

Autorité de protection des données

Plan de Gestion 2022



Table des matières

Table des matières	2
1. Introduction.....	3
2. Critères d'évaluation.....	5
3. Secrétariat Général	6
Brève description du Secrétariat Général	6
Contribution au Plan Stratégique	6
Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général	7
4. Service de Première Ligne	11
Brève description du Service de Première Ligne.....	11
Contribution au Plan Stratégique	11
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne.....	12
5. Centre de Connaissances	13
Brève description du Centre de Connaissances.....	13
Contribution au Plan Stratégique	13
Objectifs stratégiques et opérationnels du Centre de Connaissances	14
6. Service d'Inspection.....	16
Brève description du Service d'Inspection.....	16
Contribution au Plan Stratégique	16
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection.....	17
7. Chambre Contentieuse	21
Brève description de la Chambre Contentieuse.....	21
Contribution au Plan Stratégique	21
Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse	22

1. Introduction

C'est non sans une grande satisfaction que je vous présente notre Plan de Gestion 2022. Comme toujours, ce plan traduit les objectifs à long terme de notre Plan Stratégique 2020-2025 en objectifs concrets pour l'année à venir.

C'est déjà la troisième fois que le Comité de direction a l'occasion de présenter son plan de gestion. En outre, au cours de cette année, nous serons aussi à mi-parcours dans l'exécution de notre Plan Stratégique. Un moment idéal pour se pencher sur les avancées réalisées, mais aussi pour nous tourner vers l'avenir.

Au cours des dernières années, nous avons travaillé sans relâche à une protection effective des citoyens. Chacun sait entre-temps que des progrès énormes ont été enregistrés au niveau du contrôle du respect de la réglementation (principalement par le Service d'Inspection et la Chambre Contentieuse). Pour de nombreuses affaires, c'était cependant "une première". Pensons par exemple à l'imposition d'amendes et de sanctions, la prise de mesures provisoires, la réalisation d'inspections d'initiative, etc. Par ailleurs, des procédures ont aussi été élaborées pour de nouvelles formes de surveillance (par exemple : analyses d'impact relatives à la protection des données, codes de conduite, certification, ...). Nous les voyons peu à peu prendre de plus en plus d'importance. Malgré les obstacles, nous avons même été leaders en Europe dans certains domaines. Nous avons ainsi approuvé le tout premier code de conduite transnational et nous avons pris des décisions concrètes au sujet de la publicité personnalisée en ligne. Au sein du Service de Première Ligne et du Centre de Connaissances aussi, un travail intensif a été fourni pour conseiller et assister les citoyens, les responsables du traitement ou les autorités publiques. Et cerise sur le gâteau, nous avons aussi opéré une transformation visuelle (nouveau logo, nouveau site Internet, ...). L'APD nouvelle est arrivée !

Mais bien entendu, il reste encore du pain sur la planche. Continuer à protéger proactivement les citoyens (pensons notamment à l'ouverture d'initiative de nombreux dossiers), exercer avec assurance (l'ensemble de) nos compétences (voir par exemple le transfert de la compétence relative aux cookies de la loi télécoms à la loi vie privée), coopérer de manière loyale avec les partenaires (par exemple en ce qui concerne notre offre d'information pour les professionnels de la vie privée) et fournir un travail de haute qualité (comme l'ont confirmé aussi bien notre Cour de cassation nationale que la Cour de justice de l'UE). Poursuivre notre croissance, sans discontinuer. Voilà l'essence de notre plan pour 2022.

Malgré les difficultés, nous sommes donc toujours dans la course pour être d'ici 2025 le contrôleur par excellence qui "guide vers un monde numérique où la vie privée est une réalité pour tous" (notre vision ancrée dans notre Plan Stratégique) : le contrôleur qui dispose de toutes les compétences, de l'expertise et des moyens pour se prononcer sur des problématiques technologiques complexes comme l'utilisation de l'intelligence artificielle, d'algorithmes, etc.

Mais nous voulons rester réalistes. Les objectifs que nous nous fixons dans ce plan représentent également une lourde charge pour nos collaborateurs. En ce qui concerne les moyens humains, l'APD est même à la traîne par rapport à ses homologues européens. Depuis 2020, notre budget et notre cadre n'ont plus connu d'augmentation substantielle. Cette situation est intenable et engendre une charge de travail trop élevée, et tout sauf

saine. Aussi bien la Cour des comptes qu'un consultant externe l'ont confirmé entre-temps. Si l'on veut réussir la concrétisation de la deuxième moitié de notre Plan Stratégique, des moyens supplémentaires sont absolument nécessaires.

Au nom du Comité de direction

D. Stevens
Président

2. Critères d'évaluation

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

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

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

3. Secrétariat Général

Brève description du Secrétariat Général

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

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

Contribution au Plan Stratégique

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

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

- Analyser/conseiller/approuver :

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

- Conscientiser et augmenter les connaissances en élaborant des outils :

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

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

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

Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général

OSSG1 : Impact supplémentaire grâce à des instruments existants et nouveaux pour la conformité avec le RGPD

- OOSG1.1 : Poursuivre le déploiement et promouvoir la compétence d'avis en matière d'analyses d'impact relatives à la protection des données (AIPD) ; examiner la possibilité de "sandboxing"
- OOSG1.2 : Soutenir, conseiller et approuver d'autres codes de conduite (au niveau national et européen, en incluant le développement d'un processus de suivi du respect) et des règles d'entreprise contraignantes
- OOSG1.3 : Soutenir les transferts internationaux en accordant une attention particulière à la jurisprudence récente (Schrems II) et aux initiatives européennes
- OOSG1.4 : Optimiser les notifications et la gestion de fuites de données
- OOSG1.5 : Développer et implémenter le processus relatif à la certification (en collaboration avec Belac)

OSSG2 : Développer la surveillance des évolutions sociétales, économiques et technologiques

- OOSG2.1 : Évaluer et éventuellement optimiser le "processus de monitoring" (c'est-à-dire adresser des demandes d'information aux responsables du traitement dans le cadre de signaux concrets de

traitements potentiellement problématiques, avec une possibilité de transfert à l'Inspection via le Comité de direction)

- OOSG2.2 : Examiner les opportunités et le cas échéant l'opérationnalisation de processus de "surveillance des évolutions sociétales, économiques et technologiques" – art. 20, 1^o de la LCA (en étroite collaboration avec le Service d'Inspection)
- OOSG2.3 : Coordonner l'initiative européenne en matière d'utilisation de la technologie de cloud par les services publics (en collaboration avec le Comité européen de la protection des données)
- OOSG2.4 : Réaliser des rapports/partages d'informations réguliers avec les autres directions et avec le Comité de direction

OSSG3 : Soutenir les PME, les DPO, les fédérations sectorielles et les autres responsables du traitement

- OOSG3.1 : PME
 - Apporter un appui en vue d'un plus grand respect et d'une meilleure compréhension de la réglementation existante et développer des outils (par exemple en clôturant avec succès le projet BOOST)
- OOSG3.2 : DPO
 - Élaborer une offre informative spécifique pour les DPO (voir aussi l'OOSG4.4 : boîte à outils RGPD, aussi en clôturant avec succès le projet DPO-connect)
 - Organiser et soutenir l'échange structurel avec et entre les DPO ("Lunch & Learn")
- OOSG3.3 : Fédérations sectorielles
 - Protection des citoyens et la sécurité juridique des responsables du traitement grâce à des concertations ciblées et au déploiement de codes de conduite (voir OOSG1.2)
- OOSG3.4 : Autres responsables du traitement et personnes concernées
 - Poursuivre le développement et mettre à jour la boîte à outils RGPD
 - Développer l'offre informative sur le site www.jedecide.be

OSSG4 : Coordonner la coopération

- OOSG4.1 : Coopération nationale avec les contrôleurs
 - Contrôleurs sectoriels, par exemple l'IBPT, la FSMA, la CREG, ...
 - Institut Fédéral pour la Protection et la Promotion des Droits Humains
- OOSG4.2 : Coopération nationale avec les experts et les acteurs
 - Partenariats avec des centres d'expertise et des centres de formation (par ex. chercheurs spécialistes des nouvelles technologies) : échanges en flux continu et présentations des travaux pertinents au sein de l'APD

- Collaboration avec le SPF Justice et avec le Secrétaire d'État à la Vie privée, notamment pour répondre aux nombreuses questions parlementaires liées à la vie privée
- OOSG4.3 : Coopération internationale
 - Coordination et soutien de la coopération avec l'EDPB
 - Participation active aux travaux de l'EDPB (dans des groupes de travail et en plénière)
- OOSG4.4 : Stimuler la coordination et la coopération internes au sein de l'APD (voir ci-dessus, y compris inventorier, analyser et optimiser les processus internes entre les directions) : avant-projet de loi contenant des propositions d'amélioration quant au fonctionnement de l'APD.

OSSG5 : Soutenir un fonctionnement efficace de l'APD

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

- OOSG5.1 : Contribuer à la préparation et à la création effective du "centre de services partagé" (analyse du transfert des tâches et du personnel, négociation de protocoles et de la qualité du service, ...)
- OOSG5.2 : Poursuivre l'optimisation de l'utilisation de l'IT :
 - Élaborer une vision et une stratégie (internes) sur l'utilisation et la sécurité de l'IT
 - Miser sur la sécurité et la numérisation
 - ICT : actualiser les procédures ICT internes
- OOSG5.3 : Accroître la visibilité de l'APD au moyen d'une communication moderne et efficace (site Internet, lettre d'information, communiqués de presse, réseaux sociaux, ...)
- OOSG5.4 : Management Information System :
 - Accroître la qualité des rapports
 - Modernisation et élaboration plus ciblée du processus d'achat
- OOSG6.5.5 : Service de traduction : évaluer et au besoin adapter le service de traduction approuvé en 2021
- OOSG5.6 : Service du personnel et comptabilité :
 - Une professionnalisation accrue des processus RH et budgétaires
 - Contribuer à une politique du personnel moderne et la façonner
- OOSG5.7 : Accroître le partage de connaissances et l'implication en veillant à une communication interne efficace et attrayante

- OOSG5.8 : DPO : L'APD en tant qu'élève modèle dans la classe du RGPD :
 - Optimiser et actualiser notamment :
 - le registre des activités de traitement
 - la politique RGPD interne, incluant l'organisation d'actions de sensibilisation et de sessions d'information à destination du personnel de l'APD

- OOSG5.9 : Organiser efficacement le soutien administratif :
 - Organiser des pools de compétence
 - Optimiser les processus

4. Service de Première Ligne

Brève description du Service de Première Ligne

Le Service de Première Ligne reçoit les demandes adressées à l'Autorité de protection des données. Le Service traite les demandes d'informations en consacrant une attention particulière à l'exercice de leurs droits par les personnes concernées. Il assure la médiation, s'efforçant de concilier les parties en vue d'une solution conforme à la loi sur la protection des données. Il reçoit les plaintes, en examine la recevabilité et informe le plaignant si elles ne sont pas recevables.

Il promeut la protection des données auprès du public, 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.

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Service de Première Ligne au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2022 s'articule autour des axes suivants : Catégories I et III : Secteurs pertinents et Thèmes sociétaux

Le Service de Première Ligne continuera d'accorder une attention particulière aux demandes d'information, aux requêtes en médiation ou encore à l'examen de la recevabilité des plaintes relatives aux secteurs prioritaires du Plan Stratégique : Télécommunications et médias, Autorités publiques, Marketing direct, Enseignement, PME ; et aux thèmes sociétaux : photos et caméras, protection des données en ligne, données sensibles.

Catégorie II : Instruments du RGPD

Le Service de Première Ligne continuera d'accorder une attention particulière, dans ses contacts avec les responsables de traitement et avec les personnes concernées, à valoriser le rôle du délégué à la protection des données.

Le Service de Première Ligne veillera particulièrement, dans ses contacts avec les responsables de traitement et avec les personnes concernées, à ce que la licéité du traitement soit comprise et assurée, notamment en renvoyant aux avis et législations existant(e)s ou à la jurisprudence.

Le Service de Première Ligne veillera particulièrement, dans le cadre de ses médiations, à ce que les droits des citoyens (accès, rectification, portabilité, etc.) soient respectés. Il veillera également à fournir une information claire aux personnes sur l'exercice de leurs droits.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne

OSPL1 : Renforcer la sensibilisation, la conscientisation et les connaissances (voir aussi OO1.1, OO1.4, OO3.2 et OO5.1 du Plan Stratégique)

- OOPL1.1 : Réaliser un travail pédagogique de compilation et de vulgarisation des décisions de l'APD (avis et recommandations, instruments du RGPD tels que les codes de conduite ou la certification, la jurisprudence de la Chambre Contentieuse) auprès des responsables de traitement. Il fera la promotion de ce travail auprès des fédérations sectorielles de sorte que les responsables de traitement aient accès à des informations concrètes et lisibles.
- OOPL1.2 : Développer des outils pour écrire au public, de manière claire et précise sur des thèmes juridiquement complexes, notamment en développant des fiches d'information générale sur les thèmes les plus couramment abordés dans les demandes d'information des personnes concernées et des responsables de traitement (OOPL1.2)
- OOPL1.3 : Continuer à développer avec le Centre de Connaissances la promotion de l'outil "checklist législateur" auprès des responsables de traitement du secteur public

OSPL2 : Améliorer la procédure de récolte d'informations auprès du plaignant, notamment en proposant un formulaire de plainte clair et précis sur les éléments permettant une identification qualitative de la plainte (voir aussi OO2.1 et OO5.3 du Plan Stratégique)

OSPL3 : Participer activement et passivement à des conférences et ateliers lié(e)s à ses matières-clés, notamment les droits des personnes (voir aussi OO3.4 du Plan Stratégique)

OSPL4 : Participer à la bonne coopération au sein de l'UE en suivant les lignes directrices de l'EDPB en matière d'examen de la recevabilité des plaintes transfrontalières (voir aussi OO4.1 et OO4.3 du Plan Stratégique)

OSPL5 : Favoriser la communication électronique, via le système DMS (voir aussi OO6.2 du Plan Stratégique)

OSPL6 : Nourrir la réflexion en fournissant l'information utile relative aux nombres d'appels, au contenu et à la possibilité d'élaborer des scénarios prédéfinis (voir aussi OO6.4 du Plan Stratégique).

5. Centre de Connaissances

Brève description du Centre de Connaissances

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

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

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

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Centre de Connaissances au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2022 s'articule autour des axes suivants :

- Avis sur des questions relatives aux traitements de données à caractère personnel
- Avis quant à des projets de textes normatifs afin de garantir aux citoyens un traitement loyal et prévisible de leurs données à caractère personnel, conforme au principe de légalité

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

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

- Avis suite à des demandes de gouvernements ou parlements quant à des questions d'application générale relatives à la protection des données à caractère personnel

Dans les situations où un gouvernement ou un parlement sollicite l'APD, notamment parce que la majorité des acteurs d'un secteur fait face à des difficultés d'application du RGPD ou parce que ces gouvernements ou parlements s'étonnent de certaines pratiques constatées dans ces secteurs, voire en questionnent la conformité à la réglementation, le Centre de Connaissances émet des avis d'initiative.

Cette activité consiste donc concrètement en la formulation d'avis à destination des membres des parlements et gouvernements en réponse à des questions relativement à l'application des principes de la protection des données par l'ensemble des responsables du traitement ou par des catégories d'entre eux, définies largement (par exemple l'ensemble des opérateurs d'un secteur, les employeurs, les opérateurs faisant face à une fuite de données ou tenus de nommer un DPO ou encore les acteurs qui utilisent certaines technologies). Et ce, sans préjudice des compétences des autres directions de l'APD.

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

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

Objectifs stratégiques et opérationnels du Centre de Connaissances

OSCC1 : Avis préalables relatifs à tous les projets de textes normatifs et réglementaires encadrant des traitements de données à caractère personnel

- OSCC1.1 : Rédaction d'avis préalables dans les délais prescrits au sujet de textes normatifs.

OSCC2 : Avis suite à des demandes de gouvernements ou parlements quant à des questions d'application générale relatives à la protection des données à caractère personnel (sans préjudice des compétences des autres directions)

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

- OSCC2.2 : L'émission de ces avis est régulièrement précédée de questions générales posées en vue de (et donc préalablement à) la rédaction des projets de textes ;
- OSCC2.3 : L'émission de ces avis est également fréquemment suivie de questions écrites ou orales quant à la portée ou l'interprétation de l'avis en question.

OSCC3 : Rédaction de recommandations relatives à des développements sociétaux, économiques et technologiques

- OOCC3.1 : Rédaction de recommandations relatives à des développements sociétaux, économiques et technologiques
- OOCC3.2 : Mise à jour de la recommandation n° 08/2012 relative au contrôle de l'employeur quant à l'utilisation des outils de communication électronique sur le lieu de travail

OSCC4 : Contribution active aux prises de position et interprétations formulées au sein de l'EDPB

- OOCC4.1 : Participation aux travaux en vue de la rédaction de lignes directrices relatives au traitement de données d'enfants
- OOCC4.2 : Participation à l'actualisation des lignes directrices relatives à l'anonymisation
- OOCC4.3 : Participation aux travaux visant à une prise de position en matière de monétisation des données à caractère personnel
- OOCC4.4 : Participation aux travaux relatifs à des lignes directrices concernant la recherche médicale et la santé

6. Service d'Inspection

Brève description du Service d'Inspection

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

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

Conformément à la loi du 3 décembre 2017, le Service d'Inspection dispose d'un arsenal étendu de possibilités d'enquête, allant notamment d'un questionnaire écrit à une enquête sur place, une audition, la consultation de systèmes informatiques à la saisie et la mise sous scellés de biens et de systèmes informatiques.

Le Service d'Inspection se compose d'inspecteurs aux profils différents (juristes, auditeurs et experts en sécurité de l'information) et est dirigé par l'inspecteur général. Cela permet une approche multidisciplinaire et les enquêtes ne restent pas limitées à une approche purement juridique. En vertu de la loi du 3 décembre 2017, l'inspecteur général et les inspecteurs doivent, dans l'exécution de leurs missions, être en possession d'une carte de légitimation de leur fonction qu'ils doivent immédiatement présenter sur demande.

Contribution au Plan Stratégique

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

■ Assurer le respect effectif de la réglementation

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

■ Inspection

- Mener des inspections de qualité, et ce à différents niveaux :
 - Enquêter sur la base de dossiers concrets, à la lumière tant du RGPD que de législations spécifiques en matière de vie privée (p. ex. la Loi caméras) ;

- Mener des enquêtes thématiques, indépendamment de plaintes concrètes, concernant certains phénomènes, et ce dans le cadre des objectifs formulés dans le Plan Stratégique ;
- Procéder à des audits périodiques, et ce sur la base d'une législation européenne spécifique dans le cadre du "law enforcement", qui prend sans cesse de l'ampleur au niveau européen ;
- Réaliser des enquêtes ponctuelles sur la base de législations belges spécifiques où l'APD est désignée comme autorité compétente.

■ Observer et assurer un suivi

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

■ Conscientiser et augmenter la connaissance

- Veiller à ce que les responsables et les citoyens adoptent un "réflexe vie privée" en soutenant les responsables dans les rapports d'enquête vers un plus grand respect et une meilleure compréhension de la réglementation existante.
- Afin d'accomplir avec succès son rôle concernant les différents domaines d'action et objectifs stratégiques/opérationnels de l'APD, le Service d'Inspection a défini les objectifs stratégiques et opérationnels mentionnés ci-dessous pour 2022.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection

Tout comme en 2020 et en 2021, la situation du Covid-19 qui s'éternise a obligé le Service d'Inspection à modifier certains de ses objectifs formulés précédemment. Reste à voir si ces modifications s'imposeront également en 2022.

Dans ce cadre, il convient de noter aussi que tous les inspecteurs ont reçu des dossiers liés au Covid-19 en 2021. Vu l'attention (urgente) pour ces dossiers, le Service d'Inspection a parfois dû revoir régulièrement ses préoccupations et ses objectifs en 2021.

Si le Service d'Inspection entend agir plus proactivement en 2022 dans différents domaines, il faudra toutefois tenir compte des résultats de la mesure de la charge de travail qui a été demandée à un auditeur externe. En fonction des résultats de cette discussion, des choix devront être faits entre les affaires qui ne peuvent pas être traitées et celles qui ont la priorité.

Les enquêtes proprement dites sont aussi très variées. La charge de travail est impactée par l'exercice de certains pouvoirs d'enquête (par exemple descente sur les lieux, participation à des programmes d'audit) qui, contrairement à un desk review réalisé par un seul inspecteur, nécessitent plus de moyens et d'inspecteurs qui ne peuvent donc pas travailler sur autre chose. Il n'existe en outre pas d'enquête type et les délais de traitement par dossier sont très divers étant donné la variété de thèmes. Il y a une différence entre les enquêtes qui sont devenues une routine depuis les débuts en 2019 (par exemple les

enquêtes relatives aux cookies, la vérification de la déclaration de confidentialité, ...) et qui nécessitent dès lors moins de temps que les nouveaux dossiers pour lesquels une expertise doit encore être développée en raison de l'évolution constante de la technologie et des pratiques du marché (par exemple le commerce de données, l'outsourcing, les traitements plus complexes (souvent internationaux) auxquels de nombreux partenaires participent comme le "real time bidding", ...).

Poser des choix réfléchis quand il s'agit de décider quels dossiers peuvent ou non être traités en fonction de la capacité limitée relève donc toujours du défi. En tout état de cause, les dossiers seront toujours traités avec un niveau de qualité élevé.

OOSI1 : Poursuivre l'exercice de la surveillance SchEval en Belgique

- OOSI1.1 : Poursuivre l'exercice de la surveillance SchEval en Belgique sur les utilisateurs par ex. de l'infrastructure VIS et SISII au moyen (ou en assurant de nouveau) des actions de contrôle et de la participation à des groupes de travail ou des groupes de pilotage. Étant donné que les audits sont souvent liés à des visites sur place, ces activités sont fortement tributaires de l'évolution de la crise du Covid-19.
- OOSI1.2 : Outre l'infrastructure VIS et SISII, des infrastructures voisines et liées telles que le CIS sont également abordées, en tenant compte de futures missions d'audit complémentaires dans l'infrastructure EES. La réalisation de ces tâches de contrôle complémentaires dépend fortement des moyens supplémentaires qui seront prévus.

OOSI2 : Continuer à expliquer la désignation et la position du DPO sur la base des enquêtes quotidiennes, en analysant aussi – si c'est pertinent – le rôle du DPO (et ce parce que le DPO est et reste une figure clé dans le RGPD).

Il ressort d'un nombre croissant d'enquêtes qu'il existe encore une marge d'amélioration et de précision du fait que le DPO manque souvent de soutien, n'est pas impliqué ou trop tardivement et que ses avis ne sont pas suivis. On constate souvent que le DPO (pour diverses raisons) ne répond pas aux exigences strictes imposées par le RGPD.

- OOSI2.1 : Analyser la désignation et la position d'un DPO au sein de l'organisation.
- OOSI2.2 : Lorsque c'est pertinent, analyser l'implication concrète et les activités proprement dites d'un DPO au sein de l'organisation.

OOSI3 : L'analyse de déclarations de confidentialité d'autorités publiques et d'entreprises

La transparence à l'égard des personnes concernées est un principe de base du droit à la protection des données et du droit à la vie privée qui ne connaît pas d'exception. Des déclarations de confidentialité transparentes et complètes doivent contribuer à ce que les personnes concernées puissent exercer leurs droits. Des enquêtes réalisées précédemment ont révélé que des améliorations étaient encore possibles à ce niveau étant donné que les déclarations de confidentialité sont souvent incomplètes et/ou peu claires au sujet de la réalisation de certaines opérations de traitement (par exemple l'outsourcing de services vers des pays en dehors de l'Europe qui ne disposent pas d'une législation adéquate de protection de la vie privée) et sont ainsi susceptibles de générer des attentes faussées chez les personnes concernées.

- OOSI3.1 : Examiner le respect de la transparence et des obligations d'information du RGPD.

OOSI4 : La charte du Service d'Inspection, annoncée dans le plan de gestion, doit être analysée plus avant

- OOSI4.1 : Au besoin, le document sera mis à jour sur la base d'éventuelles réactions reçues et/ou sur la base des connaissances acquises grâce aux enquêtes du Service d'Inspection.
- OOSI4.2 : Le document sera mis en lumière autant que possible, et ce pour promouvoir son accès et son contenu.

OOSI5 : (La poursuite de) l'élaboration concrète d'un scénario pour les différents pouvoirs d'enquête du Service d'Inspection

- OOSI5.1 : Vu les aspects formels liés à une audition, une formation sera prévue pour les inspecteurs, en se concentrant non seulement sur les aspects théoriques mais aussi sur les aspects pratiques.
- OOSI5.2 : Une fois que la formation susmentionnée sera dispensée, les aspects pratiques de l'audition et de la visite sur place seront élaborés en interne.
- OOSI5.3 : Les inspecteurs doivent (continuer à) disposer de suffisamment de temps pour suivre aussi d'autres formations, ateliers, séminaires, etc. afin de maintenir à jour le niveau de leurs connaissances et de garder le contact avec le monde extérieur.

OOSI6 : Accorder une attention permanente à certains traitements du Plan Stratégique qui sont considérés comme prioritaires

- OOSI6.1 : Le marketing direct et toutes les opérations souvent moins visibles qui y sont associées en pratique par certains responsables du traitement (commerce de données, cold calling, marketing de rétention, ...) restent un point d'attention pour l'APD dans son ensemble et donc aussi pour le Service d'Inspection. Le Service d'Inspection constate que les plaintes sur ce thème continuent d'affluer et que celles-ci témoignent d'un recours à des techniques rendant l'exercice des droits moins effectif ou non effectif du fait de la limitation de la large portée du droit d'opposition dans la pratique (par exemple des désinscriptions répétées à des lettres d'information avec une frustration tangible de nombreux plaignants). À cet égard, le Service d'Inspection souhaite souligner (encore) en particulier le rôle important des intermédiaires qui travaillent souvent de manière non transparente pour les personnes concernées (propriétaires de données, courtiers de données, ...).
- OOSI6.2 : La problématique des cookies reste une préoccupation. Après avoir publié un premier dossier thématique au sujet des cookies sur les sites Internet des médias les plus populaires, le Service d'Inspection souhaite examiner de plus près quelques autres secteurs ainsi que leurs sites Internet en ce qui concerne les cookies.

- OOSI6.3 : Le Service d'Inspection vise à poursuivre l'analyse de traitements (à grande échelle) de données sensibles, et ce surtout dans les soins de santé, comme par exemple les hôpitaux.

7. Chambre Contentieuse

Brève description de la Chambre Contentieuse

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

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

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

Contribution au Plan Stratégique

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

La Chambre Contentieuse porte dès lors la responsabilité de la surveillance de l'application et du respect du RGPD, en tant qu'élément de l'APD. La Chambre Contentieuse est tributaire des affaires qui lui sont soumises et ne prend pas d'initiative propre. Lors de l'évaluation des affaires, la Chambre Contentieuse peut toutefois attribuer un rôle aux priorités établies dans le Plan Stratégique, en respectant évidemment les principes généraux du droit. La politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse en est une illustration.

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). Enfin, la Chambre Contentieuse peut classer des affaires sans suite en raison de l'absence d'intérêt stratégique, dans la mesure où cela ne porte pas préjudice aux principes formulés aux points 2 à 6 inclus et que les exigences de la jurisprudence de la Cour des marchés de Bruxelles soit respectée.
- **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.
- **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.

- **Efficacité.** La Chambre Contentieuse doit pouvoir traiter les affaires rapidement, dans le respect évidemment des garanties procédurales, comme le droit à la contradiction.
- **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).

Ces dernières années, la Chambre Contentieuse s'est illustrée sur la plupart de ces points, mais a surtout constaté que l'efficacité (en termes de durée des procédures) était mise sous pression, en conséquence de la combinaison d'un manque structurel de moyens, de procédures relativement lourdes (dans les affaires nationales mais aussi encore plus clairement dans les affaires transfrontalières) ainsi que de l'évolution de la jurisprudence de la Cour des marchés.

Vous trouverez ci-dessous les principes pour 2022, dont on peut espérer qu'ils seront également exécutés au cours des années suivantes.

Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse

OSChC1 (= OO2.2 du Plan Stratégique) : La poursuite du développement de la Chambre Contentieuse qui offre une protection effective et cohérente en traitant les litiges de manière équilibrée

- OOChC1.1 : Traitement effectif des affaires, en principe avec un délai d'exécution de trois mois (sauf dans des affaires plus complexes), associé à une stratégie visant à éliminer à l'horizon 2023 les arriérés survenus entre-temps.
- OOChC1.2 : Traitement d'affaires complexes, dont des affaires avec des "plaintes massives", de dossiers thématiques, d'affaires qui présentent une urgence pour l'intérêt sociétal (comme des affaires liées aux mesures Covid), ainsi que du flux croissant d'affaires transfrontalières au sein de l'EEE.
- OOChC1.3 : Poursuivre le développement de règles procédurales qui garantissent l'accessibilité pour tous, l'impartialité et l'efficacité, notamment via l'établissement de notes stratégiques à publier sur le site Internet concernant (a) une politique de sanction et de suivi des sanctions, (b) le tri d'affaires arrivant à la Chambre Contentieuse et la simplification de procédures pour des affaires plus simples, (c) des règles de procédure pour les parties, ainsi que d'autres sujets transversaux potentiels.
- OOChC1.4 : Poursuivre le développement d'un vade-mecum, tant pour les procédures internes de la Chambre Contentieuse que pour les parties devant la Chambre Contentieuse, ainsi que d'une banque de données des connaissances.
- OOChC1.5 : Veiller à la cohérence du contenu : intégrer la philosophie du contenu dans les décisions et expliquer le RGPD et la LCA de manière cohérente, notamment dans les domaines suivants : (a) notion de responsable du traitement, (b) cookies, consentement et intérêt légitime,

(c) droits des personnes concernées, (d) relation entre des législations nationales spécifiques et le RGPD.

- OOChC1.6 : Contribuer au traitement effectif et cohérent des recours contre les décisions, notamment via une définition stratégique du point de vue dans des affaires devant la Cour des marchés, via un dialogue de la défense (judicial dialogue) avec la Cour des marchés, la mise en œuvre stratégique d'instruments tels que la cassation et les questions préjudicielles, le tout en étroite collaboration avec des avocats externes.
- OOChC1.7 : Créer un volet sur le site Internet de l'APD qui met en œuvre la transparence des fondements, des procédures et des décisions.
- OOChC1.8 : Professionnaliser le greffe, notamment au niveau de la communication avec des contacts externes et de la poursuite de l'instauration de procédures électroniques.
- OOChC1.9 : Favoriser l'adaptation du cadre juridique à la pratique évolutive de la Chambre Contentieuse et à la jurisprudence, entre autres de la Cour des marchés, notamment dans le cadre des modifications législatives prévues en 2022.

OSChC2 (= 002.3 du Plan Stratégique) : Développer une méthodologie qui doit permettre à la Chambre Contentieuse d'objectiver davantage le choix des sanctions, dont le montant des éventuelles amendes

- OOChC2.1 : Développer une boîte à outils pour les sanctions
- OOChC2.2 : Définir une politique de sanctions, sur la base de points de référence dans d'autres États membres de l'UE et dans d'autres secteurs
- OOChC2.3 : En tant qu'élément de cette politique de sanctions, établir des notes stratégiques en matière de sanctions, notamment en ce qui concerne : la boîte à outils, les amendes, l'astreinte et le suivi effectif des sanctions.
- OOChC2.4 : Assurer un suivi effectif des sanctions, en collaboration avec d'autres services de l'APD.

OSChC3 (= partie des 004.1 et 4.2 du Plan Stratégique) : Développer une vision de coopération avec des partenaires au sein et en dehors de l'UE, ainsi que coopérer (activement) au niveau européen avec notamment des contrôleurs dans d'autres États membres et l'EDPB (et parfois la Commission européenne)

- OOChC3.1 : Contribuer activement à des initiatives stratégiques de l'EDPB et de contrôleurs nationaux afin de garantir le fonctionnement effectif du mécanisme de guichet unique, à l'égard également de grandes entreprises technologiques, sur la base d'expériences acquises.
- OOChC3.2 : Assurer un traitement effectif des affaires transfrontalières, notamment via le système IMI, surtout dans le contexte des articles 60 (mécanisme de guichet unique) et 65 (règlement des litiges) du RGPD.
- OOChC3.3 : Améliorer les procédures dans les affaires transfrontalières, aussi dans le contexte de l'EDPB (incluant la participation à des sous-groupes sur la coopération et le contrôle et la sanction du non-respect de la réglementation).
- OOChC3.4 : Concertation et coopération bilatérales avec les autorités dans les États membres voisins, incluant en tout état de cause la France, les Pays-Bas, le Luxembourg et l'Irlande.

- OChC3.5 : Concertation et coopération bilatérales avec les autorités sur le plan de la concurrence et des télécommunications
- OChC3.6 : Contribuer au développement de la coopération sur le plan du contrôle et de la sanction du non-respect de la réglementation au niveau mondial, dans le cadre de la Global Privacy Assembly, entre autres en tant que participant actif aux groupes de travail dédiés aux sujets suivants : "International Enforcement" et "Digital Citizen and Consumer".
- OChC3.7 : Contribuer à un développement cohérent du droit dans l'EEE, notamment en participant aux sous-groupes EDPB "key provisions", "cooperation" et "enforcement", ainsi que, au besoin, au rapport conjoint sur les lignes directrices relatives à la coopération et au contrôle transfrontalier du respect des règles du RGPD.

Au nom du Comité de direction

David Stevens
Président de l'APD