



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 60/2023 du 24 mai 2023

Numéro de dossier : DOS-2022-02378

Objet : consultation d'images de caméras dans le cadre d'une enquête de satisfaction

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, composée de Monsieur Hielke Hijmans, président, et de Messieurs Frank De Smet et Christophe Boeraeve, 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 :

La plaignante : Madame X, ci-après "la plaignante" ;

La défenderesse : Y, représentée par son conseil, Me Erik Greeve, dont le cabinet se situe à 2600 Berchem, Koninklijkelaan 60, ci-après "la défenderesse".

I. Faits et procédure

1. Le 31 mai 2022, la plaignante a porté plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre la défenderesse.
2. La défenderesse exploite un supermarché [...] en tant que franchisee. Pour évaluer la satisfaction de la clientèle, le franchiseur [...] effectue lui-même des enquêtes de satisfaction. Chaque client détenteur d'une carte de fidélité, y compris la plaignante, est invité via l'application [...] à donner une note de satisfaction de 1 à 10 suite à sa visite au magasin. En cas de note inférieure ou égale à 6, [...] la transmet au magasin/franchisee concerné, qui est alors censé contacter le client pour déterminer la cause de la note peu élevée et donc de la faible satisfaction, ce qui s'est produit dans le cas présent. À la demande de la défenderesse, la plaignante a fait savoir que la note peu élevée était due au fait que les collaborateurs [de caisse] ne seraient pas toujours aimables. En vue de fournir un service de qualité, le collaborateur responsable de la défenderesse a informé la plaignante qu'une enquête serait ouverte, sans fournir davantage d'informations quant à la manière dont celle-ci se déroulerait. Afin de vérifier où ou par qui la plaignante aurait été traitée de manière désobligeante lors de sa visite, le responsable du traitement a consulté les images des caméras. D'après le collaborateur concerné, ces images des caméras ne permettaient pas d'établir que la plaignante aurait été traitée de manière désobligeante par un ou plusieurs membres du personnel. Le collaborateur responsable en a également fait part à la plaignante en lui envoyant une image où tant la collaboratrice de caisse que la plaignante elle-même apparaissaient souriantes. Suite à cela, la plaignante a adressé une plainte au service clientèle de [...] et a également introduit une plainte auprès de l'APD.
3. Le 29 juin 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^{er} de la LCA.
4. Le 30 juin 2022, conformément à l'article 96, § 1^{er} 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.
5. Le 16 août 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 (article 91, § 1^{er} et § 2 de la LCA).

Le rapport comporte des constatations relatives à l'objet de la plainte et conclut qu'il y a :

1. violation de l'article 5, paragraphe 1, a) et de l'article 6, paragraphe 1 du RGPD ;
2. violation de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD ; et

3. violation de l'article 12, paragraphes 1 et 2, de l'article 13, paragraphes 1 et 2, de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphe 1 du RGPD.
6. Le 17 août 2022, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 1^o et de l'article 98 de la LCA, que le dossier peut être traité sur le fond.
7. Le 17 août 2022, les parties concernées sont informées par envoi recommandé des dispositions visées 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 12 octobre 2022, celle pour les conclusions en réplique de la plaignante au 2 novembre 2022 et enfin celle pour les conclusions en réplique de la défenderesse au 23 novembre 2022.
8. Le 18 août 2022, la plaignante accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique et informe la Chambre Contentieuse qu'elle ne souhaite rien ajouter au rapport d'enquête.
9. Le 12 octobre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les conclusions en réponse de la part de la défenderesse. La défenderesse déclare que les images des caméras ont été consultées avec les meilleures intentions, à savoir prendre des mesures correctrices pour améliorer l'expérience de la plaignante en tant que cliente, mais qu'elle se rend compte qu'elle n'aurait pas dû consulter les images des caméras. La défenderesse fait valoir qu'elle a pris plusieurs mesures de sécurité et que cet incident est une erreur humaine ponctuelle. En ce qui concerne l'obligation d'information relative à la consultation des images, la défenderesse déclare que la plaignante n'a effectivement pas été informée préalablement de l'utilisation - illicite - des images des caméras dans le cadre de l'examen de ses affirmations.
10. Le 12 octobre 2022, la Chambre Contentieuse informe la défenderesse que la plaignante ne souhaite rien ajouter au rapport d'inspection.

II. Motivation

II.1. Article 5, paragraphe 1, a) (licéité) j° article 6, paragraphe 1 et article 5, paragraphe 2, article 24, paragraphe 1 et article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD (responsabilité)

II.1.1. Article 5, paragraphe 1, a) (licéité) j° article 6, paragraphe 1 du RGPD

II.1.1.1. Constatations dans le rapport d'inspection

11. Lors de son enquête, le Service d'Inspection aboutit aux constatations suivantes :
 - a. Au cours de l'enquête d'inspection, la défenderesse affirme qu'elle n'a pas traité de données à caractère personnel dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

Le collaborateur aurait uniquement accès aux données qui lui sont fournies par [...] Belgique.

- b. L'affirmation selon laquelle la défenderesse n'a pas traité de données à caractère personnel n'est pas correcte. Il ressort en effet du dossier qu'à la demande de la défenderesse, des données à caractère personnel de la plaignante ont bel et bien été traitées dans le cadre de la plainte. Ainsi, la défenderesse a fait savoir lors de l'enquête d'inspection que le trajet de la plaignante dans le magasin de la défenderesse a été suivi et qu'une capture d'écran des images des caméras a été prise et transmise à la plaignante.
 - c. Vu les éléments ci-dessus, la défenderesse ne démontre pas dans sa réponse sur quelle base juridique les données à caractère personnel de la plaignante ont été traitées dans le cadre de l'enquête menée suite à l'enquête de satisfaction susmentionnée.
12. Le Service d'Inspection constate donc que la défenderesse n'a pas respecté les obligations imposées par l'article 5, paragraphe 1, a) et par l'article 6, paragraphe 1 du RGPD.

II.1.1.2. Position de la défenderesse

13. La défenderesse ne conteste pas la constatation du Service d'Inspection en soi mais souhaite apporter certains éclaircissements. Les faits se sont produits dans le cadre d'une enquête de satisfaction via l'application [...], uniquement menée auprès des personnes ayant une carte de fidélité. Par le biais des conditions de confidentialité de la carte de fidélité de [...], la personne concernée est informée des fondements juridiques sur lesquels [...] se base pour traiter les données à caractère personnel dans le cadre d'une enquête de satisfaction, ainsi que du délai de conservation. Lorsqu'une note inférieure ou égale à 6 sur 10 est attribuée dans le cadre d'une telle enquête de satisfaction, le franchisé est invité par [...] à l'enregistrer et à enquêter.
14. La défenderesse attire tout d'abord l'attention sur l'importance d'établir une distinction entre les données qui sont traitées suite à la demande de [...] - via l'application - d'interroger le client par le biais de l'enquête de satisfaction d'une part et l'utilisation abusive des images des caméras pour le suivi ultérieur de la note inférieure ou égale à 6 sur 10. Pour l'utilisation de l'application [...], la défenderesse fait remarquer que [...] est le responsable du traitement qui a un contrat avec [...]. Par conséquent, la défenderesse estime ne pas devoir être désignée en tant que responsable du traitement pour la collecte des données à caractère personnel dans le cadre des enquêtes de satisfaction.
15. Après avoir été informée par [...] de la note de satisfaction moins bonne de la plaignante, la défenderesse l'a contactée afin de connaître les raisons de cette note inférieure. Au cours de cette conversation, la plaignante a indiqué qu'elle n'était pas contente du manque

d'amabilité des collaborateurs (de caisse) du magasin. Sincèrement préoccupé, le collaborateur compétent de la défenderesse a ouvert une enquête. À cette fin, il a visionné les images des caméras afin de pouvoir établir si la plaignante avait effectivement été traitée de manière désobligeante et, le cas échéant, de pouvoir prendre des mesures correctrices. Bien que le collaborateur concerné ait agi avec les meilleures intentions, la défenderesse et lui-même reconnaissent que de ce fait, les images des caméras ont été utilisées de manière abusive.

16. Par souci d'exhaustivité, la défenderesse ajoute qu'elle traite les images des caméras en vue de la surveillance du magasin en principe sur la base du consentement, au moyen du placement du pictogramme avec symbole requis, comme le prévoient la Loi caméras et l'arrêté royal du 10 février 2008 *définissant la manière de signaler l'existence d'une surveillance par caméra*¹.

II.1.1.3. Évaluation par la Chambre Contentieuse

17. Tout d'abord, la Chambre Contentieuse constate que dans ses conclusions, la défenderesse oppose des arguments concernant la licéité du traitement de données à caractère personnel via l'application (...) et l'installation des caméras de surveillance. Vu que l'objet de la plainte ne concerne pas la licéité de ces traitements et à défaut de contestation, la Chambre Contentieuse n'examinera pas ces aspects.
18. En l'espèce, la Chambre Contentieuse devra évaluer si les images des caméras de la plaignante ont été consultées de manière licite ou non.
19. La Chambre Contentieuse rappelle qu'en vertu de l'article 5, paragraphe 1, a) du RGPD, les données à caractère personnel doivent être traitées de manière licite.
20. Comme déjà mentionné ci-dessus, l'objet de la plainte concerne la consultation des images des caméras dans le cadre de l'enquête suite à la note peu élevée de l'enquête de satisfaction. La défenderesse reconnaît que ce traitement ne s'appuyait pas sur une base juridique de l'article 6, paragraphe 1 du RGPD et que par conséquent, ce traitement litigieux n'aurait pas dû avoir lieu.
21. Conformément à l'article 6.1.f) du RGPD et à la jurisprudence de la Cour de Justice de l'Union européenne (ci-après "la Cour"), trois conditions cumulatives doivent être remplies pour qu'un responsable du traitement puisse valablement invoquer ce fondement de licéité.²
22. En d'autres termes, afin de pouvoir invoquer le fondement de licéité de "l'intérêt légitime" conformément à l'article 6, paragraphe 1, f) du RGPD, le responsable du traitement doit

¹ Dénomination complète : Loi du 21 mars 2007 *réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance* et arrêté royal du 10 février 2008 *définissant la manière de signaler l'existence d'une surveillance par caméra*, M.B. du 21 février 2008.

²² Voir notamment l'arrêt de la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) du 11 novembre 2019 (C - 708/18) TK c. Asociația de Proprietari bloc MA-ScaraA, prononcé au regard de l'article 7 f) de la directive 95/46/CE.

démontrer que :

- a) les intérêts qu'il poursuit avec le traitement peuvent être reconnus comme étant légitimes (le "test de finalité") ;
- b) le traitement envisagé est nécessaire à la réalisation de ces intérêts (le "test de nécessité") ; et
- c) la pondération de ces intérêts par rapport aux intérêts, libertés et droits fondamentaux des personnes concernées pèse en faveur du responsable du traitement (le "test de pondération").

- 23. La Chambre Contentieuse est d'avis que la première condition est a priori rencontrée par le responsable du traitement dans le cadre de l'exercice de ses activités commerciales, à savoir la recherche de la satisfaction de la clientèle.
- 24. La deuxième condition paraît également être rencontrée, vu que les images des caméras sont nécessaires pour obtenir une vision claire de la nature des interactions de la plaignante avec le personnel (de caisse).
- 25. Néanmoins, la troisième condition n'est pas rencontrée. Les images de la plaignante ont en effet été consultées sans qu'elle en soit informée (en violation de l'article 13 du RGPD, comme indiqué ci-après) et sans qu'elle puisse s'attendre au traitement en question. À tout le moins pour ces raisons, le test de pondération entre les intérêts, libertés et droits fondamentaux de la plaignante et de la défenderesse pèse en faveur de la plaignante.
- 26. Compte tenu de ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate qu'il y a **violation de l'article 5, paragraphe 1, a) et de l'article 6, paragraphe 1 du RGPD.**

II.2. Article 5, paragraphe 2, article 24, paragraphe 1 et article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD (responsabilité)

II.2.1. Constatations dans le rapport d'inspection

- 27. Dans le cadre de l'enquête d'inspection, le Service d'Inspection a demandé à la défenderesse quelles mesures techniques et organisationnelles ont été prises afin de garantir le respect des principes relatifs au traitement de données à caractère personnel vis-à-vis de la plaignante. Dans sa réponse à cette question, la défenderesse mentionne brièvement quelles données à caractère personnel de la plaignante ont été traitées dans le cadre de l'enquête menée suite à l'enquête de satisfaction susmentionnée ayant obtenu la note de 6/10. Le Service d'Inspection relève toutefois que cette question concerne l'ensemble des principes de base du RGPD qui doivent être appliqués par tout responsable du traitement depuis le 25 mai 2018 (date à laquelle le RGPD est entré en application sur la base de son article 99, paragraphe 2), ce qui implique que la réponse donnée est incomplète, selon le rapport d'inspection. Le Service d'Inspection constate par conséquent que la défenderesse

a commis une violation de l'article 5, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD.

II.2.2. Position de la défenderesse

28. La défenderesse souligne qu'elle a bel et bien pris des mesures techniques et organisationnelles pour le traitement des images des caméras. Seul un nombre très limité de personnes, dont le collaborateur en question, peuvent consulter ces images des caméras. Les personnes ayant accès aux images, dont ce collaborateur, ont reçu des instructions quant au moment où et à la manière dont ces images peuvent ou ne peuvent pas être consultées. L'accès aux images est protégé par des mots de passe et les sauvegardes nécessaires sont prévues.

II.2.3. Évaluation par la Chambre Contentieuse

29. L'article 24, paragraphe 1 du RGPD impose au responsable du traitement de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au RGPD. Ces mesures doivent en outre être réexaminées et actualisées si nécessaire. Cet article reflète le principe de "responsabilité", énoncé à l'article 5, paragraphe 2 du RGPD, selon lequel "le responsable du traitement est responsable du respect du paragraphe 1 (responsabilité) et est en mesure d'en apporter la preuve". L'article 24, paragraphe 2 du RGPD dispose que lorsque cela est proportionné au regard des activités de traitement, les mesures évoquées à l'article 24, paragraphe 1 du RGPD comprennent la mise en œuvre de politiques appropriées en matière de protection des données par le responsable du traitement.
30. Il relève également de la responsabilité du responsable du traitement, en application des articles 24 (responsabilité) et 25 du RGPD (protection des données dès la conception et par défaut), d'intégrer le nécessaire respect des règles du RGPD de manière efficace dans le projet de ses activités de traitement ainsi que dans ses procédures.
31. En ce qui concerne les mesures ayant été prises avant le traitement litigieux, la défenderesse soutient que l'accès aux images des caméras était limité à quelques personnes bien déterminées qui avaient reçu les instructions nécessaires, et que l'accès aux images était protégé par des mots de passe.
32. L'incident que constitue la consultation illicite des images des caméras par un collaborateur de la défenderesse indique que des mesures techniques et organisationnelles avaient bel et bien été prises préalablement par la défenderesse, mais que celles-ci étaient insuffisantes. Un exemple de mesure technique et organisationnelle préalable qui aurait dû être prise est

une information plus complète des membres du personnel à propos du traitement des données à caractère personnel.

33. Compte tenu de ce qui précède et de la violation constatée de l'article 5, paragraphe 1, a) (licéité) j° l'article 6, paragraphe 1 du RGPD, la Chambre Contentieuse constate qu'il a une **violation de l'article 5, paragraphe 2, de l'article 24, paragraphe 1 et de l'article 25, paragraphes 1 et 2 du RGPD** en ce qui concerne la licéité.
34. En ce qui concerne les autres principes fondamentaux repris à l'article 5, paragraphe 1, b) à f) inclus du RGPD, la Chambre Contentieuse constate que le rapport d'Inspection ne contient pas suffisamment d'indications ou de preuves attestant qu'il serait question d'une violation de ces principes.

II.3. Article 12, paragraphes 1 et 2, article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD

II.3.1. Constatations dans le rapport d'inspection

35. Dans le cadre de l'enquête d'inspection, il a été demandé à la défenderesse comment elle a garanti le droit à la transparence et à l'information de la plaignante. La défenderesse a répondu que l'autocollant indiquant l'existence d'une surveillance par caméra est visible à l'entrée du magasin.
36. Le Service d'Inspection déclare que cette réponse de la défenderesse ne démontre pas qu'elle a effectivement communiqué à la plaignante, de façon transparente au moment de l'obtention de ses données à caractère personnel, les informations devant être fournies en application des articles 12 et 13 du RGPD. Ces informations devaient en effet être fournies à la plaignante dans le cadre de l'enquête effectuée par un collaborateur de la défenderesse suite à une enquête de satisfaction à laquelle la plaignante a attribué une note de 6 sur 10.
37. D'après le Service d'Inspection, la défenderesse ne démontre pas quelles mesures techniques et organisationnelles ont été prises afin de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées (tels que le droit d'accès de la plaignante) et de pouvoir en assurer le suivi de façon adéquate, conformément à l'article 12 du RGPD. À cet égard, le Service d'Inspection renvoie aux éléments suivants :
 - a. la constatation 1 du rapport d'inspection dont il ressort que la défenderesse affirme à tort qu'aucune donnée à caractère personnel n'a été traitée ;
 - b. le fait que la défenderesse ne mentionne nulle part dans sa réponse ni ne fournit aucune copie de documents qui, dans la pratique, :
 - i. informent et sensibilisent la direction et les collaborateurs de la défenderesse sur la facilitation et le suivi adéquat des droits des personnes concernées, et ;

- ii. contribuent à ce que les violations et les erreurs (humaines) relatives aux droits des personnes concernées soient suivies et, le cas échéant, sanctionnées de manière effective et efficace.

II.3.2. Position de la défenderesse

38. La défenderesse attire à nouveau l'attention sur l'importance d'établir une distinction entre les données qui sont traitées suite à la demande de [...] - via l'application (...) - d'interroger le client suite à la note peu élevée attribuée lors de l'enquête de satisfaction d'une part et l'utilisation abusive des images des caméras pour le suivi ultérieur d'autre part.
39. Pour l'utilisation de l'application (...), la défenderesse fait à nouveau remarquer que [...] est le responsable du traitement qui a un contrat avec (...).
40. En ce qui concerne les images des caméras, le client est normalement informé du traitement au moyen du pictogramme³ prévu dans la Loi caméras, lequel a été placé à l'entrée du magasin. La défenderesse observe toutefois qu'en l'espèce, cet élément est moins pertinent, vu que les images des caméras n'auraient pas dû être utilisées. Il est donc également correct que la plaignante n'a pas été informée de l'utilisation - illicite - des images des caméras pour l'enquête sur ses affirmations. La défenderesse souligne qu'il ne sera plus fait usage en aucun cas d'images de caméras pour enquêter sur les plaintes ou les griefs des clients.
41. La défenderesse souhaite également souligner que dès qu'elle a eu connaissance de la plainte de la plaignante - via [...] - elle a immédiatement pris les mesures nécessaires pour traiter cette plainte et rechercher une solution satisfaisante pour la plaignante, ce qui fut d'ailleurs fait. Dans ce cadre, la défenderesse renvoie à un e-mail de la plaignante dans lequel celle-ci la remercie pour la médiation et déclare que le dossier peut être clôturé.

II.3.3. Évaluation par la Chambre Contentieuse

42. La Chambre Contentieuse constate que la défenderesse avance des arguments concernant les obligations de transparence et d'information sur l'installation de la caméra et les traitements via l'application(...). Vu que l'objet de la plainte ne concerne pas les obligations d'information en matière de caméras de surveillance au moyen du pictogramme susmentionné, ni les traitements via l'application (...), et en l'absence de toute contestation, la Chambre Contentieuse n'examinera pas ces aspects.
43. La Chambre Contentieuse doit évaluer si la plaignante a été suffisamment informée à propos du traitement litigieux, à savoir la consultation des images dans le cadre de l'enquête

³ Loi du 21 mars 2007 réglant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance et arrêté royal du 10 février 2008 définissant la manière de signaler l'existence d'une surveillance par caméra, M.B. du 21 février 2008.

de satisfaction, afin de répondre aux exigences de l'article 12, paragraphes 1 et 2 et de l'article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD.

44. 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". L'article 12, paragraphe 2 du RGPD prescrit que le responsable du traitement doit faciliter l'exercice des droits conférés à la personne concernée. Selon le considérant 39 du RGPD, l'obligation de transparence signifie que les personnes doivent être informées sous une forme accessible et facile à comprendre, notamment concernant la manière dont leurs droits peuvent être exercés.
45. Sur la base de la plainte, du rapport d'inspection et des conclusions de la défenderesse, la Chambre Contentieuse établit que le collaborateur concerné avait informé la plaignante qu'une enquête allait être menée suite à l'enquête de satisfaction mais que la plaignante n'avait pas été informée des modalités de cette enquête. La plaignante n'a en effet pas été informée que les images des caméras seraient consultées par le collaborateur pour cette enquête, ce qui implique que les informations visées à l'article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD n'ont pas non plus été communiquées à la plaignante. Vu ce qui précède, la Chambre Contentieuse constate **une violation de l'article 12, paragraphes 1 et 2 et de l'article 13, paragraphes 1 et 2 du RGPD.**

III. Mesures correctrices et sanctions

46. Aux termes de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de:
- 1° classer la 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.
47. En ce qui concerne la sanction, la défenderesse affirme qu'elle réalise que la consultation et l'utilisation des images des caméras dans le cadre de l'examen des remarques de la plaignante suite à l'enquête de satisfaction sont inappropriées et contraires au RGPD. La défenderesse souhaite toutefois souligner qu'il s'agit d'une erreur ponctuelle d'un seul de ses collaborateurs qui a agi sans aucune intention de porter atteinte à la vie privée de la plaignante. Avec le recul, le collaborateur reconnaît également que le visionnage des images était inapproprié et contraire aux conventions internes. La défenderesse demande dès lors à la Chambre Contentieuse de bien vouloir en tenir compte lors de son analyse et de la sanction éventuelle.
48. Dans le cadre de l'appréciation de la sanction et/ou de la mesure correctrice appropriée, la Chambre Contentieuse tient compte de la reconnaissance par la défenderesse de l'erreur humaine à l'origine du traitement litigieux. La Chambre Contentieuse a également tenu compte des mesures que la défenderesse a prises avant et après le fait litigieux, à savoir l'accès limité aux images des caméras, tant au niveau du nombre de personnes que via l'utilisation de mots de passe, et les instructions de la défenderesse au collaborateur en ce qui concerne l'utilisation des images des caméras. La Chambre Contentieuse constate que des entretiens ont eu lieu par la suite avec le collaborateur concerné. La défenderesse fait également preuve de bonne volonté en indiquant qu'elle refuse d'encore utiliser l'application susmentionnée pour les enquêtes de satisfaction en attendant la décision de la Chambre Contentieuse. La défenderesse a également pris contact avec la plaignante afin de s'excuser et de trouver une solution à l'amiable, à laquelle elles ont effectivement abouti. La Chambre Contentieuse prend également en compte les circonstances atténuantes entourant le traitement en question. À cet égard, la défenderesse invoque comme circonstances atténuantes tout d'abord le fait qu'il s'agissait d'une erreur humaine ponctuelle et pas d'un incident technique et qu'il n'y avait aucune intention malveillante. Enfin, la Chambre Contentieuse constate que le traitement litigieux n'est pas effectué de façon systématique et à grande échelle et qu'il ne fait pas partie des activités principales de la défenderesse.
49. Dans ces circonstances, la Chambre Contentieuse décide en vertu de l'article 100, § 1^{er}, 5° de la LCA, de formuler une réprimande à l'égard de la défenderesse étant donné que la

consultation illicite d'images de caméras et sans avoir respecté les obligations applicables en matière de transparence et d'information implique une violation du RGPD.

IV. Publication de la décision

50. 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 :

- de formuler une réprimande sur la base de l'article 100, § 1^{er}, 5^o de la LCA en ce qui concerne la consultation illicite d'images de caméras, sans respecter les obligations applicables en matière d'information, ce qui constitue une violation de l'article 5, paragraphe 1, a) et paragraphe 2, de l'article 6, paragraphe 1, de l'article 12, de l'article 13,

En vertu de l'article 108, § 1^{er} 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^{ter} du *Code judiciaire*⁴. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*⁵, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (article 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(sé.) Hielke HIJMANS

Président de la Chambre Contentieuse

⁴ "La requête contient à peine de nullité :

1^o l'indication des jour, mois et an ;

2^o les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;

3^o les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;

4^o l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ;

5^o l'indication du juge qui est saisi de la demande ;

6^o la signature du requérant ou de son avocat."

⁵ "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."