



## Chambre Contentieuse

### Décision quant au fond 57/2023 du 17 mai 2023

Cette décision a été confirmée par la Cour des marchés dans  
l'arrêt 2023/AR/817 du 20 décembre 2023

**Numéro de dossier : DOS-2022-01721**

**Objet : plainte pour refus d'accès à des enregistrements sonores**

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, composée de Monsieur Hielke Hijmans, président, et de Messieurs Jelle Stassijns et Frank De Smet, membres ;

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

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, ci-après "LCA" ;

Vu le règlement d'ordre intérieur tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019 ;

Vu les pièces du dossier ;

**A pris la décision suivante concernant :**

**Le plaignant :** Monsieur X, représenté par Me Arne Saerens et Me Pieter Van Aerschot, tous deux ayant leur bureau à 8200 Bruges, Lieven Bauwensstraat 20, ci-après "le plaignant" ;

**La défenderesse :** Y, représentée par Me Benjamin Docquir et Me Margo Cornette, tous deux ayant leur bureau à 1050 Bruxelles, Place du Champ de Mars 5, ci-après "la défenderesse".

## I. Faits et procédure

1. Le 7 avril 2022, le plaignant a porté plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.

Le plaignant a conclu deux contrats avec la défenderesse visant au développement d'un site Internet ("...") et à la réalisation de vidéos d'entreprise ("...") pour le plaignant, appelés conjointement "les contrats". Dans le cadre de ces contrats, des conversations téléphoniques ont eu lieu au sujet de l'élaboration fonctionnelle et de la conception de ce site Internet et de ces vidéos. Ces conversations téléphoniques ont été enregistrées par la défenderesse en vue de la bonne exécution des souhaits du plaignant dans le cadre des contrats. Le plaignant affirme toutefois qu'il n'était pas au courant de ces enregistrements. Depuis 2021, un différend oppose le plaignant et la défenderesse quant à l'exécution des contrats. Dans ce cadre, le plaignant a exercé son droit d'accès au sujet des enregistrements téléphoniques. La défenderesse a refusé de transmettre une copie des enregistrements téléphoniques, mais elle affirme que le plaignant peut venir écouter les enregistrements en ses bureaux. Le plaignant estime que les conversations téléphoniques ont été enregistrées de manière illicite et que son droit d'accès a été bafoué. Il a dès lors introduit une plainte auprès de l'APD.

2. Le 28 avril 2022, la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1<sup>er</sup> de la LCA.
3. Le 28 mars 2022, conformément à l'article 96, § 1<sup>er</sup> de la LCA, la demande de la Chambre Contentieuse de procéder à une enquête est transmise au Service d'Inspection, de même que la plainte et l'inventaire des pièces.
4. Le 29 juin 2022, l'enquête du Service d'Inspection est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l'inspecteur général au Président de la Chambre Contentieuse (art. 91, § 1<sup>er</sup> et § 2 de la LCA).

Le rapport comporte des constatations relatives à l'objet de la plainte et conclut qu'il serait question d'une violation des articles suivants :

1. article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2) et article 6, paragraphe 1 du RGPD ;
2. article 5, article 24, paragraphe 1 et article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD ;
3. article 12, paragraphes 1, 2, 3 et 4 et article 15 du RGPD ; et
4. article 12, paragraphes 1 et 2, article 13, paragraphes 1 et 2, article 5, paragraphe 2 ; article 24, paragraphe 1 et article 25, paragraphes 1 et 2.

5. Le 4 juillet 2022, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1<sup>er</sup>, 1<sup>o</sup> et de l'article 98 de la LCA, que le dossier peut être traité sur le fond.
6. Le 4 juillet 2022, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions.

Pour les constatations relatives à l'objet de la plainte, la date limite pour la réception des conclusions en réponse de la défenderesse a été fixée au 29 août 2022, celle pour les conclusions en réplique du plaignant au 19 septembre 2022 et enfin celle pour les conclusions en réplique de la défenderesse au 10 octobre 2022.

7. Le 8 juillet 2022, le plaignant demande une copie du dossier (art. 95, § 2, 3<sup>o</sup> de la LCA), qui lui est transmise le 14 juillet 2022, et il indique vouloir recourir à la possibilité d'être entendu, conformément à l'article 98 LCA.
8. Le 11 juillet 2022, le plaignant accepte toutes communications relatives à l'affaire par voie électronique.
9. Le 29 août 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse de la défenderesse concernant les constatations relatives à l'objet de la plainte. La défenderesse fait valoir que le traitement effectué dans son chef constitue un traitement de données correct et autorisé, respectant les principes de licéité et de transparence. La défenderesse argumente également que l'éventuelle réponse incomplète à une question du Service d'Inspection ne constitue pas une violation du principe de responsabilité. Ensuite, la défenderesse avance qu'elle n'a pas entravé le droit d'accès. Enfin, elle souligne qu'elle a transmis des informations de manière transparente au plaignant et qu'elle a prévu les mesures techniques et organisationnelles utiles pour faciliter l'exercice des droits des personnes concernées.
10. Le 19 septembre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique du plaignant en ce qui concerne les constatations relatives à l'objet de la plainte. Le plaignant se rallie aux constatations du Service d'Inspection concernant l'illicéité du traitement, la responsabilité en matière de respect des obligations du RGPD et les obligations de transparence et d'information dans le chef de la défenderesse. En ce qui concerne la constatation relative à l'entrave au droit d'accès, le plaignant affirme qu'il souhaite exercer son droit d'accès, tel que conféré par le RGPD, et que les limitations invoquées par la défenderesse sont disproportionnées à l'égard de ce droit.
11. Le 10 octobre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réplique de la défenderesse en ce qui concerne les constatations relatives à l'objet de la plainte, qui reprennent l'argumentation telle qu'exposée dans les conclusions en réponse.

12. Le 28 novembre 2023, les parties sont informées du fait que l'audition aura lieu le 30 janvier 2023.
13. Le 30 janvier 2023, les parties sont entendues par la Chambre Contentieuse.
14. Le 3 février 2023, le procès-verbal de l'audition est soumis aux parties ayant comparu.
15. La Chambre Contentieuse ne reçoit aucune remarque des parties ayant comparu concernant le procès-verbal.
16. Le 5 avril 2023, la Chambre Contentieuse fait connaître à la défenderesse son intention de procéder à l'imposition d'une amende administrative ainsi que le montant de celle-ci, afin de donner à la défenderesse l'occasion de se défendre avant que la sanction soit effectivement infligée.
17. Le 25 mai 2023, la Chambre Contentieuse reçoit la réaction de la défenderesse concernant l'intention d'infliger une amende administrative et le montant de celle-ci.

## **II. Motivation**

### **II.1. Article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2 et article 6, paragraphe 1 du RGPD en ce qui concerne la licéité**

#### **II.1.1. Constatations dans le rapport d'inspection**

18. Lors de l'enquête, la défenderesse a expliqué que le traitement de données à caractère personnel au moyen des enregistrements des conversations téléphoniques était basé sur l'article 6, paragraphe 1, b) du RGPD, à savoir "le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci". Sur la base de son enquête, le Service d'Inspection conclut que la défenderesse n'a pas respecté les obligations imposées par l'article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2 et par l'article 6 du RGPD. Les réponses de la défenderesse aux questions d'enquête lors de l'inspection ne permettent en effet pas au Service d'Inspection de déterminer dans quelle mesure les conversations téléphoniques sont effectivement enregistrées, quelles sont les finalités précises ni quelle est la durée de conservation des enregistrements. En outre, selon le Service d'Inspection, la défenderesse ne démontrerait pas la nécessité. À cet égard, le Service d'Inspection renvoie à l'article 10/1, § 1<sup>er</sup> de la loi du 30 juillet 2018 *relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel* qui permet les enregistrements de conversations téléphoniques à condition que les parties concernées par la communication soient informées préalablement de l'enregistrement, de ses finalités précises et de la durée de conservation de l'enregistrement. Le Service d'Inspection en arrive donc au constat que la défenderesse n'a pas respecté les obligations imposées par l'article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2 du RGPD et par l'article 6 du RGPD en ce qui concerne le principe de licéité.

### **II.1.2. Position du plaignant**

19. Dans ses conclusions, le plaignant se rallie entièrement aux constatations du Service d'Inspection.

### **II.1.3. Position de la défenderesse**

20. La défenderesse conteste ce constat et argumente dans ses conclusions que les enregistrements sont bel et bien nécessaires à la bonne exécution du contrat.
21. En ce qui concerne la nécessité pour la bonne exécution, la défenderesse fait remarquer que le Service d'Inspection n'a pas demandé de démontrer le caractère nécessaire, étant donné qu'il lui a seulement été demandé sur quelle base juridique ont eu lieu les traitements, à savoir les enregistrements des conversations téléphoniques. Dans ses conclusions, la défenderesse explique davantage la nécessité. La nécessité comporte deux volets : d'une part, l'exécution du contrat spécifique entre la défenderesse et le plaignant et d'autre part, la garantie de la qualité de ce contrat, ce qui est un corollaire nécessaire de l'exécution du contrat. Ces conversations téléphoniques servent à discuter des souhaits et besoins du client. La défenderesse illustre ceci comme suit : lorsque les parties ont signé un contrat, par exemple pour réaliser un site Internet, elles se concertent par téléphone au sujet des modalités d'exécution concrètes. L'objectif de cette conversation est essentiel, car c'est à ce moment que le client explique quelles sont ses activités, ce qu'il attend du site Internet, etc. Sur la base de cette conversation téléphonique, un premier projet de mise en pages du site Internet est réalisé. Cette méthode a été choisie sur la base de de la clientèle de la défenderesse (principalement des indépendants) qui préfèrent un entretien téléphonique rapide au lieu d'un échange d'e-mails. Cette méthode n'empêche pas que le client reçoive une confirmation écrite des données de base qui ont été fournies pour le développement du site Internet. Par une communication constante entre elle et ses clients, la défenderesse peut fournir des projets sur mesure pour le client étant donné que les enregistrements permettent au gestionnaire de projet de vérifier si les besoins du client ont été rencontrés, tels qu'ils ont été exprimés lors des entretiens. Selon la défenderesse, il ne peut donc pas être question d'une violation de l'article 5, paragraphe 1, a) (licéité) j<sup>o</sup> l'article 6, paragraphe 1 du RGPD.

### **II.1.4. Évaluation par la Chambre Contentieuse**

22. Le principe de base de l'article 5, paragraphe 1, a) du RGPD est que les données à caractère personnel ne peuvent être traitées que de manière licite. Cela signifie notamment qu'il doit y avoir une base juridique pour le traitement de données à caractère personnel, telle que visée à l'article 6, paragraphe 1 du RGPD. Pour étoffer ce principe de base, l'article 6, paragraphe 1 du RGPD prévoit que les données à caractère personnel ne peuvent être traitées qu'en vertu d'une des bases juridiques énoncées dans cet article.

23. La Chambre Contentieuse constate que les enregistrements de conversations téléphoniques dans le cadre de transactions commerciales sont régis tant par le RGPD que par l'article 10/1, § 1<sup>er</sup> de 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).
24. L'évaluation de ce dossier se fera donc en premier lieu au moyen des dispositions du RGPD. À cet égard, la question se pose de savoir dans quelle mesure le traitement de données à caractère personnel était licite, conformément entre autres aux articles 5 et 6 du RGPD. La Chambre Contentieuse souligne que l'application du RGPD, en tant que règlement de l'Union européenne, prévaut sur la législation nationale précitée en raison de son action directe et de sa primauté dans l'ordre juridique européen.<sup>1</sup>
25. Comme déjà mentionné, la défenderesse argumente que l'enregistrement des conversations téléphoniques se fonde sur la base juridique telle que reprise l'article 6, paragraphe 1, b) du RGPD, à savoir "*le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci*". Il appartient dès lors à la défenderesse de démontrer qu'elle se fonde sur cette base de traitement de manière licite.
26. Lorsque les données à caractère personnel sont nécessaires à l'exécution d'un contrat avec la personne concernée, ce contrat constitue le fondement du traitement de ces données à caractère personnel, en vertu de l'article 6, paragraphe 1, b) du RGPD. La Chambre Contentieuse constate que les parties ont conclu deux contrats, le ("...") du 18 août 2021 en ce qui concerne le développement site Internet et le ("...") en vue de produire une vidéo d'entreprise, également conclu le 18 août 2021. Ces deux contrats ont été transmis à la Chambre Contentieuse.
27. Par ailleurs, un responsable du traitement ne peut invoquer cette base juridique que si le traitement de données à caractère personnel est strictement nécessaire à la conclusion ou à l'exécution du contrat. Il doit dès lors exister un lien direct et objectif entre le traitement de données à caractère personnel et la finalité du contrat.
28. La Chambre Contentieuse constate que selon la défenderesse, la nécessité concerne d'une part l'exécution du contrat spécifique entre la défenderesse et le plaignant et d'autre part la garantie de la qualité de ce contrat. Sur la base des deux contrats conclus entre la défenderesse et le plaignant, la Chambre Contentieuse constate que ces derniers comportent diverses dispositions plus générales, comme une description et le coût des services choisis par le plaignant en tant qu'abonné, le type de vidéo qui devait être produite,

---

<sup>1</sup> Voir entre autres l'Arrêt CJUE du 5 février 1963, *NV Algemene Transport- en Expeditie Onderneming van Gend & Loos c. Nederlandse Administratie der Belastingen*, C-26-62, ECLI:EU:C:1963:1 ; CJUE, Arrêt du 15 juillet 1964, *Flaminio Costa c. E.N.E.L.*, C-6-64, ECLI:EU:C:1964:66 ; en ce qui concerne la protection juridique de citoyens sur la base du droit de l'Union et des principes d' 'action directe' et de 'primauté', voir C. BARNARD, *The Substantive Law of the EU: The Four Freedoms*, Oxford (5<sup>e</sup> éd.), 2016, 17.

etc. Les dispositions relatives aux modalités spécifiques n'ont pas été stipulées dans ces contrats. Les conversations téléphoniques enregistrées ont eu lieu dans le cadre des discussions des modalités spécifiques. Il va de soi que tous les clients n'ont pas les mêmes souhaits et exigences pour leur site Internet ou leur vidéo. Le recours à une conversation téléphonique permet également de se concerter facilement, de clarifier d'éventuelles imprécisions ou de poser des questions, et ce pour les deux parties. D'éventuelles exigences des clients peuvent également changer, de sorte que la défenderesse peut réagir plus rapidement en menant ces conversations par téléphone plutôt que par e-mail. Les enregistrements de ces conversations servent à pouvoir être réécoutés au besoin (par exemple en cas de doute sur certains aspects du site Internet, ou pour vérifier si toutes les demandes des clients ont été respectées). Vu l'efficacité tant pour le responsable du traitement que pour le client, la Chambre Contentieuse estime que l'exigence de nécessité est remplie.

29. Au vu de ces éléments, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse **n'a pas commis de violation de l'article 5, paragraphe 1, a) en ce qui concerne la licéité ni de l'article 6, paragraphe 1 du RGPD.**

## **II.2. Article 12, paragraphes 2, 3 et 4 et article 15 du RGPD**

### **II.2.1. Constatations dans le rapport d'inspection**

30. Sur la base de son enquête, le Service d'Inspection constate que la défenderesse entrave indûment le droit d'accès du plaignant. La défenderesse refuse en effet de transmettre une copie des enregistrements téléphoniques et offre seulement la possibilité de venir écouter les enregistrements à son siège. Selon le Service d'Inspection, la défenderesse ne mentionne aucun élément qui justifie qu'il est effectivement impossible de transmettre une copie au plaignant des enregistrements précités dans lesquels des données à caractère personnel de tiers sont le cas échéant rendues non reconnaissables.

### **II.2.2. Position du plaignant**

31. Le plaignant rappelle que – conformément à l'article 15 du RGPD – le responsable du traitement doit donner un accès via une copie des données à caractère personnel. Si une copie est la manière la plus recommandée de proposer un accès, une copie peut et doit être fournie. Le plaignant estime que le refus de la défenderesse constitue en premier lieu une méconnaissance de ses droits. La proposition de venir écouter les enregistrements au siège ne répond pas à l'interprétation du droit d'accès tel que prévu par le RGPD et entrave considérablement l'exercice du droit d'accès.

32. Le plaignant ne conteste pas que le droit d'accès n'est pas absolu et qu'il peut être limité s'il porte atteinte aux droits et libertés de tiers. Cela ne peut toutefois pas donner lieu à une privation de toutes les informations. Le plaignant affirme toutefois que les limitations ne s'appliquent pas à la présente affaire.
33. En ce qui concerne l'exception à l'article 15, paragraphe 4 du RGPD concernant le respect des droits et libertés de tiers, le plaignant affirme que les données à caractère personnel traitées de collaborateurs dans la conversation téléphonique sont très limitées. Il s'agit en effet d'une conversation téléphonique professionnelle normale lors de laquelle des formulations standard sont utilisées. Dès lors, le refus de transmettre une copie est disproportionné, selon le plaignant. Le plaignant ajoute à titre subsidiaire qu'il peut également marquer son accord pour recevoir une version où les données d'identification directes des collaborateurs sont supprimées, ou même éventuellement une retranscription des conversations dans laquelle les données d'identification directe des collaborateurs sont supprimées, à condition que le texte des enregistrements ait été contrôlé par une partie objective ou en faisant écouter les conversations après réception du texte écrit.
34. En ce qui concerne l'argument de la défenderesse en matière d'utilisation des enregistrements en tant que preuve dans le cadre d'une procédure judiciaire, le plaignant rappelle qu'il n'est pas encore question d'une telle procédure judiciaire. En outre, la défenderesse se charge d'envoyer la bonne conversation/le bon texte. Si la défenderesse envoie les conversations authentiques et le déclare ainsi, il n'y a pas de problème à cet égard pour le plaignant.
35. Le plaignant renvoie enfin à l'argument de la défenderesse selon lequel la communication d'une copie des enregistrements peut constituer une violation du secret professionnel. Le plaignant argumente que ce ne peut pas être le cas. Il s'agit en effet de conversations standard entre un client et une entreprise. Lors de ces conversations, des questions ont été posées, questions que tout créateur de site Internet pose pour concevoir un site Internet ou pour pouvoir présenter une entreprise sur un site Internet. Selon le plaignant, cela ne peut pas constituer un secret professionnel. Par ailleurs, le plaignant s'estime lui-même tenu par les dispositions du RGPD lors de l'obtention ou le traitement des copies qui sont bien entendu uniquement destinées à sa consultation personnelle.
36. En ce qui concerne la présomption d'abus de droit, le plaignant argumente dans ses conclusions que c'est toujours la défenderesse elle-même qui a pris contact par téléphone avec le plaignant. Si tous les contacts avaient eu lieu par e-mail, le plaignant disposerait de toutes les informations. Étant donné que la défenderesse a donc choisi d'avoir un contact par téléphone, il est normal qu'elle doive se charger de préserver le droit d'accès du plaignant étant donné qu'il ne peut pas l'exercer lui-même. Le plaignant affirme que ce ne sont pas les droits de la défense de la défenderesse qui sont violés, mais bien les droits de la



défense du plaignant. Le plaignant exerce en effet un droit personnel qui lui est attribué en vertu d'un règlement européen. Ce droit d'accès du plaignant est ignoré par la défenderesse simplement afin de garder pour elle la collecte de preuve et elle entrave ainsi toute éventuelle procédure ultérieure.

### **II.2.3. Position de la défenderesse**

37. À titre principal, la défenderesse avance dans ses conclusions qu'elle n'entrave pas inutilement le droit d'accès. Comme déjà indiqué, elle a refusé de transmettre une copie des enregistrements, mais en lieu et place elle invite le plaignant à venir écouter les enregistrements dans ses bureaux. Elle affirme en effet que l'octroi d'un accès ne signifie pas qu'une copie doit être fournie. En se référant à l'article 15, paragraphe 4 du RGPD, la défenderesse argumente que le droit d'obtenir une copie n'est pas absolu et que l'obtention d'une copie ne peut pas porter préjudice aux droits et libertés de tiers. La défenderesse affirme que sa réticence à transmettre une copie d'un enregistrement est liée à quatre facteurs.
38. Premièrement, ces enregistrements contiennent également des données à caractère personnel de collaborateurs de la défenderesse. Selon la défenderesse, il n'est pas souhaitable que de tels enregistrements soient en possession d'un client (mécontent), étant donné que les clients mécontents pourraient approcher des collaborateurs directement et de manière illicite. En outre, la transmission de ces enregistrements constituerait une violation de la protection des données à caractère personnel des collaborateurs faisant partie des enregistrements. À cet égard, la défenderesse a réalisé une pondération entre l'utilisation impropre, selon elle, du droit d'accès d'une part, et le droit à la protection des données à caractère personnel des collaborateurs concernés d'autre part.
39. Deuxièmement, la défenderesse affirme que le plaignant souhaite utiliser ces enregistrements comme preuve dans une procédure civile ou un litige civil. Dans l'éventualité d'une procédure judiciaire, il est nécessaire de préserver l'authenticité des enregistrements. Cette préservation est entravée si les données à caractère personnel des collaborateurs concernés sont supprimées de la conversation.
40. Troisièmement, la défenderesse avance qu'une grande partie du processus de production se fait par téléphone. Les enregistrements téléphoniques peuvent permettre de déduire les méthodes de travail et le savoir-faire, et donc les secrets professionnels, de la défenderesse.
41. Quatrièmement, la défenderesse affirme que l'exercice du droit d'accès n'est pas fondé étant donné qu'il constitue une forme manifeste d'abus de droit. Le plaignant et la défenderesse sont en effet impliqués dans un litige contractuel quant à l'exécution du contrat. Dans ce cadre, le plaignant souhaite utiliser les enregistrements comme preuve en vue d'une éventuelle procédure judiciaire. Le règlement et les limitations en matière de

production de preuves dans les litiges de droit civil sont toutefois régis explicitement afin de garantir les droits de la défense et le droit de contradiction. En obligeant à transmettre ces enregistrements, le droit à un procès équitable tel que garanti à l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme et des libertés fondamentales serait bafoué étant donné que la défenderesse, en tant que partie dans une procédure civile, peut elle-même prendre l'initiative et déterminer comment se déroule le procès. Refuser à la défenderesse le droit de choisir les preuves qu'elle veut présenter et quand elle veut le faire est une violation flagrante de son droit à un procès équitable.

#### **II.2.4. Évaluation par la Chambre Contentieuse**

##### Principes généraux

42. Tout d'abord, la Chambre Contentieuse rappelle que le droit d'accès est une des exigences majeures du droit relatif à la protection des données. Il constitue la "porte d'accès" qui permet l'exercice des autres droits que le RGPD confère à la personne concernée, comme le droit de rectification, le droit à l'effacement et le droit à la limitation du traitement.<sup>2</sup>
43. Le plaignant a exercé à plusieurs reprises son droit d'accès en vertu de l'article 15 du RGPD à l'égard de la défenderesse en demandant de lui transmettre une copie des enregistrements des conversations téléphoniques auxquelles le plaignant avait pris part. Via son avocat, le plaignant a adressé le 21 mars 2022 une dernière demande par e-mail et par courrier recommandé au plaignant :

*Mon client vous somme de lui transmettre une copie électronique de tous les enregistrements de conversations téléphoniques en votre possession impliquant mon client en tant que participant à la conversation.*

*Mon client demande en outre à l'égard du traitement des enregistrements de conversations téléphoniques de lui transmettre en plus les informations suivantes :*

- *les finalités du traitement*
- *les fondements du traitement*
- *les autres catégories de données à caractère personnel que vous conservez au sujet des conversations téléphoniques menées, en plus des enregistrements proprement dits,*
- *les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données à caractère personnel ont été ou seront communiquées ;*

---

<sup>2</sup> Voir l'arrêt le plus récent de la CJUE, 12 janvier 2023, *Österreichische Post AG*, C-154/21, ECLI:EU:C:2023:3, par. 38, mais aussi CJUE, 17 juillet 2014, *YS et al.*, C-141/12 et C-372/12, EU:C:2014:2081, par. 44, et CJUE 20 décembre 2017, *Nowak*, C-434/16, EU:C:2017:994, par. 57, voir également la décision 15/2021 du 9 février 2021, par. 141, et la décision 41/2020 du 29 juillet 2020, par. 47.

- *si possible, la durée de conservation envisagée des données à caractère personnel ou, lorsque ce n'est pas possible, les critères utilisés pour déterminer cette durée ;*
- *si les données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale, des informations quant aux garanties appropriées en ce qui concerne ce transfert.*

44. Aux termes de l'article 15, paragraphe 1 du RGPD, la personne concernée a le droit d'obtenir du

responsable de traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées. Lorsque c'est le cas, la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès aux dites données à caractère personnel ainsi qu'à une série d'informations listées à l'article 15, paragraphe 1, a) - h), telles que la finalité du traitement de ses données et les destinataires éventuels de ses données ainsi que des informations relatives à l'existence de ses droits, dont celui de demander la rectification ou l'effacement de ses données ou encore celui de déposer plainte auprès de l'APD. L'objectif du droit d'accès est de permettre à la personne concernée de comprendre comment ses données à caractère personnel sont traitées et quelles en sont les conséquences ainsi que de contrôler l'exactitude des données traitées sans devoir justifier ses intentions.<sup>3</sup>

45. L'article 12 du RGPD concerne les modalités d'exercice de leurs droits par les personnes concernées et prévoit que le responsable du traitement doit faciliter l'exercice de ces droits par la personne concernée (article 12, paragraphe 2 du RGPD) et lui fournir des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai d'un mois à compter de sa demande (article 12, paragraphe 3 du RGPD). Lorsque le responsable du traitement n'a pas l'intention de satisfaire à la demande, il doit notifier son refus dans un délai d'un mois en informant la personne concernée de la possibilité d'introduire une plainte contre ce refus auprès de l'autorité de contrôle pour la protection des données ou de former un recours juridictionnel (article 12, paragraphe 4 du RGPD).

46. La Chambre Contentieuse constate que la dernière demande d'accès a été envoyée par e-mail et par courrier recommandé le 21 mars 2022. Dans ce cadre, la Chambre Contentieuse souligne que le Comité européen de la protection des données (European Data Protection Board, ci-après : EDPB) avait déjà publié à ce moment les "Lignes directrices 01/2022 relatives aux droits des personnes concernées – droit d'accès"<sup>4</sup>, qui constituent un fil conducteur pour les responsables du traitement à l'égard de l'exercice du droit d'accès.

Modalité – transmission d'une copie

---

<sup>3</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf), para 13.

<sup>4</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf)

47. En ce qui concerne les modalités qu'un responsable du traitement doit respecter suite à une demande d'accès d'une personne concernée, la Chambre Contentieuse souligne que l'article 15, paragraphe 3 du RGPD dispose que le responsable du traitement fournit à la personne concernée une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. L'obligation de fournir une copie ne doit pas être comprise comme un droit complémentaire de la personne concernée, mais comme une manière de donner accès aux données. Dès lors, l'accès aux données en vertu de l'article 15, paragraphe 1 du RGPD doit comporter toutes les informations concernant toutes les données et cet accès ne peut donc pas être compris comme l'octroi d'un accès uniquement à un résumé des données. L'obligation de fournir une copie sert les finalités du droit d'accès, à savoir permettre à la personne concernée de prendre connaissance de la licéité du traitement et de la contrôler (considérant 63). Pour atteindre ces finalités, il n'est dans la plupart des cas pas suffisant que la personne concernée puisse consulter temporairement les informations. C'est pourquoi la personne concernée doit accéder aux informations en recevant une copie des données à caractère personnel.<sup>5</sup>
48. La question se pose dès lors de savoir sous quelle forme la copie doit être fournie. L'article 15, paragraphe 3 *in fine* du RGPD précise que lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations doivent être fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement, l'usage courant devant être déterminé du point de vue de la personne concernée et non du responsable du traitement.<sup>6</sup> Dans certains cas, les circonstances elles-mêmes déterminent le format dans lequel les données à caractère personnel doivent être fournies, comme dans le cas d'enregistrements audio étant donné que la voix de la personne concernée constitue à proprement parler une donnée à caractère personnel. Dans certains cas, une retranscription des conversations peut également suffire, par exemple lorsque cela a été convenu entre le plaignant et le responsable du traitement.<sup>7</sup>
49. La Chambre Contentieuse estime qu'une copie des enregistrements sonores aurait dû être fournie au plaignant. Ces enregistrements sonores contiennent en effet les données à caractère personnel qui sont exprimées, mais aussi la voix du plaignant, ce qui constitue également une donnée à caractère personnel et ne peut être restituée dans les transcriptions.

---

<sup>5</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf) para 21 e.s.

<sup>6</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf), para 146 e.s.

<sup>7</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf) para 153 e.s.

50. Par souci d'exhaustivité, la Chambre Contentieuse renvoie à l'arrêt rendu dans l'affaire "Österreichische Datenschutzbehörde"<sup>8</sup> dans lequel la Cour de justice a affirmé que *"le droit d'obtenir de la part du responsable du traitement une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement implique qu'il soit remis à la personne concernée une reproduction fidèle et intelligible de l'ensemble de ces données. Ce droit suppose celui d'obtenir la copie d'extraits de documents voire de documents entiers ou encore d'extraits de bases de données qui contiennent, entre autres, lesdites données, si la fourniture d'une telle copie est indispensable pour permettre à la personne concernée d'exercer effectivement les droits qui lui sont conférés par ce règlement, étant souligné qu'il doit être tenu compte, à cet égard, des droits et libertés d'autrui."*<sup>9</sup>

### Exceptions

51. Malgré cette large notion de copie, et nonobstant le fait qu'il s'agit de la modalité la plus importante par laquelle l'accès doit être donné, d'autres modalités peuvent être appropriées dans certaines circonstances. Le considérant 63 du RGPD dispose que le droit d'accès ne devrait pas porter atteinte aux droits ou libertés d'autrui, y compris au secret des affaires ou à la propriété intellectuelle, notamment au droit d'auteur protégeant le logiciel. Cependant, ces considérations ne devraient pas aboutir à refuser toute communication d'informations à la personne concernée.
52. Comme déjà expliqué, la défenderesse avance différents arguments à ce sujet dans ses conclusions.
53. Premièrement, la défenderesse avance que les enregistrements téléphoniques contiennent également des données à caractère personnel de ses collaborateurs. Les droits et libertés de ces collaborateurs doivent être garantis par la défenderesse. La Chambre Contentieuse fait remarquer que l'article 15, paragraphe 4 du RGPD prévoit que ce droit à la copie ne peut porter atteinte aux droits et libertés d'autrui. La préoccupation générale que les droits et libertés de tiers puissent être affectés en accédant à la demande d'accès n'est pas suffisante pour recourir à l'article 15, paragraphe 4 du RGPD. La Chambre Contentieuse souligne toutefois que le responsable du traitement doit pouvoir démontrer que dans la situation concrète, des droits ou libertés de tiers seraient concrètement affectés.
54. Comme on peut le déduire du considérant 4 du RGPD et de la logique qui sous-tend l'article 52, paragraphe 1 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, le droit à la protection des données à caractère personnel n'est pas un droit absolu. Le considérant 4 dispose plus particulièrement que : *"[...] Le droit à la protection des données à caractère personnel n'est pas un droit absolu ; il doit être considéré par rapport à sa fonction dans la*

<sup>8</sup> CJUE, 4 mai 2023, F.F. c. Österreichische Datenschutzbehörde, C-487/21, ECLI:EU:C:2023:369.

<sup>9</sup> CJUE, 4 mai 2023, F.F. c. Österreichische Datenschutzbehörde, C-487/21, ECLI:EU:C:2023:369, para 45.

*société et être mis en balance avec d'autres droits fondamentaux, conformément au principe de proportionnalité [...].* Dès lors, l'exercice du droit d'accès doit également être pondéré à l'égard d'autres droits fondamentaux conformément au principe de proportionnalité. L'EDPB a prévu dans les lignes directrices trois étapes pour réaliser cette pondération. Lorsque cette pondération de l'article 15, paragraphe 4 du RGPD démontre que l'acceptation de la demande a des effets négatifs pour les droits et libertés d'autres participants (étape 1), les intérêts de tous les participants doivent être pondérés, compte tenu des circonstances spécifiques du cas et de la probabilité et la gravité des risques liés à cette communication des données. Le responsable du traitement doit tenter de concilier les droits conflictuels (étape 2), par exemple en prenant des mesures appropriées pour limiter le risque pour les droits et libertés de tiers, comme par exemple en rendant illisibles les informations relatives à des tiers au lieu de refuser de fournir une copie des données à caractère personnel. S'il est toutefois impossible de trouver un compromis, le responsable du traitement doit décider dans une étape suivante quels droits et libertés conflictuels prévalent (étape 3).

55. Pour la présente affaire, la défenderesse a évalué la demande du plaignant conformément à l'étape 1 ci-dessus et a établi que les enregistrements contenaient des données à caractère personnel de collaborateurs.
56. Pour vérifier dans le cadre de l'étape 2 si la transmission d'une copie a un impact sur les droits et libertés de tiers, la défenderesse doit tenter, en tant que responsable du traitement, de concilier les intérêts conflictuels en prenant des mesures appropriées pour limiter autant que possible les risques pour les droits et libertés de la personne concernée. C'est dans ce cadre que la défenderesse a proposé de venir écouter les enregistrements à son siège. Le plaignant a refusé cette possibilité, mais a toutefois accepté de recevoir une transcription avec suppression des données d'identification directe des collaborateurs de la défenderesse, moyennant les garanties utiles en termes d'exactitude. Toutefois, les parties n'ont pas réussi à trouver un moyen de concilier les droits conflictuels.
57. Lors de la troisième étape, la défenderesse devait donc vérifier les droits conflictuels qui prévalaient. À cet égard, il convient de tenir compte de la probabilité et de la gravité des risques potentiels à l'égard des droits et libertés des collaborateurs dans les enregistrements téléphoniques. La défenderesse conclut que le droit de ses collaborateurs prévaut et qu'elle souhaite ainsi les protéger de clients (mécontents). La Chambre Contentieuse ne suit pas ce raisonnement. La Chambre Contentieuse fait remarquer que les enregistrements téléphoniques comportent peut-être des données à caractère personnel des collaborateurs, mais dans une mesure limitée, comme la voix et le nom. En outre, la conversation est de nature professionnelle. La Chambre Contentieuse conclut dès lors que les conséquences négatives pour les droits et libertés des collaborateurs sont faibles à

nulles. La Chambre Contentieuse estime dès lors que la défenderesse ne peut pas invoquer ces droits et libertés pour refuser la transmission d'une copie à la défenderesse.

58. Comme deuxième argument dans le cadre du refus de fournir une copie au plaignant, la défenderesse avance que le Service d'Inspection a ignoré lors de l'enquête le fait que le plaignant souhaitait utiliser ces enregistrements, dont l'authenticité et l'intégrité doivent être préservées, comme preuve dans un litige civil ou une procédure civile. Le plaignant avance à ce sujet qu'il n'est pas encore question d'une procédure judiciaire.
59. La Chambre Contentieuse souligne que, vu l'application et l'interprétation larges du droit d'accès, la finalité pour laquelle le droit d'accès est exercé ne doit pas être considérée comme une condition à l'exercice de ce droit. Il n'appartient donc pas aux responsables du traitement de vérifier pourquoi la personne concernée souhaite accéder à ses données à caractère personnel, mais uniquement ce sur quoi porte la demande d'accès et s'il traite ou non des données à caractère personnel de la personne concernée. Dans les lignes directrices précitées, l'EDPB cite également comme exemple qu'un responsable du traitement ne peut pas refuser l'accès sur la base de présomptions que les données à caractère personnel concernées seraient utilisées par la personne concernée pour se défendre au tribunal en cas de litige commercial avec le responsable du traitement.<sup>10</sup> La Chambre Contentieuse conclut dès lors que la défenderesse ne peut pas invoquer cet argument pour refuser le droit d'accès.
60. Troisièmement, la défenderesse avance qu'une grande partie du processus de production se fait par téléphone et a pour but de discuter avec le client des besoins, des souhaits, de la méthode, etc. Les produits proposés par la défenderesse sont en effet des produits réalisés sur mesure pour le client. Sur la base du contenu de la conversation, comme les questions qui sont posées au client, il serait donc possible de déduire les méthodes de travail, le savoir-faire et donc les secrets professionnels de la défenderesse.
61. Comme déjà mentionné, le considérant 63 dispose que le droit d'accès ne peut pas porter préjudice aux droits et libertés d'autrui, y compris au secret des affaires. Le RGPD ne précise toutefois ce que l'on doit entendre par secret des affaires au sens du considérant 63 du RGPD. Dans le droit national belge, l'article I.17/1 CDE définit le secret d'affaires comme suit :

*"Information qui répond à toutes les conditions suivantes :*

*a) elle est secrète en ce sens que, dans sa globalité ou dans la configuration et l'assemblage exacts de ses éléments, elle n'est pas généralement connue des personnes*

---

<sup>10</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf\\_para\\_13](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf_para_13). L'AG Emiliou confirme cette affirmation dans ses conclusions dans l'affaire C-307/22, 20 avril 2023, FT c. DW, para 28, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/HTML/?uri=CELEX:62022CC0307..>

*appartenant aux milieux qui s'occupent normalement du genre d'information en question, ou ne leur est pas aisément accessible ;*

*b) elle a une valeur commerciale parce qu'elle est secrète ;*

*c) elle a fait l'objet, de la part de la personne qui en a le contrôle de façon licite, de dispositions raisonnables, compte tenu des circonstances, destinées à la garder secrète."*

62. La Chambre Contentieuse comprend des conclusions de la défenderesse que dans les enregistrements, on discute de la manière dont le site Internet sera construit. Dans ce cadre, des questions auraient été posées et celles-ci permettraient de déduire le savoir-faire et les processus de production de la défenderesse. La transmission d'une copie de ces conversations constituerait donc une violation du secret professionnel de la défenderesse, selon cette dernière. La Chambre Contentieuse fait toutefois remarquer que ces informations ne répondent pas à la définition précitée d'un secret professionnel. Selon la première condition de la définition précitée, un secret professionnel est secret en ce sens que l'information, dans sa globalité ou dans la configuration et l'assemblage exacts de ses éléments, n'est pas généralement connue des personnes appartenant aux milieux qui s'occupent normalement du genre d'information en question, ou ne leur est pas aisément accessible. La Chambre Contentieuse fait remarquer que ces informations ne sont pas accessibles de manière limitée. Ces informations sont en effet communiquées dans des conversations standard avec tous les clients, de sorte qu'il est également possible pour les concurrents de se faire passer pour un client et obtenir ainsi les informations utiles. En outre, ces informations ne sont pas non plus protégées au moyen d'une convention de confidentialité. Cela signifierait donc que les clients pourraient transmettre à des tiers lesdits secrets professionnels de la défenderesse. Les informations sont en effet déjà communiquées lors des conversations proprement dites, sans qu'il soit convenu à ce moment de les garder secrètes. En outre, les informations doivent encore être mises dans la configuration et l'assemblage exacts de leurs éléments afin de pouvoir être pertinentes pour déduire le savoir-faire.
63. Vu ces éléments, la Chambre Contentieuse estime que les exceptions précitées ne s'appliquent pas dans cette affaire au droit à la transmission d'une copie.

Abus de droit

64. À titre subsidiaire, la défenderesse affirme que l'exercice du droit d'accès n'est pas fondé car il constitue une forme manifeste d'abus de droit. La défenderesse avance à cet égard que le plaignant souhaite obtenir les enregistrements en question de manière abusive dans le cadre du litige commercial. Dans ses conclusions, le plaignant argumente que c'est la défenderesse elle-même qui a toujours contacté le plaignant par téléphone. Selon le



plaignant, la défenderesse doit dès lors veiller à préserver le droit d'accès du plaignant étant donné qu'il ne peut pas l'exercer lui-même.

65. La Chambre Contentieuse rappelle que le droit de l'Union ne peut pas être invoqué abusivement ou frauduleusement.<sup>11</sup> L'avocat général Kokott affirme au sujet de l'abus à l'égard du droit d'accès que la constatation de l'existence d'une pratique abusive requiert la réunion d'un élément objectif et d'un élément subjectif. D'une part, s'agissant de l'élément objectif, cette constatation nécessite qu'il résulte d'un ensemble de circonstances objectives que, malgré un respect formel des conditions prévues par la réglementation de l'Union, l'objectif poursuivi par cette réglementation n'a pas été atteint. D'autre part, une telle constatation requiert un élément subjectif, à savoir qu'il doit résulter d'un ensemble d'éléments objectifs que le but essentiel des opérations en cause est l'obtention d'un avantage indu. En effet, l'interdiction des pratiques abusives n'est pas pertinente lorsque les opérations en cause sont susceptibles d'avoir une justification autre que la simple obtention d'un avantage (indu).<sup>12</sup>
66. En ce qui concerne l'élément objectif, la Chambre Contentieuse constate que les souhaits et besoins du plaignant, qu'il exprime en tant que client de la défenderesse, doivent être qualifiés de données à caractère personnel étant donné que ces informations, en raison de leur contenu, finalité ou conséquence, sont liées à une personne déterminée (à savoir le plaignant lui-même). Ces conversations expriment en effet la vision et le raisonnement du plaignant en ce qui concerne les produits souhaités. La collecte de ces informations par la défenderesse a pour but de créer un produit sur mesure pour le plaignant. Le but du plaignant est en effet de se distinguer (ainsi que son entreprise unipersonnelle)<sup>13</sup> de ses concurrents au moyen du site Internet et de la vidéo créés sur mesure.
67. Cette qualification de données à caractère personnel implique que les principes de base du RGPD s'appliquent et que la personne concernée puisse exercer ses droits issus du RGPD, comme l'évaluation de l'exactitude ou le droit de s'opposer au traitement de ses données à caractère personnel en dehors du contexte des contrats conclus. Il faut ainsi conclure que l'octroi d'un droit d'accès à ces souhaits et besoins dans les enregistrements sert la finalité du RGPD, qui consiste à garantir la protection du droit à la vie privée du plaignant à l'égard du traitement de ses données à caractère personnel.

---

<sup>11</sup> CJUE, 9 mars 1999, *Centros*, C-212/97, EU:C:1999:126, para 24, CJUE, 2 juin 2016, *Bogendorff von Wolffersdorff*, C-438/14, EU:C:2016:401, point 57.--

<sup>12</sup> Conclusions de l'AG CJUE, 20 juillet 2017, *Nowak*, C-434/16, ECLI:EU:C:2017:582, par. 42 e.s.

<sup>13</sup> La Cour de Justice de l'Union européenne a estimé que les personnes morales peuvent se prévaloir de la protection des articles 7<sup>13</sup> et 8<sup>13</sup> de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne à l'égard des données les concernant "dans la mesure où le nom légal de la personne morale identifie une ou plusieurs personnes physiques".<sup>13</sup> Étant donné que le RGPD est un développement des garanties générales énoncées dans ces dispositions de la Charte, une telle protection des personnes morales peut également découler du RGPD, bien que cette protection ne concerne pas la personne morale en tant que telle, mais la ou les personne(s) physique(s) qui la constitue(nt), et est susceptible de se produire principalement dans les cas où la personne morale est en fait une entreprise individuelle ou une petite entreprise familiale avec un "voile corporatif" transparent.

68. En ce qui concerne l'élément subjectif, la Chambre Contentieuse constate que la finalité essentielle des actes concernés ne consiste pas à obtenir un avantage illégitime. La Chambre Contentieuse constate que l'exercice du droit d'accès est la seule manière pour le plaignant de savoir quelles données à caractère personnel sont traitées par la défenderesse et de quelle manière ce traitement a lieu le cas échéant. Étant donné que les contacts se font par téléphone, le plaignant ne dispose pas lui-même d'une trace écrite du traitement de ses données. Une demande ne peut pas non plus être refusée si la personne concernée a l'intention d'utiliser les données à caractère personnel pour porter plainte contre la défenderesse.<sup>14</sup> Dès lors, il ne peut pas être question d'un abus de droit.
69. Le rapport d'inspection constate qu'il y aurait également une violation de l'article 12, paragraphes 3 et 4 du RGPD. La Chambre Contentieuse constate toutefois que la défenderesse a formulé une réponse à la demande du plaignant dans le délai fixé d'un mois, de sorte qu'il **n'y a pas violation de l'article 12, paragraphe 3 du RGPD**. La défenderesse n'a pas non plus refusé purement et simplement la demande d'accès, mais a proposé des alternatives - insuffisamment équivalentes -, de sorte qu'il **n'y a pas violation de l'article 12, paragraphe 4 du RGPD**.
70. Vu ces éléments, la Chambre Contentieuse estime que la défenderesse n'a pas donné de suite correcte et licite à l'exercice du droit d'accès du plaignant, ce qui **constitue une violation de l'article 12, paragraphe 2 et de l'article 15 du RGPD**.

**II.3. Article 5, paragraphe 1, a) (transparence), article 12, paragraphe 1 et article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD**

71. Sur la base de l'article 12, paragraphe 1 et de l'article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD, il est nécessaire que la défenderesse, en tant que responsable du traitement, fournisse aux personnes concernées des informations concises, transparentes et compréhensibles sur les données à caractère personnel qui sont traitées. Les obligations susmentionnées de transparence constituent une concrétisation de l'obligation générale de transparence figurant à l'article 5, paragraphe 1, a) du RGPD. Comme déjà exposé, la défenderesse doit prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir et de pouvoir démontrer que le traitement a lieu conformément au RGPD. Dans ce cadre, la défenderesse doit appliquer efficacement les principes de protection des données, protéger les droits des personnes concernées et traiter uniquement les données à caractère personnel qui sont nécessaires à chaque finalité spécifique du traitement.

---

<sup>14</sup> EDPB Guidelines 01/2022 on data subject rights – right of access, du 18 janvier 2022, disponibles à l'adresse [https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb\\_guidelines\\_012022\\_right-of-access\\_0.pdf](https://edpb.europa.eu/system/files/2022-01/edpb_guidelines_012022_right-of-access_0.pdf), para 13.

### **II.3.1. Constatations dans le rapport d'inspection**

72. Le Service d'Inspection constate tout d'abord que la défenderesse ne démontre pas qu'elle a effectivement informé le plaignant de manière transparente et en temps utile au sujet des informations qui doivent être transmises conformément aux articles 12 et 13 du RGPD.

### **II.3.2. Position du plaignant**

73. Le plaignant adhère entièrement aux constatations du Service d'Inspection. Il y ajoute qu'il n'a en effet pas été informé suffisamment que les conversations étaient enregistrées. Le plaignant conteste avoir été informé lors de chaque contact téléphonique du fait que les conversations étaient enregistrées. Ce n'est que lors de l'échange d'e-mails qui a suivi qu'il a été informé des enregistrements. La défenderesse n'a dès lors pas respecté son obligation d'information.

### **II.3.3. Position de la défenderesse**

74. La défenderesse soutient dans ses conclusions qu'elle n'a pas violé ses obligations de transparence en vertu des articles 12 et 13 du RGPD. La défenderesse affirme qu'elle a informé le plaignant du traitement litigieux à différents moments et via différents canaux, à savoir lors de la conclusion des contrats, via la déclaration de confidentialité sur le site Internet et via les messages automatiques lors de la réception des appels. En ce qui concerne l'imprécision quant aux enregistrements que le Service d'Inspection a constatée, la défenderesse souligne que les conversations téléphoniques n'étaient enregistrées que pour les appels entrants et sortants du numéro général. Si un collaborateur prenait contact directement avec le plaignant ou était contacté directement par le plaignant, les conversations n'étaient pas enregistrées. Par ailleurs, le plaignant a, selon la défenderesse, été amplement informé quant à ses droits en vertu du RGPD afin d'en faciliter l'exercice. La défenderesse conclut dès lors qu'elle a bel et bien respecté ses obligations en vertu des articles 12 et 13 du RGPD.

### **II.3.4. Évaluation par la Chambre Contentieuse**

75. La Chambre Contentieuse doit juger si le plaignant a suffisamment été informé quant au traitement litigieux pour respecter les exigences de l'article 12, paragraphe 1 et de l'article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD.
76. L'article 12, paragraphe 1 du RGPD prescrit que le responsable du traitement "*prend des mesures appropriées pour fournir toute information visée aux articles 13 et 14 [...] en ce qui concerne le traitement à la personne concernée d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples, en particulier pour toute information destinée spécifiquement à un enfant*".

77. La Chambre Contentieuse constate que l'article 14 des deux contrats conclus dispose que les conversations téléphoniques peuvent être enregistrées en vue de l'exécution du contrat. Ceci est également mentionné dans la déclaration de confidentialité. À cet égard, la Chambre Contentieuse renvoie aux lignes directrices sur la transparence du Groupe de travail "Article 29" sur la protection des données qui disposent ce qui suit : "*Chaque entreprise disposant d'un site internet devrait publier une déclaration ou un avis sur la protection de la vie privée sur son site. Un lien direct vers cette déclaration ou cet avis sur la protection de la vie privée devrait être clairement visible sur chaque page de ce site Internet sous un terme communément utilisé (comme "Confidentialité", "Politique de confidentialité" ou "Avis de protection de la vie privée").*"<sup>15</sup> Le Groupe de protection des données Article 29 affirme que "*l'intégralité des informations adressées à une personne concernée devrait également être accessible à un endroit unique ou dans un même document (au format papier ou électronique) pouvant être aisément consulté par cette personne si elle souhaite consulter l'intégralité des informations qui lui sont adressées.*"<sup>16</sup>
78. La Chambre Contentieuse souligne que le plaignant a été informé du traitement litigieux via les contrats – qu'il a signés – et via la déclaration de confidentialité. La Chambre Contentieuse constate toutefois à cet égard que toutes les informations essentielles n'ont pas été communiquées.
79. Premièrement, la Chambre Contentieuse constate à cet égard que la déclaration de confidentialité ne mentionne pas de manière suffisamment détaillée la (les) base(s) juridique(s) précise(s) et les finalités du traitement, de même que les données à caractère personnel des personnes concernées qui sont utilisées à cette fin, comme requis par les articles 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD. La Chambre Contentieuse constate que la déclaration de confidentialité mentionne bien ces éléments, mais que la manière de le faire n'est pas compréhensible et transparente pour les personnes concernées, étant donné que la personne concernée ne sait pas clairement quelles données sont traitées pour quelle finalité ni en vertu de quelle base juridique cela a lieu. Idéalement, le responsable du traitement doit prévoir une énumération des différentes finalités pour lesquelles il traite des données à caractère personnel, avec chaque fois la mention des (catégories de) données à caractère personnel qui sont traitées à cet effet, via quelle source elles ont été obtenues, la

---

<sup>15</sup> Groupe de travail "Article 29" sur la protection des données, Lignes directrices sur la transparence au sens du Règlement (UE) 2016/679, version revue et approuvée le 11 avril 2018 (disponible à l'adresse : [https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/wp260\\_guidelines-transparence-fr.pdf](https://www.cnil.fr/sites/default/files/atoms/files/wp260_guidelines-transparence-fr.pdf)), point 11.

<sup>16</sup> Groupe de travail "Article 29" sur la protection des données, Lignes directrices sur la transparence au sens du Règlement (UE) 2016/679, version revue et approuvée le 11 avril 2018 (disponible à l'adresse : <https://ec.europa.eu/newsroom/article29/items/622227>), point 17.

durée de leur conservation et les (catégories de) destinataires avec lesquels elles sont (ou peuvent être) partagées.<sup>17</sup>

80. Deuxièmement, la Chambre Contentieuse constate que la déclaration de confidentialité ne mentionne pas clairement les délais de conservation des données à caractère personnel concernées ou les critères permettant de les déterminer, comme le requiert l'article 13, paragraphe 2, a) du RGPD. La déclaration de confidentialité mentionne ce qui suit à ce sujet : "*[La défenderesse] met les moyens nécessaires en œuvre afin d'assurer que la conservation des données à caractère personnel, pour les finalités décrites ci-dessus, n'outrepasse pas les durées légales.*" Comme il ressort des lignes directrices du Groupe de protection des données, une telle formulation ne suffit pas. Le Groupe de protection des données souligne à cet égard que le délai / la mention du délai de conservation est lié(e) au principe de minimisation des données repris à l'article 5, paragraphe 1, c) du RGPD ainsi qu'à l'exigence de limitation de conservation édictée à l'article 5, paragraphe 1, e) du RGPD. Il précise que "*La période de conservation (ou les critères pour la déterminer) peut être dictée par différents facteurs comme des exigences réglementaires ou des lignes directrices industrielles, mais elle devrait être formulée de manière à ce que la personne concernée puisse évaluer, selon la situation dans laquelle elle se trouve, quelle sera la période de conservation s'agissant de données spécifiques ou en cas de finalités spécifiques.*"<sup>18</sup> Vu tout ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate une **violation de l'article 5, paragraphe 1, a), de l'article 12, paragraphes 1 et 2, de l'article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2 a) du RGPD.**

#### **II.4. Article 5, article 24, paragraphe 1 et article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD**

##### **II.4.1. Constatations dans le rapport d'inspection**

81. Le responsable du traitement doit respecter les principes de l'article 5 du RGPD et pouvoir démontrer ce respect. Cela découle de la responsabilité au sens de l'article 5, paragraphe 2 *juncto* l'article 24, paragraphe 1 du RGPD. En vertu des articles 24 et 25 du RGPD, chaque responsable du traitement doit prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD.
82. Dans son rapport d'inspection, le Service d'Inspection constate que les articles 5, 24, paragraphe 1 et 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD ont été violés.

<sup>17</sup> Cela permet à la personne concernée de demander concrètement, éventuellement via une demande de droit d'accès, avec quels destinataires individuels les données à caractère personnel sont partagées, voir notamment CJUE, 12 janvier 2023, *Österreichische Post AG*, C-154/21, ECLI:EU:C:2023:3.

<sup>18</sup> Lignes directrices sur la transparence au sens du Règlement (UE) 2016/679, WP260rev01, établies le 29 novembre 2017, p. 25.

83. Dans le cadre de son enquête quant à la responsabilité eu égard au respect des principes fondamentaux de l'article 5, paragraphe 2 du RGPD, le Service d'Inspection a transmis la question suivante à la défenderesse :

*“Une réponse étayée par des documents à la question de savoir quelles mesures techniques et organisationnelles [la défenderesse] a prises afin de garantir que ses activités de traitement ont lieu conformément aux principes en matière de traitement de données à caractère personnel conformément aux articles 5, 24 et 25 du RGPD.”*

84. La défenderesse a formulé une réponse à la question ci-dessus qui, selon le Service d'Inspection, se concentre sur le traitement correct – selon la défenderesse – de la demande en matière de droit d'accès du plaignant. Le Service d'Inspection indique dans son rapport d'inspection que cette réponse passe à côté de la question, étant donné que la question concernait le respect de tous les principes de base du RGPD par la défenderesse depuis le 25 mai 2018. Le Service d'Inspection en arrive dès lors à la conclusion qu'il y a violation de l'article 5, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD.
85. Deuxièmement, le Service d'Inspection arrive au constat que la défenderesse ne démontre pas quelles mesures techniques et organisationnelles ont été prises pour faciliter l'exercice des droits des personnes concernées et pouvoir en assurer le suivi adéquat conformément à l'article 12 du RGPD. Le Service d'Inspection se réfère à cet égard à (i) sa constatation précédente selon laquelle la défenderesse a indûment entravé le droit d'accès du plaignant et (ii) au fait que la défenderesse ne mentionne aucunement dans sa réponse ni ne transmet des documents qui d'une part informent et sensibilisent en pratique la direction et les collaborateurs de la défenderesse sur la facilitation et le suivi adéquat des droits des personnes concernées et d'autre part qui contribuent à suivre effectivement et efficacement les violations et erreurs (humaines) en matière de droits des personnes concernées, avec une sanction au besoin. Le Service d'Inspection en arrive dès lors à la conclusion qu'il y a violation de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD.

#### **II.4.2. Position du plaignant**

86. Le plaignant adhère aux constatations du rapport d'inspection.

#### **II.4.3. Position de la défenderesse**

87. Dans ses conclusions, la défenderesse réfute ce constat. La défenderesse regrette que le Service d'Inspection en ait conclu une violation de la responsabilité telle que reprise à l'article 5, paragraphe 2, à l'article 24, paragraphe 1 et à l'article 25, paragraphe 1 du RGPD en raison d'une mauvaise compréhension d'une des questions du Service d'Inspection par la défenderesse. La défenderesse fustige la constatation selon laquelle sa réponse à la question susmentionnée n'était pas suffisamment concrète, alors que la question n'était pas

du tout formulée de manière spécifique, selon la défenderesse. La défenderesse indique également qu'elle avait mentionné dans sa réponse qu'elle était toujours disponible pour toute autre information, mais qu'aucune autre question n'a été posée. En outre, l'enquête d'inspection a été clôturée quelques jours plus tard.

88. Étant donné que la défenderesse conteste les constatations en matière de transparence et de droit d'accès, elle ajoute également qu'elle a bien pris les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir les obligations en matière de transparence et de faciliter le droit d'accès.

#### **II.4.4. Évaluation par la Chambre Contentieuse**

89. La Chambre Contentieuse rappelle que chaque responsable du traitement doit respecter les principes de base de la protection des données à caractère personnel, tels que définis à l'article 5, paragraphe 1 du RGPD, et doit être en mesure de démontrer le respect de ces principes. Cela découle de la responsabilité reprise à l'article 5, paragraphe 2 du RGPD *juncto* l'article 24, paragraphe 1 du RGPD, telle que confirmée par la Chambre Contentieuse<sup>19</sup>.
90. En vertu des articles 24 et 25 du RGPD, la défenderesse doit prendre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD. Dans ce cadre, la défenderesse doit appliquer efficacement les principes de protection des données, protéger les droits des personnes concernées et traiter uniquement les données à caractère personnel qui sont nécessaires à chaque finalité spécifique du traitement.
91. Dans le cadre de son enquête, le Service d'Inspection a évalué dans quelle mesure la défenderesse a pris les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour satisfaire à ces principes de l'article 5, paragraphe 1 du RGPD et en particulier le principe de licéité et de transparence. En l'occurrence, la défenderesse a fourni une réponse au Service d'Inspection dans laquelle elle donne des explications concernant les aspects relatifs au RGPD dans la plainte, comme les obligations d'information et le droit d'accès. La Chambre Contentieuse lit toutefois dans le rapport d'inspection que la réponse formulée par la défenderesse n'était pas suffisante aux yeux du Service d'Inspection. Comme indiqué plus haut, le Service d'Inspection estime en l'espèce que certaines informations, qui sont essentielles pour que le Service d'Inspection parvienne à une bonne analyse, sont manquantes de sorte que le Service d'Inspection a conclu qu'il était question d'une violation de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD.

---

<sup>19</sup> Décision quant au fond 34/2020 du 23 juin 2020, disponible via le lien suivant : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/professionnel/publications/decisions>.

92. La Chambre Contentieuse fait remarquer à cet égard que si le Service d'Inspection constate que des informations concrètes n'ont pas été fournies par un responsable du traitement, cela constitue une raison de procéder à une enquête complémentaire. La Chambre Contentieuse constate qu'en l'espèce, aucune question supplémentaire n'a été posée sur certains sujets déterminés ou que certains documents n'ont pas été réclamés afin de pouvoir en arriver à une bonne analyse de l'affaire en ce qui concerne le principe de responsabilité dans le cadre des principes fondamentaux du RGPD repris à l'article 5, paragraphe 1, b) à f) inclus du RGPD.
93. La Chambre Contentieuse a constaté dans la partie II.2.4 qu'il était question d'une violation de l'obligation relative à la facilitation de la demande d'accès de la personne concernée en vertu de l'article 12, paragraphe 2 j° l'article 15 du RGPD. La Chambre Contentieuse a estimé dans la partie II.3.4 qu'il était également question d'une violation des obligations de transparence telles que reprises à l'article 12, paragraphe 1 et à l'article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2, a) du RGPD en ce qui concerne le langage compréhensible et la mention des délais de conservation dans la déclaration de confidentialité.
94. La Chambre Contentieuse constate dès lors que la défenderesse ne pouvait pas démontrer qu'elle avait pris les mesures techniques et organisationnelles utiles pour respecter ces obligations. Dès lors, la Chambre Contentieuse conclut qu'il était question d'une **violation de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD en ce qui concerne les obligations découlant de l'article 12, paragraphe 2 j° l'article 15 du RGPD, d'une part, et de l'article 12, paragraphe 1 et de l'article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2, a) du RGPD, d'autre part.**
95. En ce qui concerne la responsabilité dans le cadre du respect des principes fondamentaux du RGPD tels que repris à l'article 5, paragraphe 1, b) à f) inclus du RGPD, la Chambre Contentieuse constate qu'il n'y a pas suffisamment d'éléments pour estimer qu'il y a violation de ces articles.

### **III. Sanctions**

#### **III.1. Généralités**

96. Sur la base des pièces du dossier, la Chambre Contentieuse constate qu'il est question des violations suivantes :
- article 12, paragraphe 2 et article 15 du RGPD en ce qui concerne le droit d'accès ;
  - article 5, paragraphe 1, a) (transparence), article 12, paragraphe 1 et article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2, a) du RGPD, en ce qui concerne le langage compréhensible et la mention des délais de conservation dans la déclaration de confidentialité ;
97. Aux termes de l'article 100 LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de :



- 1° classer une plainte sans suite ;
- 2° ordonner le non-lieu ;
- 3° prononcer la suspension du prononcé ;
- 4° proposer une transaction ;
- 5° formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;
- 13° donner des amendes administratives ;
- 14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
- 15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
- 16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données.

**III.2. Article 5, paragraphe 1, a) (transparence), article 12, paragraphe 1 et article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2, a) du RGPD en combinaison avec le principe de responsabilité de l'article 5, paragraphe 2, l'article 24, paragraphe 1 et l'article 25, paragraphe 1 du RGPD**

98. En ce qui concerne la violation de **l'article 5, paragraphe 1, a) (transparence), de l'article 12, paragraphe 1 et de l'article 13, paragraphe 1, c) et paragraphe 2, a) du RGPD**, au sujet du langage compréhensible et de la mention des délais de conservation dans la déclaration de confidentialité, la Chambre Contentieuse rappelle qu'elle accorde beaucoup d'importance à la transparence en tant qu'un des principes fondamentaux du RGPD. La transparence est une obligation générique fondée sur le RGPD, qui s'appuie sur trois domaines centraux : 1) la communication d'informations aux personnes concernées au sujet d'un traitement correct ; 2) la manière dont les responsables du traitement communiquent avec les personnes concernées quant à leurs droits en vertu du RGPD ; et 3) la manière dont les responsables du traitement aident les personnes concernées à exercer leurs droits. Par ailleurs, la transparence permet aux personnes concernées de donner l'occasion aux responsables du traitement et sous-traitants de donner une justification. Il appartient donc à la défenderesse,

en tant que responsable du traitement, de prendre les mesures techniques et organisationnelles appropriées et utiles afin de garantir le principe de transparence. Dans la présente affaire, la violation de la transparence n'est pas de nature à empêcher ou à entraver sérieusement l'application de ces principes centraux. En l'espèce, la violation est restée limitée à la mention des informations utiles de manière peu claire, ainsi qu'à la mention non explicite du délai de conservation. Dès lors, la Chambre Contentieuse estime qu'une réprimande conformément à l'article 100, alinéa 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup> de la LCA est recommandée pour cette violation.

**III.3. Article 12, paragraphe 2 et article 15 du RGPD, en combinaison avec le principe de responsabilité de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD**

99. En ce qui concerne **l'article 12, paragraphes 2, 3 et 4, l'article 15 du RGPD, en combinaison avec le principe de responsabilité de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD** au sujet du droit d'accès, la Chambre Contentieuse estime approprié d'infliger une amende administrative s'élevant à 40.000 EUR (article 83, paragraphe 2, article 100, § 1, 13<sup>o</sup> de la LCA et article 101 de la LCA).
100. Il convient de souligner à cet égard que l'amende administrative ne vise pas à mettre fin à une infraction commise, mais vise plutôt une mise en œuvre rigoureuse des règles du RGPD. Comme il ressort du considérant 148 du RGPD, le RGPD met en effet en avant que pour toute violation grave – donc aussi lors de la première constatation d'une violation –, des sanctions, y compris des amendes administratives, devraient être infligées en complément ou à la place des mesures appropriées<sup>20</sup>. La Chambre Contentieuse démontre ci-après que les violations des dispositions précitées du RGPD que la défenderesse a commises ne sont en aucun cas des violations légères et que l'amende ne constitue pas une charge disproportionnée pour une personne physique, comme visé au considérant 148 du RGPD, deux cas dans lesquels on peut renoncer à infliger une amende. Le fait qu'il s'agisse d'une première constatation d'une violation du RGPD commise par la défenderesse n'affecte donc en rien la possibilité pour la Chambre Contentieuse d'infliger une amende administrative. La Chambre Contentieuse inflige l'amende administrative en application de l'article 58, paragraphe 2, i) du RGPD. L'instrument de l'amende

---

<sup>20</sup> Le considérant 148 dispose ce qui suit : "Afin de renforcer l'application des règles du présent règlement, des sanctions y compris des amendes administratives devraient être infligées pour toute violation du présent règlement, en complément ou à la place des mesures appropriées imposées par l'autorité de contrôle en vertu du présent règlement. En cas de violation mineure ou si l'amende susceptible d'être imposée constitue une charge disproportionnée pour une personne physique, un rappel à l'ordre peut être adressé plutôt qu'une amende. Il convient toutefois de tenir dûment compte de la nature, de la gravité et de la durée de la violation, du caractère intentionnel de la violation et des mesures prises pour atténuer le dommage subi, du degré de responsabilité ou de toute violation pertinente commise précédemment, de la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance de la violation, du respect des mesures ordonnées à l'encontre du responsable du traitement ou du sous-traitant, de l'application d'un code de conduite, et de toute autre circonstance aggravante ou atténuante. L'application de sanctions y compris d'amendes administratives devrait faire l'objet de garanties procédurales appropriées conformément aux principes généraux du droit de l'Union et de la Charte, y compris le droit à une protection juridictionnelle effective et à une procédure régulière. [soulignement propre]"

administrative n'a donc nullement pour but de mettre fin aux violations. À cet effet, le RGPD et la LCA prévoient plusieurs mesures correctrices, dont les injonctions citées à l'article 100, § 1<sup>er</sup>, 8<sup>o</sup> et 9<sup>o</sup> de la LCA.

101. Compte tenu de l'article 83 du RGPD et de la jurisprudence<sup>21</sup> de la Cour des marchés, la Chambre Contentieuse motive l'imposition d'une sanction administrative de manière concrète:

La gravité de la violation (art. 83, paragraphe 2, a) du RGPD)

102. Dans le cadre du principe de transparence, le responsable du traitement doit faciliter l'exercice des droits de la personne concernée. Pour la protection des données, il est essentiel que les personnes concernées puissent exercer facilement leurs droits en vertu du RGPD. La personne concernée est ainsi en mesure de prendre connaissance de manière simple des données à caractère personnel qu'un responsable du traitement traite et si ce traitement est licite. Une bonne interprétation du droit d'accès est par ailleurs nécessaire afin de pouvoir exercer d'autres droits, comme le droit à la rectification et le droit à l'effacement. Ce principe a encore été confirmé récemment par la Cour de justice.<sup>22</sup> Vu l'infraction en question, la Chambre Contentieuse a toutefois estimé qu'il s'agissait d'une violation grave, dans le cadre de laquelle la défenderesse n'a pas suffisamment facilité les droits des personnes concernées. La Chambre Contentieuse estime dès lors qu'une réprimande ne sera pas suffisamment efficace, qu'elle sera non proportionnée et encore moins dissuasive.

Par sa politique, la défenderesse n'a pas facilité le droit d'accès. Elle refuse en effet de donner accès d'une manière qui permette au plaignant de consulter les données à caractère personnel d'une manière qui ne soit pas seulement temporaire. Par conséquent, l'exercice du droit d'accès du plaignant a été entravé par la défenderesse. On peut attendre d'un professionnel tel que la défenderesse, qui traite systématiquement des données à caractère personnel dans le cadre des enregistrements en exécution de contrats, qu'il soit au courant des normes en vigueur et qu'il prenne les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour manipuler ces données à caractère personnel correctement. La défenderesse n'a donc pas respecté les garanties que le RGPD confère au droit d'accès.

Le nombre de personnes concernées (article 83 paragraphe 2, a) du RGPD)

La Chambre Contentieuse fait également remarquer que l'enregistrement des conversations téléphoniques est une pratique standard de la défenderesse et que la politique en matière d'octroi d'un accès à ces données à caractère personnel n'est pas

<sup>21</sup> Cour d'appel de Bruxelles (section Cour des marchés), X c. APD, Arrêt 2020/1471 du 19 février 2020.

<sup>22</sup> CJUE, 12 janvier 2023, *Österreichische Post AG*, C-154/21, ECLI:EU:C:2023:3, para 28 e.s. voir également CJUE, 17 juillet 2014, *YS et al.*, C-141/12 et C-372/12, EU:C:2014:2081, para 44, et CJUE 20 décembre 2017, *Nowak*, C-434/16, EU:C:2017:994, para 57

conforme à la législation applicable, de sorte que l'on ne peut pas exclure que de tels cas similaires se soient produits ou se produisent encore à l'avenir. La Chambre Contentieuse tient toutefois compte du fait que seule une plainte a été introduite.

Le fait que la violation a été commise délibérément ou par négligence (article 83, paragraphe 2, b) du RGPD)

Quant à la question de savoir si les manquements ont été commis délibérément ou non (pas par négligence), la Chambre Contentieuse rappelle que "non délibérément" signifie qu'il n'y a pas eu d'intention de commettre la violation, bien que le responsable du traitement n'ait pas respecté l'obligation de diligence qui lui incombe en vertu de la législation. En ce qui concerne le caractère négligeant de la violation (article 83.2.b du RGPD), la Chambre Contentieuse comprend que la violation n'a pas été commise dans l'intention de violer le RGPD. La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse a toujours répondu aux demandes du plaignant et qu'elle a proposé des modalités alternatives en ce qui concerne l'accès, mais que celles-ci ne correspondaient pas aux modalités telles que prévues par le RGPD et les lignes directrices précitées de l'EDPB.

Mesures prises pour atténuer le dommage subi par les personnes concernées

Dans le cadre du principe de transparence, le responsable du traitement doit, en vertu de l'article 12, paragraphe 2 du RGPD, faciliter l'exercice des droits de la personne concernée en vertu – notamment – de l'article 15 du RGPD. Tant le plaignant que la défenderesse ont proposé d'éventuelles solutions, mais ne sont pas parvenues à un compromis. Ainsi, avant et pendant la procédure, la défenderesse n'a pas donné suite aux différentes solutions éventuelles proposées par le plaignant, comme par exemple la transmission d'une retranscription après contrôle de son exactitude. Une éventuelle solution proposée par la défenderesse consistait en l'écoute des enregistrements au siège, à Drogenbos. Pour la protection des données, il est essentiel que les personnes concernées puissent consulter les données facilement et pas uniquement de manière temporaire. La Chambre Contentieuse affirme dès lors qu'une alternative au droit d'obtenir une copie a été proposée, mais que cette modalité ne pouvait pas constituer une solution adéquate.

Violation commises précédemment par le responsable du traitement (article 83, paragraphe 2, e) du RGPD).

La Chambre Contentieuse tient également compte du fait que la défenderesse n'a encore jamais fait l'objet d'une procédure devant l'APD.

Catégories de données à caractère personnel (article 83, paragraphe 2, g) du RGPD)

La Chambre Contentieuse tient compte du fait qu'il n'y a pas de preuve que des données sensibles aient été traitées.

Circonstance aggravante (article 83, paragraphe 2, k) du RGPD)

La Chambre Contentieuse souligne que la présente affaire concerne les droits des personnes concernées et plus particulièrement le droit d'accès. Comme déjà mentionné, le droit d'accès est la porte d'entrée pour exercer les autres droits ou demandes – en vertu du RGPD ou non. Il est dès lors essentiel de garantir cet accès d'une manière qui permette à la personne concernée d'en bénéficier de manière durable. La Chambre Contentieuse tient également compte du fait qu'il existait un déséquilibre entre les parties en ce sens que le plaignant ne disposait pas des données à caractère personnel demandées et ne pouvait pas les obtenir sans intervention de la défenderesse.

Circonstances atténuantes (article 83, paragraphe 2, k) du RGPD)

La Chambre Contentieuse tient également compte du fait que la défenderesse a collaboré de manière constructive, tant pendant l'enquête d'inspection que pendant la procédure devant la Chambre Contentieuse.

Conclusion

103. L'ensemble des éléments exposés ci-dessus justifie une sanction effective, proportionnée et dissuasive, telle que visée à l'article 83 du RGPD, compte tenu des critères d'appréciation qu'il contient. La Chambre Contentieuse souligne qu'en l'espèce, les autres critères de l'article 83, paragraphe 2 du RGPD ne sont pas de nature à donner lieu à une autre amende administrative que celle fixée par la Chambre Contentieuse dans le cadre de la présente décision.
104. Le 5 avril 2023, un formulaire de sanction ("*formulaire de réaction à l'égard de la sanction envisagée*") a été adressé à la défenderesse, lui notifiant l'intention d'infliger une amende de 70.000 EUR. La défenderesse a transmis sa réaction quant au contenu le 25 avril 2023. En résumé, la défenderesse indique dans sa réaction au formulaire de sanction que :
  - 1) la Chambre Contentieuse n'a pas tenu compte des préoccupations de la défenderesse, ni du fait que la demande d'accès s'inscrit dans le cadre d'un litige de droit civil plus large, ce dont la Chambre Contentieuse ne tient aucunement compte ;
  - 2) le fait que le plaignant soit invité à écouter l'enregistrement ne signifie pas nécessairement que le droit d'accès ne soit que temporaire. Le plaignant a le droit de prendre des notes lors de l'écoute et a de plus toujours reçu par le passé un résumé par e-mail des éléments discutés lors d'une conversation téléphonique, y compris les données à caractère personnel traitées par la défenderesse. Le but n'était pas d'empêcher l'accès par le plaignant, mais bien la diffusion des preuves de manière non autorisée, modifiées ou manipulées. À défaut, les données auraient pu être utilisées de manière contraire aux droits des collaborateurs de la défenderesse ;

- 3) du fait allégué qu'elle aurait entravé le droit d'accès – *quod certe non* –, il est impossible à la Chambre Contentieuse de constater et de conclure que la défenderesse ne disposerait pas de procédures appropriées (en vertu de l'article 24 et de l'article 25 du RGPD);
  - 4) l'avocat du plaignant n'a jamais répondu à la proposition de venir écouter l'enregistrement;
  - 5) la Chambre Contentieuse part du principe qu'elle réalise systématiquement des traitements à grande échelle. Ce n'est pas le cas; et
  - 6) l'amende envisagée n'est pas proportionnée aux violations qui ont été constatées.
105. La défenderesse regrette que certaines circonstances n'aient pas été prises en compte, notamment la durée de la violation, le caractère non volontaire de la violation et les catégories de données à caractère personnel auxquelles la violation se rapporte.
- 1) Avant tout, en ce qui concerne la durée de la violation, la défenderesse souhaite de nouveau renvoyer au litige de droit civil qui existe entre les parties.
  - 2) Deuxièmement, il n'y a pas eu d'intention ou de malveillance de la part de la défenderesse. La défenderesse a introduit des procédures, mesures stratégiques et règles internes solides et adéquates pour protéger les données à caractère personnel et a toujours tenté de bonne foi de respecter le RGPD, tant dans son esprit que dans sa lettre.
  - 3) Enfin, comme indiqué plus haut, les catégories de données qui sont traitées par la défenderesse sont limitées et concernent généralement l'entreprise et non la personne physique elle-même (par exemple des coordonnées, le nom d'entreprise, le réseau social de l'entreprise et le nom de domaine).
106. La Chambre Contentieuse estime que les éléments avancés par la défenderesse dans le formulaire de sanction ont déjà été traités dans la décision et ont été pris en considération lors de l'établissement de l'amende administrative, conformément à l'article 83, paragraphe 2 du RGPD. Les éléments du formulaire de sanction dont la Chambre Contentieuse a également tenu compte sont abordés ci-dessous.
107. En ce qui concerne l'argument avancé par la défenderesse concernant le caractère prétendument disproportionné de l'amende administrative, la Chambre Contentieuse indique que conformément à l'article 83.5 du RGPD, les violations de l'article 12, paragraphes 2, 3 et 4 et de l'article 15 du RGPD sont soumises à des amendes administratives pouvant s'élever jusqu'à 20.000.000 EUR ou jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel total de l'exercice précédent.

108. En ce qui concerne l'argument de la défenderesse selon lequel l'amende administrative serait en l'espèce plus élevée que dans des décisions antérieures de la Chambre Contentieuse, il convient d'indiquer que conformément à l'article 83.2 du RGPD ainsi qu'aux lignes directrices du Groupe 29<sup>23</sup> en la matière, des amendes sont imposées "selon les caractéristiques propres à chaque cas". En outre, la Chambre Contentieuse souligne à cet égard la jurisprudence de la Cour d'appel de Bruxelles, section Cour des marchés, selon laquelle "le système juridique belge [n'attribue] pas de valeur de précédent contraignant ni aux décisions administratives, ni aux décisions judiciaires. Toute décision d'un juge (et il en va de même pour toute décision d'une autorité administrative, dès lors que le principe d'égalité n'est pas violé) est spécifique et ne s'applique pas à un autre cas que celui qui est traité".<sup>24</sup> En ce qui concerne le montant de l'amende administrative imposée, la Cour des marchés a également souligné la marge d'appréciation de la Chambre Contentieuse : "Cela signifie en pratique que l'APD peut non seulement décider de ne pas imposer d'amende au contrevenant mais aussi, si elle décide d'imposer une amende, de situer cette dernière entre le minimum, soit 1 EUR, et le maximum prévu. L'amende imposée est décidée par l'APD en tenant compte des critères énoncés par l'article 83, paragraphe 2 du RGPD" [Les citations de la Cour des marchés ont été traduites librement par le Secrétariat Général de l'Autorité, en l'absence de traduction officielle].<sup>25</sup>
109. La défenderesse objecte que pour la détermination du montant de l'amende dans le formulaire sanction, le chiffre d'affaires consolidé de la société mère en France a été utilisé au lieu de celui de la défenderesse elle-même. La défenderesse souhaite non seulement souligner qu'en 2021, elle était une filiale de Regicom Webformance, mais aussi que la Chambre Contentieuse doit tenir compte uniquement des chiffres annuels de la défenderesse étant donné que la société mère n'exerce aucune influence décisionnelle sur la filiale. La défenderesse transmet également ses chiffres annuels qui s'élevaient à 24.683.149 EUR en 2021.
110. En vertu de l'ensemble des éléments exposés ci-dessus, la Chambre Contentieuse décide d'adapter la sanction envisagée, passant de 70.000 euros à 40.000 euros. Les violations constatées justifient une sanction effective, proportionnée et dissuasive telle que visée à l'article 83 du RGPD, compte tenu des critères d'évaluation qui y sont définis. La Chambre Contentieuse est d'avis qu'un montant d'amende inférieur ne rencontrerait pas, en l'espèce, les critères requis par l'article 83, paragraphe 1 du RGPD selon lesquels l'amende administrative doit être non seulement proportionnée, mais également effective et dissuasive.

---

<sup>23</sup> Groupe de Protection des données Article 29, Lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du Règlement 2016/679, 3 octobre 2017.

<sup>24</sup> Cour d'appel de Bruxelles (section Cour des Marchés), NV N.D.P.K. c. APD, Arrêt 2021/AR/320 du 7 juillet 2021, p. 12.

<sup>25</sup> Cour d'appel de Bruxelles (section Cour des Marchés), NV N.D.P.K. c. APD, Arrêt 2021/AR/320 du 7 juillet 2021, p. 42.

### **III.4. Autres griefs**

111. La Chambre Contentieuse procède à un classement sans suite des autres griefs et constatations du Service d'Inspection car, sur la base des faits et des pièces du dossier, elle ne peut conclure à une violation du RGPD. Ces griefs et constatations du Service d'Inspection sont dès lors considéré(e)s comme manifestement infondé(e)s au sens de l'article 57, paragraphe 4 du RGPD.<sup>26</sup>

### **IV. Publication de la décision**

112. Vu l'importance de la transparence concernant le processus décisionnel de la Chambre Contentieuse, la présente décision est publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

#### **PAR CES MOTIFS,**

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, après délibération :

- en vertu de l'article 100, § 1, 5° de la LCA, de formuler une réprimande à l'égard de la défenderesse pour la violation de l'article 5, paragraphe 1 (transparence), de l'article 12, paragraphe 1 et de l'article 13, paragraphe 1, c), paragraphe 2, a) du RGPD en ce qui concerne le langage compréhensible et la mention des délais de conservation dans la déclaration de confidentialité ;
- en vertu de l'article 83 du RGPD et des articles 100, 1, 13° et 101 de la LCA, d'imposer une amende administrative de 40.000 EUR à la défenderesse pour la violation de l'article 12, paragraphe 2 et de l'article 15 du RGPD en ce qui concerne la facilitation du droit d'accès du plaignant ;
- en vertu de l'article 100, § 1, 6° de la LCA, d'ordonner à la défenderesse d'accorder le droit d'accès au plaignant conformément à l'article 12, paragraphe 2 j° l'article 15 du RGPD ; et
- de classer sans suite les autres griefs, en vertu de l'article 100, § 1, 1° de la LCA.

<sup>26</sup> Voir le point 3.A.2 de la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse, du 18 juin 2021, disponible à l'adresse : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>.



En vertu de l'article 108, § 1 de la LCA, cette décision peut faire l'objet d'un recours auprès de la Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles) dans un délai de trente jours à compter de sa notification, avec l'Autorité de protection des données en qualité de défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit comporter les mentions énumérées à l'article 1034<sup>ter</sup> du *Code judiciaire*<sup>27</sup>. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034<sup>quinquies</sup> du *Code judiciaire*, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (article 32<sup>28ter</sup> du *Code judiciaire*).

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

---

<sup>27</sup> La requête contient à peine de nullité :

- 1° l'indication des jour, mois et an ;
- 2° les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;
- 3° les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;
- 4° l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ;
- 5° l'indication du juge qui est saisi de la demande ;
- 6° la signature du requérant ou de son avocat.

<sup>28</sup> La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe