intervenir dans le respect des droits en matière de vie privée des citoyens, tels que formulés dans le Plan Stratégique. Lors de l'exécution de sa mission, elle tient naturellement compte aussi de la protection d'autres droits (fondamentaux).
- **Une protection juridique accessible à tous.** Le droit de porter plainte auprès de l'APD est une alternative à un recours au juge civil ou administratif et doit rester aisé pour le citoyen. Le législateur n'a par exemple pas voulu que les parties soient toujours assistées d'un avocat. L'accessibilité de la protection juridique permet de classer des affaires sans suite pour des motifs d'opportunité en raison de l'absence d'intérêt stratégique, dans la mesure où cela respecte les exigences de la jurisprudence de la Cour des marchés de Bruxelles.
- **Impartialité.** Lors de l'examen des litiges, il faut éviter toute forme de partialité et de parti pris. Le droit à la contradiction occupe une place centrale lors du traitement des litiges. Suite à la jurisprudence de la Cour des marchés, la Chambre Contentieuse a décidé en mars 2020 de présenter à la partie concernée l'intention d'infliger une amende.
- **Efficacité.** La Chambre Contentieuse doit pouvoir traiter les affaires rapidement, dans le respect évidemment des garanties procédurales, comme le droit à la contradiction. La rapidité d'action est particulièrement importante dans des affaires ayant un grand impact social, mais aussi dans des affaires où les parties ont besoin de sécurité juridique. La rapidité d'action est toutefois devenue une grande source d'inquiétude, notamment eu égard au manque de moyens.
- **Transparence.** Dans la mesure où cela est pertinent et possible, la Chambre Contentieuse veille à la transparence des principes, des procédures et des décisions. En principe, toutes les décisions de la Chambre Contentieuse sont publiées sur le site Internet.
- **Coopération.** Dans la mesure où cela est pertinent et possible, la Chambre Contentieuse coopère avec d'autres contrôleurs en Belgique et avec des collègues contrôleurs dans l'EEE et parfois en dehors de celui-ci (comme le contrôleur britannique).

La Chambre Contentieuse est toutefois confrontée à trois types de problèmes existentiels :

- **Des problèmes en termes de quantité et de qualité.** La Chambre Contentieuse veut et doit fournir une qualité élevée dans ses décisions mais parallèlement, le nombre d'affaires qui sont soumises est disproportionnellement élevé. La Chambre Contentieuse travaille avec un personnel très réduit (4 juristes par rôle linguistique, 2 à 3 collaborateurs de secrétariat) et statue au terme d'une procédure juridique généralement lourde.
- **Le caractère hybride et unique de la Chambre Contentieuse** (organe interne de l'APD, mais ayant un rôle quasiment judiciaire) engendre une procédure disproportionnellement lourde et donc lente, ce qui crée beaucoup de confusion en pratique. Bien que la procédure devant la Chambre Contentieuse présente des caractéristiques quasiment judiciaires, la Chambre Contentieuse ne fait pas partie du pouvoir judiciaire. En tant qu'organe de l'autorité de contrôle, la Chambre Contentieuse a la responsabilité de contribuer à un niveau élevé de protection des données en Belgique et au-delà et dans les décisions qu'elle prend dans des affaires, elle peut concrétiser les priorités établies dans le Plan stratégique, certes dans le respect des principes généraux du droit. En outre, elle estime qu'elle doit pouvoir se pencher sur des violations qui lui sont rapportées au cours de la procédure. La transparence est un principe important.
- **La jurisprudence récente de la Cour des Marchés.** Une proportion importante des décisions qui ont fait l'objet d'un recours devant la Cour des marchés ont été annulées, totalement ou en partie, et ce principalement pour des raisons de procédure. L'arrêt du 24 février 2021 (2021/AR/1159) en est la parfaite illustration. Cet arrêt compromet le fonctionnement de la procédure au sein de la Chambre Contentieuse, à savoir lorsque celle-ci est basée sur une plainte d'un citoyen. L'arrêt semble en effet rendre impossible pour la Chambre Contentieuse le fait de considérer des éléments de violation non mentionnés dans la plainte dont elle aurait pris connaissance pendant la procédure.

Relevé des décisions de fond

Mise sur pied dans la foulée de l'adoption de la Loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (LCA) et opérationnelle à dater de l'entrée en application du RGPD le 25 mai 2018, la Chambre Contentieuse reste, en 2020, une jeune institution. Son travail d'examen des plaintes toujours plus nombreuses qui sont adressées à l'APD est de plus en plus connu mais les contours exacts de son action et de ce qu'il peut ou non être attendu de sa part demeurent parfois incompris du grand public et parfois même également des professionnels de la protection des données.

En 2020, la Chambre Contentieuse a ainsi, à l'occasion de plusieurs décisions, insisté sur son rôle en tant qu'organe du contentieux de l'APD chargé d'examiner les plaintes qui lui sont soumises notamment, et ce tant en application de l'article 58 du RGPD que de l'article 8 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union. Sa contribution, par l'adoption de décisions contraignantes, à l'effectivité du droit fondamental à la protection des données, est essentielle. Sans se substituer aux juridictions de l'ordre judiciaire ni s'immiscer dans des conflits qui relèveraient d'autres domaines du droit (comme du droit du travail par exemple), la Chambre Contentieuse est là pour veiller au respect, dans de multiples secteurs d'activités, des règles applicables aux traitements de données personnelles. Elle dispose d'une palette à la fois de mesures correctrices et de sanctions qui visent un objectif : celui de la mise en conformité rapide et effective au bénéfice des citoyens. En ce sens, la Chambre Contentieuse a considéré qu'elle pouvait jouer un rôle actif et de soutien dans la clarification des plaintes et des griefs que celles-ci soulèvent dans le respect du principe du contradictoire. La

Chambre Contentieuse a également considéré que le retrait d'une plainte en cours de procédure ou la régularisation d'un manquement après le dépôt d'une plainte n'entraînent pas *ipso facto* la perte de l'objet de la plainte. La Chambre Contentieuse peut, même dans ce cas, poursuivre son examen du ou des manquements dénoncés, ceux-ci ne pouvant être « immunisés » par le retrait de la plainte ou la régularisation intervenue.

La Chambre Contentieuse ne se considère par ailleurs pas comme un acteur isolé. Certaines de ses décisions sont suivies d'une prise de contact avec des organismes représentatifs d'un secteur professionnel mis en cause à l'occasion d'une plainte ou encore avec le législateur, toujours dans un souci de contribuer à l'effectivité du droit à la protection des données. Ajoutons que dans la réalisation de son travail, la Chambre Contentieuse bénéficie régulièrement du soutien de l'Inspection qui mène les enquêtes. Enfin, la coopération avec les autres autorités de protection des données de l'Espace Économique Européen (EEE) au travers du mécanisme du guichet unique permet à la Chambre Contentieuse de relayer auprès de l'autorité compétente étrangère (CNIL, autorité irlandaise de protection des données, etc.) les plaintes que des citoyens déposent auprès de l'APD à l'encontre d'acteurs internationaux tels Facebook, Microsoft, Amazon et autres ou simplement de sociétés établies à l'étranger. Cette coopération lui permet aussi de contribuer à une application harmonisée du RGPD dans l'EEE.

Régulièrement saisie de plaintes liées à l'absence de suite jugée satisfaisante à l'exercice de leurs droits par les plaignants, la Chambre Contentieuse a logiquement adopté une série de décisions rappelant par exemple l'inconditionnalité du droit d'opposition en matière de marketing direct ou encore la nécessité de l'effacement de données dont le traitement n'est plus nécessaire à la finalité poursuivie. De même, elle s'est penchée à plusieurs reprises sur la qualité des « privacy policy » destinées à informer les personnes concernées des données traitées les concernant. Le droit au déréférencement a par ailleurs reçu sa première consécration dans la [décision 37/2020](#) de la Chambre Contentieuse (cf. chapitre ci-dessous). Quant au droit d'accès, la Chambre Contentieuse en a précisé les contours de même que la portée des exceptions ([41/2020](#)).

Quant aux responsables du traitement, qu'ils relèvent du secteur public ou du secteur privé, la Chambre Contentieuse a, au travers d'un certain nombre de décisions emblématiques, mis en évidence quelles étaient leurs obligations et la manière dont il convenait de les concrétiser. Le profil, les obligations et la position du DPO (ainsi que les incompatibilités avec certaines fonctions) ont ainsi été rappelés. De même que l'obligation de la tenue d'un registre des traitements, l'adoption d'une politique de confidentialité ou encore l'obligation d'effectuer une analyse d'impact. La question des e-mails, sous l'angle de l'envoi d'e-mails, d'une politique de gestion des e-mails et de leur clôture en cas de départ sont des thèmes qui ont également été abordés. Enfin, quant à la mise en œuvre par les responsables du traitement des principes fondateurs de la protection des données, la Chambre Contentieuse a eu l'occasion de rappeler le respect dû au principe de finalité (tout particulièrement dans le contexte électoral), au principe de minimisation ainsi qu'au principe de responsabilité ou accountability qui exige du responsable du traitement qu'il adopte les mesures nécessaires à la mise en conformité des traitements qu'il opère avec le RGPD par l'adoption de procédures adéquates notamment. Enfin, la question de la licéité du traitement a été récurrente et témoigne d'une difficulté réelle de certains responsables du traitement à identifier la base de licéité du traitement. La Chambre Contentieuse a ainsi, au travers de plusieurs décisions, identifié quels pouvaient être les intérêts légitimes du responsable du traitement et les conditions dans lesquelles celui-ci pouvait être valablement invoqué. La Chambre Contentieuse a également rappelé quelles devaient être les conditions d'un consentement conforme aux articles 6.1.a) et 7 du RGPD.

Le droit à l'oubli et la décision Google

Parmi les décisions 2020 de la Chambre Contentieuse, une décision en particulier a fait couler beaucoup d'encre. En juillet 2020, l'APD a en effet infligé une amende de 600 000 euros à Google Belgium pour avoir enfreint le droit à l'oubli d'un citoyen, et pour le manque de transparence de son formulaire de demande d'effacement.

Un citoyen belge avait demandé la suppression de liens contenant des informations perçues comme négatives à son sujet. Cette demande avait été refusée par Google.

La Chambre Contentieuse de l'APD a estimé que certains de ces liens étaient nécessaires à l'intérêt public et ne devaient pas être supprimés : le citoyen joue en effet un rôle dans la vie publique et les liens concernaient une relation présumée avec un parti politique. Les autres liens contenaient des informations obsolètes, non fondées et susceptibles de porter gravement atteinte à la réputation de la personne concernée. L'APD considère que ces liens auraient donc dû être déréférencés par Google. Pour l'APD, il est important de noter que les faits de l'affaire étaient clairs, ne laissant à Google aucune marge de manœuvre raisonnable pour décider autrement.

De plus, Google a manqué de transparence dans son formulaire de déréférencement, ainsi que dans sa réponse à la personne concernée.

L'APD s'est estimée compétente dans cette affaire, puisque Google considère que le mécanisme du guichet unique ne s'applique pas aux traitements de données concernant le moteur de recherche Google. En effet, le responsable du traitement dans ce cas est Google LLC, l'entreprise Google basée aux États-Unis.

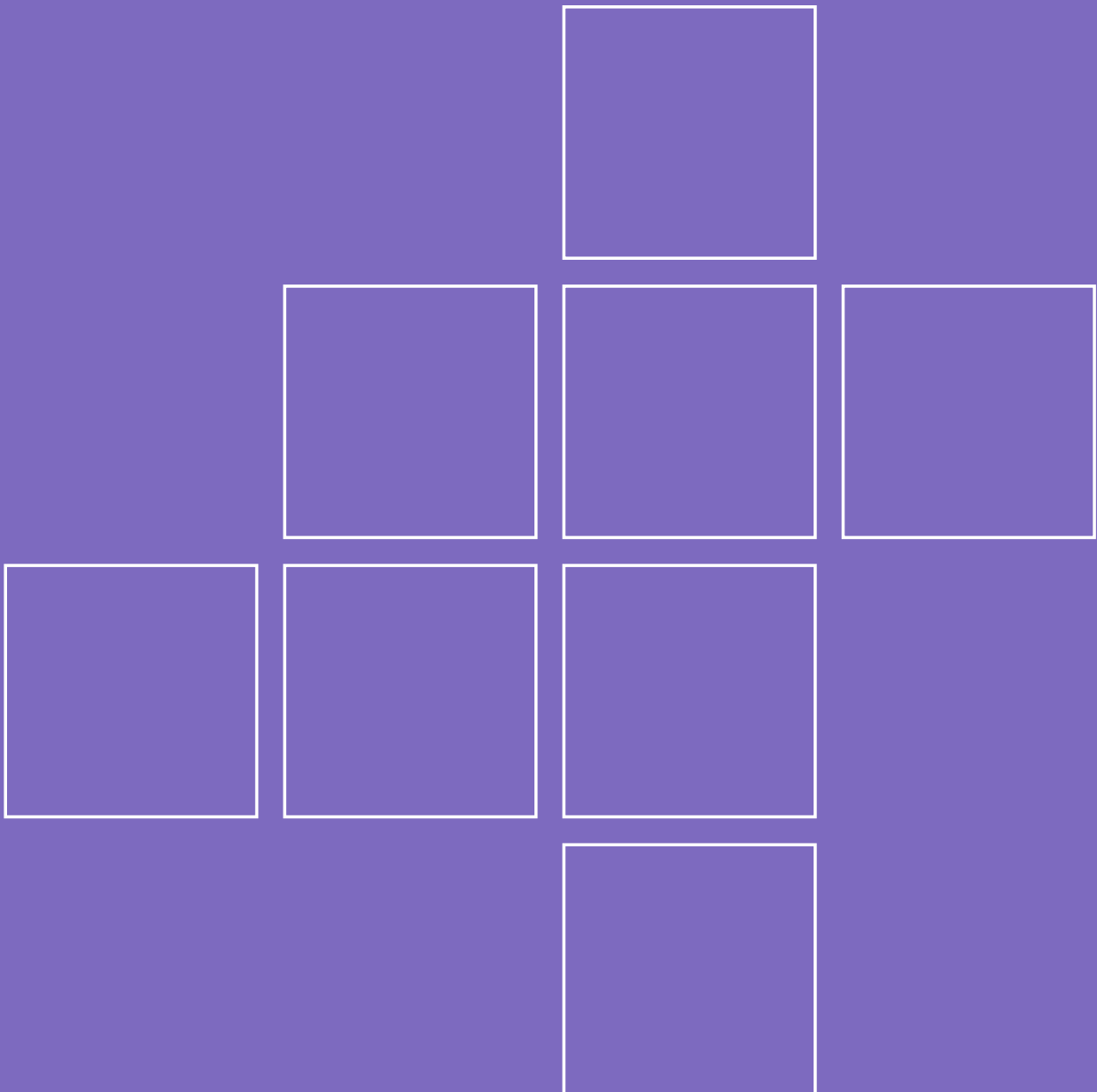
Bien qu'elle reconnaisse que cette entreprise est responsable du traitement, l'APD a estimé qu'elle pouvait imposer des sanctions à l'encontre de Google Belgium en raison des liens indissociables qui existent entre les activités des deux entités.

Par ailleurs, elle a estimé qu'afin d'assurer un effet utile au RGPD et d'éviter un vide juridique, l'article 3.1 RGPD devait être interprété de manière à ce qu'une autorité doive pouvoir imposer des mesures contraignantes envers l'établissement dans l'Union d'un responsable du traitement dont le siège se trouve en dehors de l'Union.

[La décision](#) (*) contient une explication détaillée des responsabilités des différents établissements de Google. (* Un recours est en cours contre cette décision)

5

L'année 2020 en chiffres



Pour transposer notre vision dans la pratique, nous avons identifié dans notre Plan stratégique 2020-2025 les huit types d'activités suivants :

1. Sensibiliser (et informer)
2. Conseiller, recommander et interpréter
3. Faire de la médiation et traiter les plaintes
4. Assurer le respect effectif de la réglementation
5. Inspecter
6. Surveiller (et assurer un suivi)
7. Coopérer
8. Approuver ou encadrer des traitements de données « à risque » et encourager les codes de conduite

Par ailleurs, l'Autorité gère aussi une base de données non publique de l'ensemble des délégués à la protection des données ayant été déclarés.

L'objectif de ces activités est de contribuer à la sauvegarde équilibrée du droit fondamental de chacun à la protection de la vie privée dans le cadre du traitement des données à caractère personnel.

1. Sensibiliser et informer

La mission de sensibilisation et d'information de l'Autorité s'adresse à la fois aux responsables du traitement et aux citoyens. La principale mission d'information consiste à informer le public. Cette mission d'information peut avoir un caractère aussi bien individuel (réponses orientées client) que ciblé sur un groupe cible (conférence) ou sur le grand public (site Internet).

En 2020, l'Autorité a ouvert plus de 4000 dossiers d'information. Outre ses missions d'information et de médiation, le Service de Première Ligne de l'Autorité a également traité 291 appels téléphoniques concernant des questions brèves dont la réponse était basée sur une position connue de l'Autorité. Les mesures liées au Covid-19 ont toutefois constitué un obstacle à cet égard.

Chiffres : les demandes d'information

En 2020, l'Autorité a reçu au total **4123 demandes** d'information sur des traitements de données. Cela représente une diminution de 19,44 % par rapport au nombre de demandes d'information reçues en 2019.

Pour l'APD, cette diminution est un signe évident de l'efficacité de sa nouvelle approche (et en l'occurrence surtout de la communication proactive et du renouvellement du site Internet), étant donné que les citoyens et responsables du traitement trouvent plus facilement les informations utiles et ont dès lors moins de questions à poser.

Délai de traitement des dossiers d'information

Pour les dossiers d'information, on s'efforce de traiter 80 % des dossiers dans les 3 mois.

Délai de traitement	Dossiers clôturés (% de dossiers)
<=30 j	80,55
31-90 j	95,48
> 90	100,00

Suite donnée aux dossiers d'information

Suite	Nombre	%
Information communiquée	3730	90,47
Dossier non recevable	11	0,27
Autorité non compétente (sans renvoi)	47	1,14
Autorité non compétente (avec renvoi)	92	2,23
Traitement arrêté	28	0,68
Transmis à une autre DPA	30	0,73
Autres	185	4,49

Thèmes de dossiers d'information les plus fréquents

Pour les dossiers d'information, les thèmes les plus fréquents étaient les 5 suivants :

1. Questions générales sur le RGPD (34,83 %)
2. Caméras de surveillance (5,58 %)
3. Droits de la personne concernée (5,38 %)
4. Marketing direct (5,17 %)
5. Droit à l'image (3,37 %)

2. Conseiller, recommander et interpréter

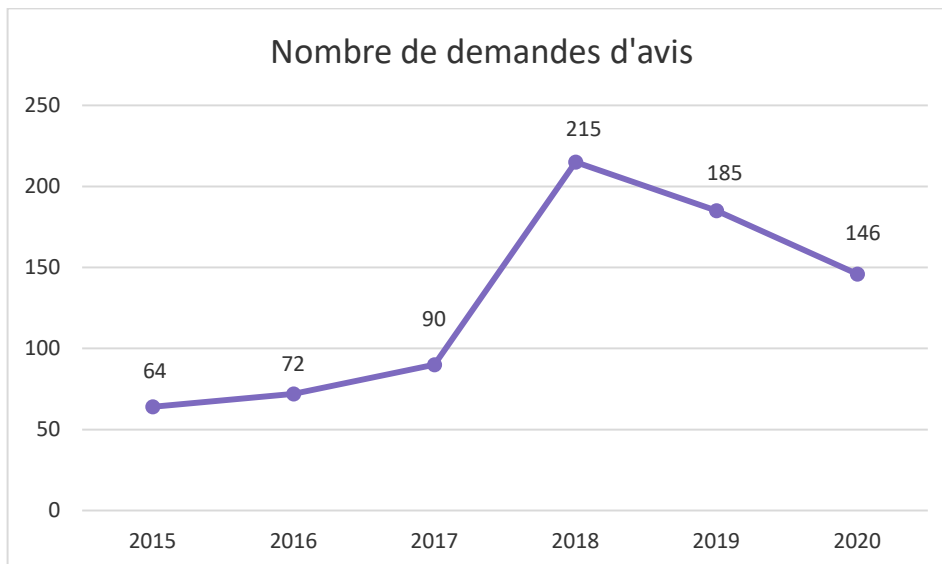
Les avis et recommandations s'adressent aux autorités et instances compétentes et ont pour objectif de leur proposer un cadre pour le traitement et la communication de données à caractère personnel. Ces avis et recommandations sont émis par le Centre de Connaissances.

Outre l'émission d'avis sur des textes normatifs et la publication de recommandations via son Centre de Connaissances, l'APD émet également des avis au sujet d'[analyses d'impact relatives à la protection des données](#) (en abrégé, AIPD ou DPIA en anglais) via son Secrétariat Général dans des situations où un avis préalable de l'APD est requis.

Avis du Centre de Connaissances

Évolution des demandes d'avis depuis 2015

Le graphique ci-dessous montre une évolution du nombre de demandes d'avis par année depuis 2015.



Analyse globale des avis

Cette mission d'avis repose principalement sur les demandes d'avis des pouvoirs publics, dont 146 au total ont été reçues par le biais des instances législatives. L'Autorité peut également émettre un avis d'initiative, mais aucun dossier de ce genre n'a toutefois été ouvert en 2020. Une [note](#) a toutefois été publiée.

Pour 2020, on constate une diminution du nombre de demandes d'avis introduites auprès de l'APD. Cette diminution est due au fait que depuis août 2019, l'APD ne reçoit plus de demandes du Parlement flamand ou du Gouvernement flamand, qui soumettent désormais leurs projets de décrets et d'arrêtés à la Vlaamse Toezichtcommissie (Commission de contrôle flamande). L'APD a souligné que son avis au sujet de ces textes était bel et bien requis.

Trimestre	Dossiers A IN	Total dossiers A OUT
01.2020 - 03.2020	25	28
04.2020 - 06.2020	38	37
07.2020 - 09.2020	51	35
10.2020 - 12.2020	32	50
Total	146	150

Le nombre de dossiers entrants concerne les nouvelles demandes de 2020. Le nombre de dossiers clôturés concerne l'ensemble des dossiers clôturés en 2020 (il peut également s'agir de demandes datant des années précédentes).

Recommandations du Centre de Connaissances

En 2020, 3 dossiers de recommandation ont été ouverts. Parmi ceux-ci, deux ont été finalisés et publiés en 2020. La troisième recommandation a été finalisée en 2020, mais n'a été publiée qu'en janvier 2021.

Avis au sujet d'AIPD

En 2019, cinq dossiers relatifs à des analyses d'impact relatives à la protection des données ont été ouverts. La plupart de ces dossiers font encore l'objet d'un suivi.

3. Faire de la médiation et traiter les plaintes

En plus du support en matière d'informations orientées client, l'APD traite également des dossiers de médiation et de plainte (où l'Autorité intervient en tant que médiateur entre le demandeur et un tiers). En 2020, l'Autorité a ouvert **89** dossiers de médiation et **668** dossiers de plainte.

Chiffres relatifs à la médiation

En 2020, l'Autorité a ouvert 89 dossiers de médiation. Cela représente une baisse de 73,90 % par rapport au nombre de dossiers introduits en 2019. Toutefois, jusqu'en 2019, les dossiers de plainte et de médiation étaient repris ensemble.

Délai de traitement des dossiers de médiation

Pour les dossiers de médiation, le délai moyen de traitement est supérieur à celui des dossiers d'information (vu que l'on correspond avec plusieurs parties).

Délai de traitement	Dossiers clôturés (% de dossiers)
<=30 j	50,00
31-90 j	69,64
91-180 j	91,07
> 180 j	100,00

Suite donnée aux dossiers de médiation

Suite	Nombre	% de dossiers
Médiation réussie	43	48,31
Médiation non réussie	7	7,87
Traitement arrêté	1	1,12
Traitement au niveau européen	2	2,25
Dossier non recevable	4	4,49
APD non compétente	1	1,12
Autres	31	34,83

Thèmes de dossiers de médiation les plus fréquents

Pour les dossiers de médiation, les thèmes les plus fréquents étaient les 4 suivants :

1. Droits de la personne concernée (26,97%)
2. Questions générales sur le RGPD (25,84%)
3. Marketing direct (12,36 %)
4. Données concernant des consommateurs (4,49 %)

Chiffres relatifs aux plaintes

En 2020, l'Autorité a ouvert 668 dossiers de plainte. Cela représente une hausse de 290,64 % par rapport au nombre de dossiers introduits en 2019. Toutefois, jusqu'en 2019, les dossiers de plainte et de médiation étaient comptés ensemble.

Délai de traitement des dossiers de plainte

Pour les dossiers de plainte, le délai de traitement moyen est bien plus élevé que pour les dossiers d'information ou de médiation (étant donné la correspondance avec les différentes parties et/ou les décisions au sein de la Chambre Contentieuse).

Délai de traitement	Dossiers clôturés (% de dossiers)
<=30 j	64,47
31-90 j	88,83
91-180 j	92,89
> 180 j	100,00

Suite donnée aux dossiers de plainte

Suite	Nombre	% de dossiers
Dossier non recevable	128	63,05
Traitement arrêté	27	13,30
Classement sans suite	18	8,87
Décision ChC	14	6,90
APD non compétente : sans renvoi	8	3,94
APD non compétente : avec renvoi	6	2,9
Transmis à une autre DPA	2	0,99

Thèmes de dossiers de plainte les plus fréquents

Pour les dossiers de plainte, les thèmes les plus fréquents étaient les 4 suivants :

1. Plaintes générales par rapport au RGPD (26,05 %)
2. Droits de la personne concernée (10,48 %)
3. Principes de protection de la vie privée (9,58 %)
4. Marketing direct (6,29 %)

4. Assurer le respect effectif de la réglementation

Les activités qui font partie de la politique du contrôle de l'application de la réglementation s'adressent à tous les responsables du traitement, qu'il s'agisse d'organisations publiques ou privées, mais aussi parfois d'individus qui traitent des données à caractère personnel auxquelles le RGPD s'applique.

Outre les activités du Service d'Inspection (qui sont reprises dans la partie suivante), les tâches de contrôle de l'application de la réglementation de l'APD concernent principalement les activités de la Chambre Contentieuse qui est compétente pour prendre diverses mesures correctrices et infliger des amendes administratives.

Chiffres : les décisions de la Chambre Contentieuse

Dossiers entrants				Dossiers sortants			
SPL	Retour après inspection*	IMI*	Total	Saisie du SI	Décisions quant au fond	Décisions light	Total
427	95	11	533	123	34	49	206

Dossiers entrants

Pour les dossiers entrants, du point de vue de la mesure de la charge de travail, le flux entrant de dossiers est indiqué mensuellement. Ce flux se déroule de 3 manières :

- a. **SPL** : 427 dossiers ont été transmis à la Chambre Contentieuse par le Service de Première Ligne, après avoir établi la recevabilité de la plainte (ou de la demande de médiation ayant donné lieu à une plainte).
- b. **Retour après inspection** : au terme de l'inspection, 95 dossiers ont été renvoyés à la Chambre Contentieuse pour suite voulue.
- c. **IMI** : dans le cadre de la coopération européenne, 11 dossiers ont été ouverts par une autorité dans un autre État membre, pour lesquels l'APD était autorité chef de file (le responsable du traitement avait un établissement ou son établissement principal en Belgique). En 2020, l'APD s'est en outre prononcée en tant qu'autorité concernée sur **79** projets de décision d'autres contrôleurs. Cela signifie la présence d'un des éléments suivants et requiert un certain suivi :
 - le responsable du traitement a un établissement en Belgique ;
 - l'APD a reçu une plainte formelle concernant le même sujet et le même responsable du traitement ;
 - des personnes concernées belges seront probablement affectées considérablement par le traitement.

Par ailleurs, d'autres dossiers ont également été ouverts pour le suivi d'affaires transfrontières importantes.

Pour les nouveaux dossiers (SPL et IMI), les actions suivantes sont possibles :

- saisine du Service d'Inspection pour une enquête – audition de personnes ;
- traitement quant au fond débouchant sur une décision quant au fond ;
- traitement light débouchant sur une décision light ou un classement sans suite.

Dossiers sortants

Pour les dossiers sortants, du point de vue de la mesure de la charge de travail, le flux sortant de dossiers est indiqué. Ce flux se déroule de 4 manières :

- a. **Saisie du SI** : 123 dossiers ont été transmis au Service d'Inspection pour enquête approfondie. Sur ces 123 dossiers, 14 ont été classés sans suite par le Service d'Inspection. Davantage d'informations sont disponibles dans la rubrique « Activités par direction – Service d'Inspection ».
- b. **Décisions quant au fond** : 34 dossiers ont débouché sur une décision quant au fond de la Chambre Contentieuse, au terme d'une procédure quant au fond.
- c. **Décisions light** : 49 dossiers ont débouché sur une décision light de la Chambre Contentieuse, au terme d'une procédure light.
- d. **Autres** : Tous les dossiers n'ont pas donné lieu à une décision. Des plaintes sont parfois retirées. À l'heure actuelle, il n'y a pas encore de chiffres disponibles à ce sujet.

Décisions

Total décisions	Décisions quant au fond	Décisions de classement sans suite light	Ordonnances light	Réprimande light + ordonnance
83	34	31	17	1

En 2020, la Chambre Contentieuse a pris au total 83 décisions, dont 34 décisions quant au fond. En vertu de l'article 100, § 1^{er} de la LCA, la Chambre Contentieuse est compétente pour infliger les sanctions suivantes dans ce qu'on appelle les décisions quant au fond. Dans les 34 décisions quant au fond, la Chambre Contentieuse a infligé au total 78 sanctions. Voici une répartition par sanction :

- classement sans suite d'une plainte : 5
- non-lieu ordonné : 3
- suspension du prononcé : 0
- proposition d'une transaction : 0
- formulation d'avertissements et de réprimandes : 22
- injonction de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits : 6
- injonction que la personne concernée soit informée du problème de sécurité : 0
- injonction que le traitement soit temporairement ou définitivement gelé, limité ou interdit : 5
- injonction que le traitement soit mis en conformité : 17
- injonction de rectification, restriction ou effacement des données et notification de celles-ci aux destinataires des données : 1
- injonction du retrait de l'agrément d'organismes de certification : 0
- imposition d'astreintes : 0
- imposition d'amendes administratives : 19
- injonction de suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international : 0

En 2020, la Chambre Contentieuse a infligé 19 amendes pour un montant total de 885.000 €. Plusieurs de ces amendes ont été annulées par la Cour des marchés pour un montant total de 57.000 €.

Recours

En 2020, 11 recours ont été introduits auprès de la Cour des marchés contre des décisions de la Chambre Contentieuse. Ces recours ont débouché sur :

- 5 décisions annulées ;
- 2 décisions partiellement annulées ;
- 2 recours rejetés ;
- 2 affaires encore en cours de traitement.

Types de décisions contre lesquelles un recours a été introduit :

- 5 décisions quant au fond avec amende
- 1 décision quant au fond
- 2 ordonnances
- 3 décisions de classement sans suite

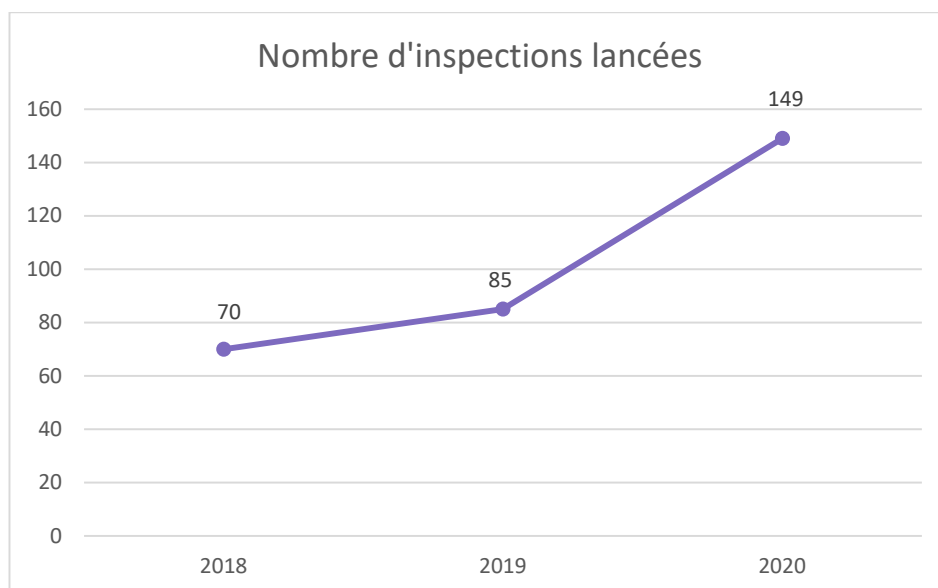
En 2020, 2 recours en Cassation ont aussi été introduits et les 2 affaires sont encore en cours de traitement.

5. Service d'Inspection

En 2020, le Service d'Inspection a ouvert **149** dossiers contre 85 en 2019. Les inspections peuvent être réalisées d'initiative ou en lien avec un dossier.

En 2020, 123 dossiers d'inspection ont été ouverts à la demande de la Chambre Contentieuse, suite à des plaintes introduites. 18 inspections ont été menées à la demande du Comité de direction. 6 inspections ont été réalisées à l'initiative du Service d'Inspection.

Pour obtenir davantage d'informations à ce sujet, consultez la rubrique « [Activités par direction – Service d'Inspection](#) ».



Domaines dans lesquels des inspections ont été réalisées

1. Marketing direct (avec une attention particulière pour la problématique des *cookies*)
2. Plaintes relatives au Covid-19
3. Fonctionnement de villes et communes
4. Caméras & nouvelle législation caméras

6. Surveiller (et assurer un suivi)

En 2020, l'Autorité a initié 31 dossiers de monitoring et 16 dossiers d'initiative.

Les dossiers de monitoring sont un nouveau type de dossiers qui sont ouverts d'initiative, dans le cadre desquels l'APD écrit à des responsables du traitement afin qu'ils communiquent des informations complémentaires ou des précisions au sujet de traitements de données qu'ils réalisent et qui ont par exemple été relatés dans les médias. Si les explications fournies préoccupent l'APD, le Comité de direction peut décider de faire procéder à une inspection par le Service d'Inspection. En 2020, 13 dossiers de monitoring ont également été clôturés.

Chiffres : les dossiers de monitoring

Suite	Nombre	%
Information communiquée	10	76,92
Recommandation suivie	1	7,69
APD non compétente, avec renvoi	1	7,69
Classement sans suite	1	7,69

Domaines dans lesquels des dossiers de monitoring ont été ouverts

1. Traitement d'images/Caméras de surveillance (28,13 %)
2. Soins de santé/E-health (12,5 %)
3. RGPD en général (18,75 %)
4. Travail : surveillance électronique /biométrie, ... (9,38 %)

7. Coopérer

Que ce soit au niveau national ou international, l'APD coopère avec de nombreux partenaires afin de garantir la meilleure protection des données des citoyens.

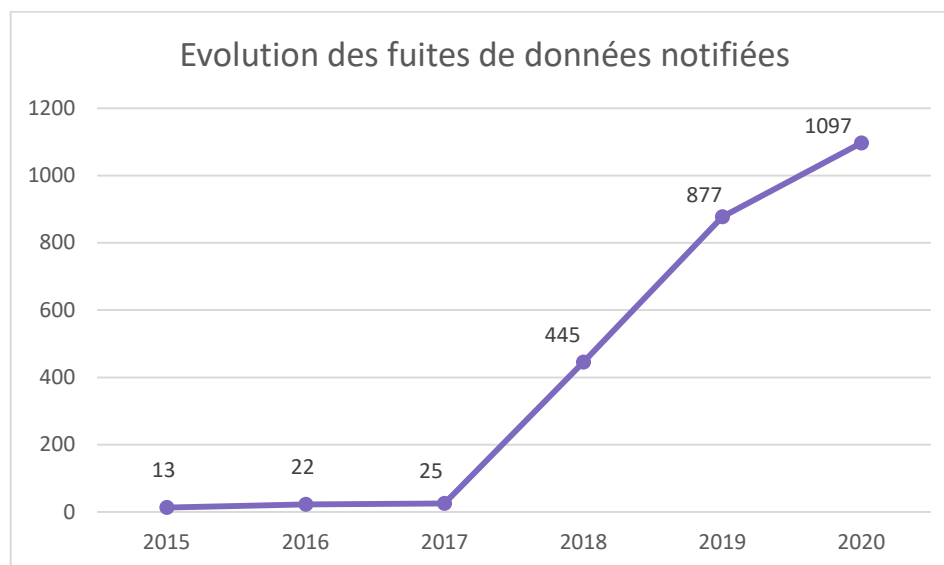
Vous trouverez plus d'informations quant à nos activités de coopération dans la partie « [L'Autorité](#) ».

8. Approuver ou encadrer des traitements de données « à risque » et encourager les codes de conduite

Depuis le 25 mai 2018, il est obligatoire de notifier les fuites de données à l'Autorité. Auparavant, cette obligation ne s'appliquait qu'aux opérateurs de télécommunications. En 2020, l'Autorité a reçu 1097 notifications de fuites de données. Lors de ces notifications de fuites de données, elle a systématiquement procédé aux vérifications requises et a contacté, au besoin, les parties concernées.

Par ailleurs, 10 dossiers de décision générale ont été ouverts en 2020, à savoir 5 dossiers concernant des analyses d'impact relatives à la protection des données (cf. la partie « Avis et Recommandations »), 3 dossiers de règles d'entreprise contraignantes (également connues sous l'intitulé « Binding Corporate Rules » ou BCR), 1 code de conduite et 1 [décision du Secrétariat Général](#). Enfin, l'Autorité gère également depuis le 25 mai 2018 une base de données non publique des DPO ayant été déclarés.

Chiffres : les fuites de données



Depuis le 25 mai 2018, il existe une obligation de notification des fuites de données. Ces notifications doivent se faire au moyen d'un formulaire électronique (fortement simplifié en 2020). En 2020, l'Autorité a reçu 1097 notifications de fuites de données.

Suite donnée aux fuites de données

Résultats des fuites de données	Nombre	% de dossiers
Vérifications effectuées	1032	94,07
Traitement arrêté	42	3,83
Autres	23	2,10

Types de fuites de données les plus fréquents

Pour les fuites de données, les types les plus fréquents étaient les 5 suivants :

1. Erreur humaine (32,82 %)
2. Hacking, phishing & malware (27,71 %)
3. Autres (13,95 %)
4. Usage impropre du droit d'accès (9,85 %)
5. Faille du système (5,74 %)

Notifications de délégués à la protection des données

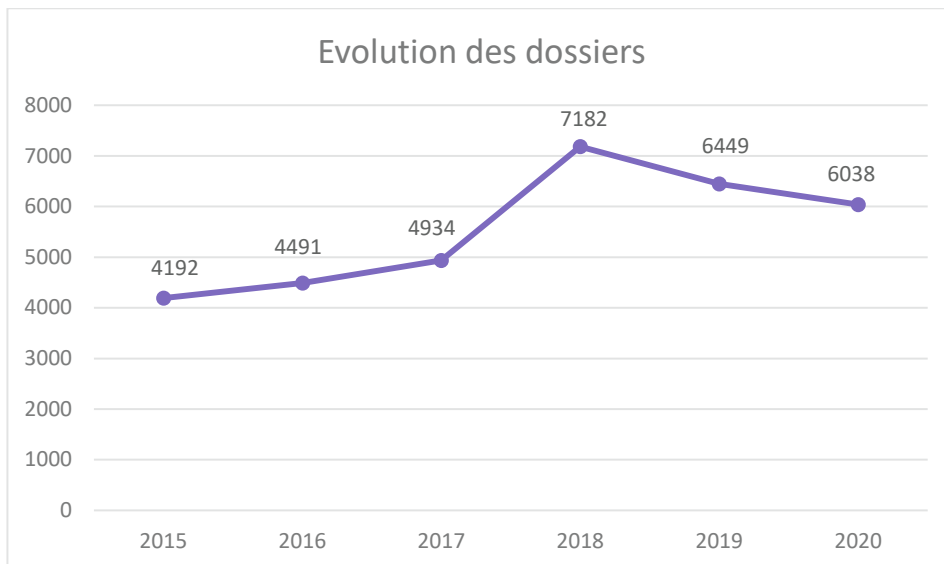
Depuis le 25 mai 2018, les délégués à la protection des données doivent être notifiés auprès de l'Autorité. Ces notifications doivent être effectuées au moyen d'un formulaire électronique. Depuis lors, **5911** délégués à la protection des données actifs ont été notifiés.

9. Chiffres généraux

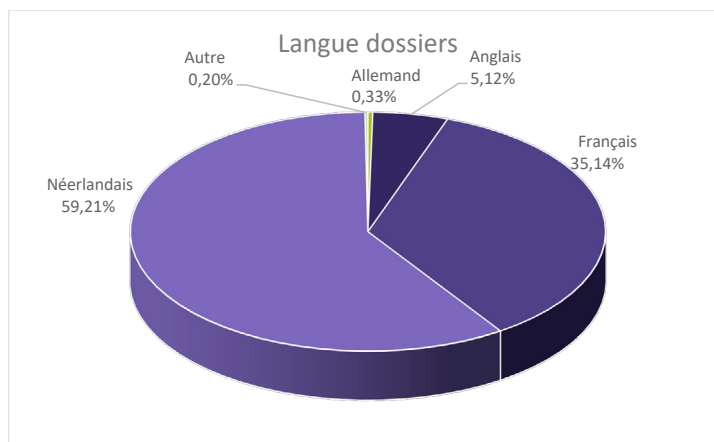
Les dossiers d'avis et de recommandations du Centre de Connaissances et les dossiers de décision du Secrétariat Général ne sont pas repris dans le tableau, les listes et les graphiques ci-dessous car ils sont comptabilisés séparément dans notre système informatique actuel.

Évolution des dossiers

Le graphique ci-dessous montre une évolution du nombre de dossiers évoqués ci-avant, par année et depuis 2015.



Langue des dossiers



Recevabilité et compétence des dossiers clôturés

Avant tout contrôle ou toute médiation ou communication d'informations, l'Autorité procède toujours à une analyse de recevabilité. La grande différence avec les chiffres de recevabilité des années précédentes réside dans le fait qu'ils n'ont pas été repris en tant que tels dans les statistiques, car même en cas de non-recevabilité, le citoyen reçoit quand même généralement des informations de la part du Service de Première Ligne. En 2020, 162 demandes (2,68 %) ont été déclarées non recevables, en raison d'un manque d'informations de la part du demandeur ou de l'absence de la signature requise. Il s'agit de 11 dossiers d'information, 4 demandes de médiation et 147 dossiers de plainte. Par ailleurs, 155 demandes (2,57 %) ont été adressées à l'Autorité alors que celle-ci n'était pas compétente en la matière. Dans 99 cas, les demandeurs ont été redirigés vers la bonne instance.

Types de données traitées dans les dossiers

Les dossiers concernaient principalement les types de données suivants (les dossiers peuvent contenir différents types de données) :

1. Données d'identification (68,27 %)
2. Données d'identification électroniques (17,06 %)
3. Prises de vues et prises de sons (10,75 %)
4. Particularités financières (8,89 %)

Législation traitée dans les dossiers

Pour les dossiers les législations principalement invoquées ont été les suivantes :

1. Règlement général sur la protection des données (89,45 %)
2. Législation caméras (2,88 %)
3. Autres (2,07 %)

10. Comparaison 2019-2020

	2019	2020	Différence	
Information	5118	4123	- 19,44 %	
Médiation* (repris avec les plaintes jusqu'en 2019)	341	89	- 73,90 %	
Plainte* (repris avec les médiations jusqu'en 2019)	171	668	+ 290,64 %	
Fuite de données	877	1097	+ 25,09 %	
Surveillance	9	31	+ 255,56 %	
AIPD	2	5	+ 150,00 %	
Avis	185	146	- 21,08 %	
Recommandation	2	3	+ 50,00 %	
Décision du Secrétariat Général	3	1	- 66,67 %	
Dossiers d'inspection	Sur demande de la ChC	67	123	+ 83,58 %
	Sur demande du DIRCO	10	18	+ 80,00 %
	D'initiative	8	8	+ 0,00 %
	Total inspection	85	149	+ 75,29 %