Chambre Contentieuse

Décision 320/2026 du 16 novembre 2026

Numéro de dossier : DOS-2023-01707

Objet : Plainte relative à des traitements de données à caractère personnel et particulières dans le contexte d'une application IA de type « chatbot »

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données ;

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 »)[1] ;

Vu 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 ») ;

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, en ce compris les conclusions en réponse et de synthèse des parties qui ont été régulièrement échangées ;

Vu le rapport d'inspection ;

---

[1] L'APD rappelle que la loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (LCA), ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur de l'APD, sont entrés en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, demandes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse qui débutent à partir de cette date. La nouvelle LCA est disponible via ce lien : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_loi/change_lg.pl?language=nl&la=N&cn=2017120311&table_name=wet , et le règlement d'ordre intérieur via ce lien : https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/reglement-van-interne-orde-van-de-gegevensbeschermingsautoriteit.pdf. Les dossiers entamés avant le 1er juin 2024 — dont le présent dossier fait partie — restent quant à eux soumis aux dispositions de la LCA et du règlement d'ordre intérieur tels qu'ils existaient avant cette date.

A pris la décision suivante concernant :

Les plaignants : X1, […] et X2, […], ci-après « les plaignants » ;

La défenderesse : Y […] représenté par Me Federico Sartore (r.panetta@panetta.it) et Me Rocco Panetta (r.panetta@panetta.it), ci-après « la défenderesse ».

I. Faits et procédure

1. Le 15 avril 2023, les plaignants introduisent une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « APD ») contre la défenderesse.
2. L'objet de la plainte concerne les risques induits par les traitements de données à caractère personnel effectués lors de l'utilisation de l'application de la défenderesse (ci-après, « **application** »). Cette application permet aux utilisateurs de créer des chatbots fondés sur un système d'intelligence artificielle, et de converser avec ces derniers. L'application permet également d'effectuer des conversations de type *erotic role play* (ci-après, « **ERP** »).
3. Les plaignants craignent un usage abusif de leurs données à caractère personnel par la défenderesse. Ils dénoncent également les risques liés aux traitements de données à caractère personnel de mineurs, ainsi que les risques pour la santé mentale de certains utilisateurs, en particulier des personnes vulnérables, résultant de l'utilisation de l'application.
4. Le 27 avril 2023 la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne (SPL) de l'APD sur la base des articles 58 et 60 de la LCA. Le même jour, la Chambre Contentieuse est saisie en vertu de l'article 92, 1° de la LCA.
5. Le 19 juillet 2023, la défenderesse n'ayant pas d'établissement au sein de l'Espace économique européen (EEE), l'APD introduit une procédure d'assistance mutuelle (Article 61 du RGPD) pour déterminer si des procédures à l'encontre de la défenderesse ont été introduites auprès d'autres autorités de contrôle.
6. Le 21 octobre 2023, les autorités de contrôle de l'EEE confirment ne pas avoir initié d'enquête à l'encontre de la défenderesse et aucune ne confirme la présence d'un éventuel établissement de la défenderesse sur son territoire national.

7. Le 14 juin 2024, conformément à l'article 94, § 1er, 2° de la LCA, la Chambre Contentieuse demande au Service d'Inspection (ci-après « SI ») de procéder à une enquête et lui transmet la plainte et l'inventaire des pièces.

8. Le 10 avril 2025 l'enquête du SI est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l'inspecteur général au directeur de la Chambre Contentieuse (article 91, § 1er et § 2 de la LCA).

9. Le 25 juillet 2025 la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1er, 1° et de l'article 98 de la LCA, que le dossier peut être traité sur le fond. À la même date, 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, alinéa 1er de la LCA, des délais pour transmettre leurs conclusions.

10. Les parties ont régulièrement échangé leurs conclusions en réponse et de synthèse.

II. Motivation

II.1. Sur la procédure

II.1.1. La saisine du service d'inspection

11. **La défenderesse dénonce l'irrégularité de la saisine du SI** effectuée le 14 juin 2024 alors que la plainte a été déclarée recevable le 27 avril 2023, dépassant le délai requis de 30 jours de l'article 96, §1er de la LCA. Au vu de ceci, la défenderesse estime que l'affaire aurait dû être classée sans suite.

12. **La Chambre Contentieuse** constate que la saisine du SI a été effectuée tardivement au regard des délais prescrits par l'article 96, § 1er de la LCA, notamment en raison du temps nécessaire pour traiter la demande d'assistance mutuelle précitée. En conséquence, la Chambre Contentieuse décide d'**écarter les constats du SI** et de ne pas en tenir compte dans la présente décision.

II.1.2. Les griefs de la lettre d'invitation à conclure du 25 juillet 2025

13. **La Chambre Contentieuse** rappelle avoir identifié des griefs dans sa lettre d'invitation à conclure du 25 juillet 2025. Ces derniers furent développés sur base du contenu de la plainte, viennent s'ajouter aux constats du SI et en sont distincts.

14. Dans cette lettre du 25 juillet 2025, la Chambre Contentieuse rappelle avoir identifié les griefs suivants :

    - Grief 1 : Articles 5.1.a), 6, et 9 du RGPD, en ce que la défenderesse semble traiter des données à caractère personnel, y compris des catégories particulières de données, à des fins d'entraînement et de déploiement de son application sans disposer de base légale appropriée ;
    - Grief 2 : Articles 5.1.b) et 6.4 du RGPD, en ce que les données à caractère personnel collectées semblent être utilisées à des fins ultérieures qui apparaissent incompatibles avec la finalité initiale du traitement ;
    - Grief 3 : Articles 5.1.c) et 25 du RGPD, en ce que la défenderesse procéderait à une collecte généralisée de données à caractère personnel pour permettre la création de chatbot, sans respecter les principes de minimisation et de protection des données dès la conception ;
    - Grief 4 : Articles 44, 45 et 46 du RGPD, en ce que la défenderesse semble transférer des données à caractère personnel depuis l'UE vers un pays tiers sans mécanisme de transfert approprié garantissant leur protection ;
    - Grief 5 : Articles 5.2 et 24 du RGPD, en ce que la défenderesse ne semble pas avoir été en mesure de démontrer la conformité des obligations qui lui incombent en vertu du RGPD.

15. **La défenderesse** considère que les griefs 2 à 5 ne sont pas étayés par des éléments factuels ou juridiques et ne présentent aucun lien, même indirect, avec les constats du SI. La défenderesse estime en conséquence que la Chambre Contentieuse aurait dû classer l'affaire sans suite, au lieu d'en étendre la portée.

16. **La Chambre Contentieuse**, qui a décidé de ne pas s'appuyer sur les constats du SI dans ses développements pour les raisons exposées au point 12, est tenue de suivre cette argumentation. En l'absence de constats du SI et au regard des pièces du dossier, la Chambre Contentieuse estime que les violations alléguées aux griefs

2 à 5 ne sont plus suffisamment caractérisées ni corroborées par des éléments objectifs, précis et concordants.

17. En effet, les pièces versées au dossier, abstraction faite des constats du SI, ne permettent pas d'établir avec un degré de certitude suffisant les faits nécessaires à l'appréciation de ces violations alléguées ni d'identifier de manière suffisamment circonscrite les traitements en cause. En outre, la Chambre Contentieuse soulève que ces griefs furent développés au regard du contenu large de la plainte et, indirectement, des constats du SI, empiétant sur la clarté et précision normalement requise. En l'absence des constats du SI, il ressort que ces griefs peuvent porter sur un grand nombre de traitements de données à caractère personnel différents, sans délimitation claire de leur périmètre matériel, compliquant dès lors l'exercice des droits de la défense. Pour ces raisons, la Chambre Contentieuse considère qu'un examen approfondi de ces griefs ne serait pas proportionné compte tenu du principe de bonne administration et décide de classer sans suite les griefs 2 à 5 de la lettre d'invitation à conclure au sens de l'article 100, §1er, 1° de la LCA.

18. A toutes fins utiles, la Chambre Contentieuse soulève que le Grief 1 (Articles 5.1.a), 6.1. et 9 du RGPD) est suffisamment délimité dans son périmètre matériel, ce qui n'est pas contesté par la défenderesse qui a su en saisir la portée et y répondre dans ses conclusions. En ce sens, la Chambre contentieuse concentrera ses développements sur l'analyse du Grief 1.

19. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse décide de **classer les griefs 2 à 5 sans suite**. Dès lors, le développement de la Chambre contentieuse dans la présente décision portera uniquement sur le Grief 1 (Articles 5.1., 6.1, et 9 du RGPD), tel qu'identifié dans sa lettre du 25 juillet 2025.

II.1.3. Intérêt à agir des plaignants

20. Les plaignants ont rédigé une plainte de 26 pages, dénonçant plus particulièrement trois traitements de données : ceux liés à (i) l'utilisation du service, (ii) l'entraînement des modèles IA sur lesquels se fondent l'application, et (iii) la publicité. Ils précisent que leur plainte n'a pas de caractère réactionnaire mais vise à pointer les risques spécifiques liés à l'application de la défenderesse. Selon eux, cette application, en raison de son opacité et de l'absence de garanties pour atténuer les risques, expose les utilisateurs à certains dangers, notamment pour

les mineurs et les personnes à risques[2]. La Chambre Contentieuse a invité les parties à conclure s'agissant plus spécifiquement de l'intérêt à agir des plaignants dans le cadre de cette plainte.

21. A titre principal, **les plaignants** revendiquent dans leurs conclusions leur qualité de « personnes concernées » conformément à l'article 58 de la LCA dans la mesure où leurs données à caractère personnel ont été traitées par la défenderesse lors de conversations tenues avec des chatbots de l'application. En outre, les plaignants soulèvent que les manquements à l'article 8 du RGPD (consentement des mineurs) sont indépendants de leur qualité d'adulte dès lors que la défenderesse n'est pas en position de vérifier l'âge de ses utilisateurs. En conséquence, ils estiment disposer d'un intérêt suffisant à agir à l'encontre de tels traitements.

22. En contradictoire, **la défenderesse** considère que l'intérêt général poursuivi et sous tendu par la structure et le contenu de la plainte, ne peut être garanti au moyen d'une réclamation au sens de l'article 77 du RGPD et que la Chambre Contentieuse aurait dû classer l'affaire sans suite, conformément à la Politique de classement sans suite de l'APD.

23. **La Chambre Contentieuse** rappelle que, selon l'article 77 du RGPD, toute personne concernée peut introduire une réclamation si elle estime qu'un traitement de ses données viole le RGPD. L'article 58 de la LCA, tel qu'interprété par la Chambre Contentieuse dans sa Note sur la position du plaignant[3] subordonne la recevabilité d'une telle réclamation au fait que le plaignant soit une « personne concernée » au sens de l'article 4.1 du RGPD, c'est-à-dire qu'il fasse l'objet d'un traitement susceptible d'affecter ses droits. À défaut, il doit démontrer un intérêt suffisant en établissant un lien personnel avec le traitement contesté.

24. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse relève que les plaignants ont créé un compte sur l'application de la défenderesse reprenant au minimum leur photo de profil, leur nom et prénom et ont interagi avec des chatbots[4]. La Chambre

---

[2] En l'espèce, la notion de « personne à risque » inclut les personnes dont l'utilisation de l'application de la défenderesse entraine des risques pour leur santé mentale en particulier des personnes vulnérables, tel qu'entendu aux termes de la plainte.

[3] APD, La position du plaignant dans la procédure au sein de la Chambre Contentieuse, p.2.

[4] Figure 10, 15, 16, et 17 de la plainte.

Contentieuse en déduit que leurs données à caractère personnel font l'objet de traitements susceptibles d'affecter leurs droits subjectifs, tel que présenté aux termes de leur plainte. Ils **disposent en conséquence d'un intérêt à agir en leur qualité d'utilisateur de l'application**.

25. Toutefois, la Chambre Contentieuse relève que les plaignants ne sont pas mineurs, ne représentent pas de mineurs et qu'aucun élément du dossier ne permet de les qualifier de personnes à risque. La Chambre Contentieuse estime dès lors qu'ils ne disposent pas d'un intérêt à agir en ce qui concerne les traitements de données concernant ces catégories de personnes.

26. En conclusion, la Chambre Contentieuse considère que **les plaignants disposent d'un intérêt personnel, direct et établi à agir en leur qualité d'utilisateurs de l'application.** En ce qui les concernent, les traitements de données à caractère personnel de mineurs et de personnes à risque ne seront pas appréciés dans la présente décision.

II.2. Mise en contexte : fonctionnement de l'application

27. Préliminairement à l'appréciation du cas d'espèce, la Chambre Contentieuse s'efforcera d'expliquer les processus de création des chatbots et les opérations de traitements effectuées lors de leur utilisation. De plus la Chambre Contentieuse décrira le processus en place pour optimiser le modèle IA de la défenderesse.

28. La défenderesse offre **deux possibilités de créer des chatbots**. La première s'effectue par les utilisateurs via des paramètres prédéfinis attribuant au chatbot un comportement, un langage et un objectif. La seconde est réservée aux développeurs qui peuvent exploiter la version Python du modèle affiné de la défenderesse. En l'espèce, la Chambre Contentieuse précise que seule la première possibilité sera examinée, les plaignants n'ayant recouru qu'à celle-ci.

29. **L'utilisation des chatbots.** Le fonctionnement de ces chatbots repose sur des techniques de traitement du langage naturel (NLP), des grands modèles de langage (LLM) et des architectures de type transformeur, telles que les modèles génératifs pré-entraînés (GPT). Ces technologies permettent aux chatbots de générer des réponses cohérentes et contextualisées en fonction notamment de la structure linguistique de l'échange et du contenu des messages de l'utilisateur.

30. **L'optimisation du modèle IA de la défenderesse**. Pour créer les chatbots, la défenderesse met à disposition son modèle IA qui se compose lui-même de deux modèles IA open source pré-entrainés. La défenderesse les affine en fonction des finalités propres à son application. Ce processus d'affinage fait partie d'une chaine d'opération impliquant les étapes suivantes :

    a. **Collection des données**. La défenderesse collecte les données des conversations effectuées entre les utilisateurs de l'application et les chatbots.

    b. **Prétraitement de la base de données d'entrainement**. Ces données sont conservées dans des bases de données (ci-après, « base de données d'entrainement »). Une fois conservées, la défenderesse dé-identifie les conversations en nettoyant la base de données des identifiants utilisateurs et en gardant le contenu des conversations. Des mesures sont mises en place pour pseudonymiser les données à caractère personnel ou les catégories particulières de données reprises dans le contenu des conversations (respectivement ci-après, « données conversationnelles » et « données conversationnelles particulières »), et les masquer ou les remplacer par de fausses données. La défenderesse soutient l'impossibilité pratique de n'utiliser que des données de synthèses au vu de l'avancement technologique encore limité dans ce domaine, lequel empièterait sur l'efficacité de ses modèles IA.

    c. **Affinage des modèles IA open source**. Dans cette phase, la défenderesse affine les modèles IA open source à partir de sa base de données d'entrainement nettoyée et prétraitée. En outre, des mécanismes de modération et de contrôle des contenus générés sont mis en œuvre afin de filtrer les entrées (input) et les sorties (output) des modèles IA en fonction des requêtes des utilisateurs, de thématiques prédéfinies et de segments sélectionnés. Ces dispositifs instaurent des garde-fous comportementaux et permettent de filtrer les réponses produites.

    d. **Mise à disposition du modèle IA pour la création de chatbots.** Lorsque les modèles IA open source ont été affinés, la défenderesse les intègre au sein de son modèle IA. Ce dernier est mis à disposition des utilisateurs pour créer des chatbots personnalisés. Lorsqu'un utilisateur en cherche un ou ouvre une nouvelle conversation avec un de ceux-ci, une notification le prévient du

caractère artificiel de l'interaction et de la possibilité que les réponses soient inexactes, fausses ou fictives.

II.3. Sur le fond

31. **En premier lieu**, la Chambre Contentieuse entend apprécier si la défenderesse traite des données conversationnelles et des données conversationnelles particulières pseudonymisées.

32. **En deuxième lieu**, le cas échéant, il incombe à la Chambre Contentieuse de rappeler les règles régissant l'attribution de la qualité de responsable des traitements, au regard des opérations de traitements du cas d'espèce dont la défenderesse semble imputer la responsabilité aux plaignants.

33. **En troisième lieu**, la Chambre Contentieuse évaluera si les traitements de données conversationnelles pour les finalités d'utilisation des chatbots et d'optimisation de son modèle IA peuvent valablement se fonder sur les bases légales respectives de nécessité contractuelle (articles 5.1.a) et 6.1.b) du RGPD) et de l'intérêt légitime (articles 5.1.a) et 6.1.f) du RGPD). **En quatrième lieu**, la Chambre Contentieuse appréciera la validité de fonder les traitements de données conversationnelles particulières pour ces mêmes finalités sur la base légale du consentement explicite (articles 5.1.a), 6.1.a) et 9.2.a) du RGPD).

II.3.1. Traitements de données à caractère personnel, de catégories particulières de données, et pseudonymisation (articles 4.1, 4.2, 4.5 et 9.1 du RGPD)

34. **La défenderesse** affirme avoir mis en place les mesures des points 27 à 30 de la présente décision pour réduire le risque de corrélation entre la base de données d'entrainement et les identifiants des conversations. Elle ajoute qu'au vu de ce processus de dépersonnalisation, elle ne traite pas de catégories particulières de données pour optimiser son modèle IA. Enfin, la défenderesse confirme anonymiser entièrement les données à caractère personnel avant leur utilisation pour optimiser son modèle IA.

35. **Premièrement**, **la Chambre Contentieuse** s'emploiera à établir le caractère personnel (articles 4.1 du RGPD) des données conversationnelles ainsi que leur potentielle appartenance à une catégorie particulière de données (article 9.1 du

RGPD). **Deuxièmement**, la Chambre appréciera si les opérations décrites aux points 27 à 30 consistent en des traitements de données (article 4.2 du RGPD). **Troisièmement**, la Chambre Contentieuse analysera si les opérations décrites au point 30 pseudonymisent (article 4.5 du RGPD) ou anonymisent les données à caractère personnel concernées.

(i) Données à caractère personnel et catégories particulières de données (articles 4.1 et 9.1 du RGPD)

36. **La Chambre Contentieuse rappelle** que la CJUE, dans son **arrêt *IAB***[5]*,* interprète la notion de données à caractère personnel de l'article 4.1. du RGPD comme toute information, tant objective que subjective, liée à une personne, soit par son contenu, sa finalité ou son effet, dès lors qu'elle permet d'identifier cette personne, directement ou indirectement.

37. Dans son **arrêt *Russmedia***[6]*,* la Cour adopte une interprétation similaire pour les catégories particulières de données en y incluant les données dévoilant indirectement, au terme d'une opération intellectuelle de déduction ou de recoupement, des informations de la nature des catégories mentionnées à l'article 9.1, telles celles concernant la vie ou l'orientation sexuelle d'une personne concernée.

38. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse remarque que **les données conversationnelles peuvent contenir des données à caractère personnel**. En effet, il ressort du contenu de la plainte que les plaignants ont partagés leur nom, prénom, leur occupation et leur date de naissance lors d'une conversation avec un chatbot. En outre, les conversations initiées par les plaignants sont rattachées à l'identifiant utilisateur qui leur est attribué lors de l'inscription. Les plaignants sont donc identifiables et **ces données entrent dans le champ d'application de l'article 4.1. du RGPD.**

39. **De plus**, le contenu de la plainte dévoile également le partage par les plaignants de données relatives à leur vie et leur orientation sexuelle. Identifiés sur la base des

---

[5] CJUE, arrêt du 7 mars 2024, *IAB Europe,* Affaire C-604/22, points 32 à 40.

[6] CJUE, arrêt du 2 décembre 2025, *X c. Russmedia,* Affaire C-492/23, point 52.

données mentionnées au point précédent, ces informations rattachent de manière non équivoque aux plaignants des éléments concernant leur vie sexuelle et leur orientation sexuelle, en leur qualité d'initiateur de conversations de type ERP. Il s'ensuit que ces données constituent **des données relevant de catégories particulières au sens de l'article 9.1 du RGPD**, conformément à la jurisprudence *Russmedia* précitée.

40. En appui de ce qui a été établi aux points précédents, la Chambre Contentieuse constate que l'annexe 4 de la plainte appuie la caractérisation des conversations de type ERP comme détenant un caractère sexuel en ce qu'elles permettent de déduire des informations relatives à la vie sexuelle ou à l'orientation sexuelle de leurs auteurs.

41. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse considère que les données conversationnelles contiennent des données à caractère personnel tel qu'entendu par l'article 4.1 du RGPD et que les données conversationnelles particulières contiennent des catégories particulières de données retrouvées à l'article 9.1 du RGPD.

(ii) Traitements de données (article 4.2 du RGPD)

42. **La Chambre Contentieuse** rappelle que la notion de « traitement » inscrite à l'**article 4.2 du RGPD** a une portée large en recourant à une énumération non exhaustive d'opérations appliquées à des données à caractère personnel ou à des ensembles de données à caractère personnel[7]. En ce qui concerne les traitements de catégories particulières de données, la Chambre Contentieuse renvoie à **l'arrêt *Meta Platforms***[8] dans lequel la CJUE indique que la possibilité avérée de partage de catégories particulières de données par des utilisateurs sur une plateforme de média social en ligne équivaut à leur traitement par l'opérateur de cette plateforme.

43. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse constate que les opérations effectuées aux points 27 à 30 de la présente décision **constituent des traitements de données** tels que compris, et par ailleurs énumérés, par l'article 4.2 du RGPD.

---

[7] CJUE, arrêt du 22 juin 2023, *Pankki S,* Affaire C-579/21, point 46.

[8] CJUE, arrêt du 4 juillet 2023, *Meta Platforms E.A.*, Affaire C-252/21, point 73.

44. Concrètement, la Chambre Contentieuse distingue deux opérations de traitement des données conversationnelles et des données conversationnelles particulières. La première pour générer une réponse adéquate et pertinente (ci-après, « **utilisation d'un chatbot** »). La deuxième pour optimiser le modèle IA de la défenderesse (ci-après, « **optimisation du modèle IA** »).

45. En outre, la Chambre Contentieuse ne suit pas les arguments de la défenderesse selon lesquels ces traitements seraient incidentels. En effet, il ressort des points 36 et 37 de la présente décision qu'il est **prévisible** que des données conversationnelles et des données conversationnelles particulières soient partagées par les utilisateurs de l'application IA lors de conversation avec les chatbots.

46. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse considère que les opérations décrites aux points 27 à 30 de la présente décision consistent en des traitements de données tel qu'entendu par l'article 4.1 du RGPD qui sont prévisibles par opposition à leur caractérisation d'incidentels par la défenderesse.

(iii) Pseudonymisation des données (article 4.5 du RGPD)

47. **L'article 4.5 du RGPD** définit la pseudonymisation des données à caractère personnel comme un *traitement de données à caractère personnel de telle façon que celles-ci ne puissent plus être attribuées à une personne concernée précise sans avoir recours à des informations supplémentaires, pour autant que ces informations supplémentaires soient conservées séparément et soumises à des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir que les données à caractère personnel ne sont pas attribuées à une personne physique identifiée ou identifiable.*

48. Dans **son arrêt *CRU***[9]*,* la CJUE explique que cette notion présuppose l'existence de données à caractère personnel s'opposant alors à ce qu'elles soient considérées comme anonymes. De plus, la Cour rappelle que la pseudonymisation vise à réduire le risque de réassociation des données à caractère personnel avec l'identité des

[9] CJUE, arrêt du 4 septembre 2025, *CEPD / CRU,* Affaire C-413/23, points 72 et 73.

personnes concernées, en soulignant l'exigence de conservation séparée des informations d'identification[10].

49. En l'occurrence, il ressort **du point 30b** de la présente décision que des mesures techniques sont mises en place pour réduire le risque de corrélation entre la base de données d'entrainement et les identifiants d'utilisateur. Dès lors, conformément à la jurisprudence du point précédent, la Chambre Contentieuse considère que **la défenderesse traite des données conversationnelles pseudonymisées** pour optimiser son modèle IA.

50. En outre, il ressort de **son AIPD** que la défenderesse a implémenté des techniques de de-identification et de pseudonymisation permettant de ségréger les identifiants des conversations et ainsi réduire le risque de corrélation entre les bases de données d'entrainement et les personnes concernées. Aux termes de cette AIPD, ces techniques ont pour objet de préserver la possibilité de réassocier les données pseudonymisées à l'identifiant de l'utilisateur concerné, notamment lorsque son identification s'avère nécessaire, par exemple dans le cadre de l'exercice de ses droits ou à la suite d'une violation de données [11]. Dès lors, la Chambre Contentieuse en conclut que la défenderesse conserve séparément les identifiants utilisateurs des données qui y sont liées, réduisant le risque de corrélation entre la base de données d'entrainement et ses utilisateurs. La possibilité de réassocier une personne concernée avec les données conversationnelles la concernant confirme leur pseudonymisation.

51. La Chambre Contentieuse affirme que cet exercice de dé-identification des conversations (i.e., retrait de l'identifiant de l'utilisateur – cfr. point 30b) ne retire pas nécessairement le caractère personnel des données conversationnelles particulières. En effet, il ressort des points 38 et 39 de la présente décision que ces

---

[10] CJUE, arrêt du 4 septembre 2025, *CEPD / CRU,* Affaire C-413/23, points 74. Voir aussi : CEPD lignes directrices 01/2025 sur la pseudonymisation, point 32.b.

[11] Extraits de l'AIPD de la défenderesse :

« À la réception d'une demande [d'accès], Y collectera les données du compte ainsi que les données conversationnelles et toute autre information identifiable entrant dans le cadre de la demande de la personne concernée. » (Traduction libre).

« Des techniques de dé-anonymisation et de pseudonymisation sont mises en œuvre afin de séparer les identifiants des conversations » (Traduction libre).

catégories particulières de données sont également attribuables aux personnes concernées sur base des données contenues dans la conversation avec le chatbot. En conséquence, la Chambre Contentieuse rejette l'argument de la défenderesse de la dernière phrase du point 34 de la présente décision et confirme que **la défenderesse traite des données conversationnelles particulières pseudonymisées** pour optimiser son modèle IA.

52. **Sans préjudice de ce qui précède**, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse avance utiliser des données de synthèses (cfr. point 30b). Cependant, la Chambre Contentieuse note l'absence d'information relative au processus de synthétisation utilisé ainsi qu'à leur potentielle obtention auprès d'un tiers. En ce sens, la Chambre Contentieuse ne peut évaluer si, du point de vue de la défenderesse et au regard des circonstances des traitements en l'espèce, ces données de synthèses revêtent ou non un caractère personnel conformément aux critères développés dans l'arrêt *CRU* de la CJUE[12].

53. En tout état de cause, la Chambre Contentieuse renvoie au point 30b de la présente décision et souligne que les données de synthèse ne comprennent pas l'ensemble des données comprises dans la base de données d'entrainement. Dès lors, conformément aux Lignes directrices du CEPD 02/2026[13], la base de données d'entrainement dans son ensemble ne peut être considérée comme anonyme et entre dans le champ d'application du RGPD.

54. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse prend ce postulat en considération et considère que la défenderesse traite des données conversationnelles et des données conversationnelles particulières pseudonymisées pour optimiser son modèle IA, conformément à l'article 4.1 du RGPD tel qu'interprété par la CJUE dans son arrêt *CRU*.

---

[12] CJUE, arrêt du 4 septembre 2025, *CEPD / CRU,* Affaire C-413/23, points 85.

[13] CEPD, Lignes directrices 02/2026 relatives à l'anonymisation, point 36.

II.3.2. Responsabilité des traitements (article 4.7 du RGPD)

55. Aux termes de ses conclusions, **la défenderesse** affirme traiter les données conversationnelles et les données conversationnelles particulières uniquement suivant leur partage volontaire par les utilisateurs de l'application, en ce compris les plaignants. En ce sens, la défenderesse estime qu'ils en sont les responsables de traitement.

56. A cet effet, **la Chambre Contentieuse** rappelle que l'article 4.7 du RGPD attribue la responsabilité des traitements à l'entité qui en décide des moyens et des finalités.

57. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse constate que la défenderesse détermine les moyens et les finalités des traitements identifiés au point 44 de la présente décision. En effet, la défenderesse affine des modèles IA open source pour optimiser son modèle IA. Ceci afin que les utilisateurs de son application puissent converser avec des chatbots, créé sur base de ce modèle IA. De plus, il ressort des points 27 à 30 de la présente décision que la défenderesse détermine les moyens utilisés[14].

58. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse considère que la défenderesse **est responsable des traitements identifiés au point 44** de la présente décision, dès lors qu'elle en détermine les moyens et les finalités, conformément au prescrit de l'article 4.7 du RGPD.

II.3.3. Licéité des traitements

59. Il revient à la Chambre Contentieuse **d'apprécier les opérations du point 44** de la présente décision en distinguant les traitements de données conversationnelles et de données conversationnelles particulières.

---

[14] A toutes fins utiles, la Chambre Contentieuse confirme que la défenderesse n'est pas responsable des traitements de données effectués par les entités tierces qui participent au développement des modèles IA open sources. A cet effet, la Chambre Contentieuse soulève le manque d'élément dans le dossier de pièces relatifs à leur potentielle relation avec la défenderesse. En conséquence, la Chambre Contentieuse ne peut apprécier ladite relation au regard des dispositions du RGPD et n'exclut pas l'éventualité d'une responsabilité conjointe avec ces tiers pour des traitements distincts de ceux du cas d'espèce.

60. En outre, la Chambre Contentieuse précise que le respect de **l'obligation découlant de l'article 5.1.a) lu à la lumière du considérant 39 du RGPD** sera également évalué. Pour rappel, cette dernière impose aux responsables de traitement de communiquer aux personnes concernées les informations relatives à la base légale sur laquelle les traitements de leurs données à caractère personnel se fondent.

(i) Traitements des données conversationnelles

a. Utilisation des chatbots – base légale de l'article 6.1.b) du RGPD

61. **La défenderesse** fonde les traitements de données conversationnelles pour l'utilisation des chatbots (cfr., point 29) sur la nécessité d'exécuter le contrat relatif à la fourniture de son service, conformément à l'article 6.1.b) du RGPD.

62. **La Chambre Contentieuse** rappelle que, pour fonder un traitement sur l'article 6.1.b) du RGPD, celui-ci doit être objectivement indispensable pour réaliser une finalité faisant partie intégrante de la prestation contractuelle destinée à la personne concernée[15]. Cette nécessité ne se déduit pas de la seule formalisation contractuelle et doit être appréciée au regard de l'existence d'alternatives moins intrusives. Le responsable du traitement doit pouvoir justifier le caractère nécessaire du traitement au regard de la finalité contractuelle fondamentale et clairement compréhensible par un utilisateur ordinaire[16].

63. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse suit l'argumentation de la défenderesse et accorde la nécessité de traiter les données conversationnelles pour utiliser les chatbots. En effet, il ressort du point 28 de la présente décision que **les données conversationnelles sont indispensables** pour que la défenderesse puisse exécuter le contrat de fourniture de son service i.e., des chatbots générant des réponses adéquates et pertinentes.

[15] CJUE, arrêt du 12 septembre 2024, *HTB Neunte Immobilien Portfolio*, Affaires jointes C-17/22 et C-18/22, point 43.

[16] CEPD, Lignes directrices 2/2019 sur le traitement des données à caractère personnel au titre de l'article 6, paragraphe 1, point b), du RGPD dans le cadre de la fourniture de services en ligne aux personnes concernées, points 30 à 32.

64. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse conclut que la défenderesse fonde valablement le traitement des données conversationnelles pour l'utilisation des chatbots sur la base légale de l'article 6.1.b) du RGPD.

b. Optimisation du modèle IA – base légale de l'intérêt légitime de l'article 6.1.f) du RGPD

65. S'agissant de la base légale de l'article 6.1.f) du RGPD. **Les plaignants** dénoncent que l'Avis de confidentialité du 14 mars 2021 de la défenderesse n'explique pas le résultat de la balance des intérêts requis par l'article 6.1.f) du RGPD.

66. **La défenderesse** justifie les traitements des données conversationnelles sur base de l'article 6.1.f) du RGPD. Cette dernière défend poursuivre un intérêt d'optimisation de son modèle IA qu'elle considère légitime.

67. A ce propos, la défenderesse précise que la fonction première de son application est de proposer des chatbots avec lesquels les utilisateurs peuvent interagir de façon significative et dynamique. A cette fin, elle estime que les opérations décrites au point 30 de la présente décision sont nécessaires pour identifier les tendances, ajuster le ton, et assurer la cohérence des réponses. Ceci garantit une haute qualité des services fournis et renforce sa position sur le marché comme solution fiable et intuitive. Elle précise avoir implémenté des mécanismes pour minimiser les traitements de données à caractère personnel, conformément à l'article 5.1.c) du RGPD (cfr. point 30b).

68. En outre, aux termes de son AIPD, la défenderesse considère que son intérêt légitime prévaut sur les intérêts et les droits des plaignants, au vu des mesures décrites au point 30 de la présente décision et du caractère volontaire des partages de données à caractère personnel.

69. La **Chambre Contentieuse** rappelle que pour pouvoir s'appuyer sur la base de licéité de l'article 6.1.f) du RGPD, la défenderesse doit, en sa qualité de responsable de traitement démontrer :

- Que l'intérêt qu'elle poursuit est légitime (le « **test de finalité** » (1)) ;
- Que le traitement des données à caractère personnel envisagé est nécessaire pour réaliser cet intérêt reconnu légitime (le « **test de nécessité** » (2)) ;

- Que la pondération de cet intérêt (réalisé via le traitement de données concerné) par rapport aux intérêts, libertés et droits fondamentaux des personnes concernées pèse en sa faveur (le « **test de pondération** » (3)). En d'autres termes, la défenderesse doit démontrer qu'elle a opéré une mise en balance des droits et intérêts en cause et vérifier dans ce cadre que l'intérêt qu'elle poursuit (et pour lequel elle a eu recours au traitement de données à caractère personnel dénoncé) ne crée pas de déséquilibre au détriment des droits et intérêts des personnes dont les données sont traitées. Si les intérêts et droits de ces dernières prévalent, l'article 6.1.f) du RGPD ne peut pas être utilisé.

70. Le recours à l'article 6.1.f) du RGPD nécessite donc une analyse au regard de ces trois conditions cumulatives[17]. A cette analyse se lie une **obligation d'analyse préalable et de documentation**[18]. A ce propos, la Chambre Contentieuse renvoie au point 12 de la présente décision et spécifie qu'elle ne sera pas appréciée en l'espèce. En tout état de cause, la Chambre Contentieuse soulève que la défenderesse a effectué une AIPD.

1. Le test de finalité

71. **La Chambre Contentieuse rappelle** que pour pouvoir être qualifié de « légitime », l'intérêt poursuivi par le responsable de traitement doit être licite au regard du droit, déterminé de façon suffisamment claire et précise, être réel et présent (né et actuel) et non fictif ou hypothétique[19].

72. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse confirme que l'optimisation d'un modèle IA est un intérêt licite en ce que sa poursuite n'est pas contraire aux normes en vigueur.

[17] CJUE, arrêt du 4 octobre 2024, *Koninklijke Nederlandse Lawn Tennisbond*, Affaire C-621/22, point 37.

[18] CEPD, Lignes directrices 1/2024 sur les traitements de données à caractère personnel sur base de l'article 6(1)(f), point 12.

[19] CJUE, arrêt du 4 octobre 2024, *Koninklijke Nederlandse Lawn Tennisbond*, Affaire C-621/22, points 38 à 41.

73. De plus, s'inscrivant dans un contexte d'amélioration des outputs générés par les chatbots (cfr. point 30), la Chambre Contentieuse considère que l'intérêt est déterminé de façon suffisamment clair et précis.

74. Enfin, cet intérêt entend garantir la fiabilité de l'application IA et maintenir la compétitivité de la défenderesse sur le marché. Partant, la Chambre Contentieuse estime que cet intérêt est réel, présent et non fictif.

75. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse estime que l'intérêt poursuivi est légitime dès lors qu'il satisfait au test de finalité de l'article 6.1.f) du RGPD.

2. Le test de nécessité

76. **Une jurisprudence constante de la CJUE**[20] impose à la Chambre Contentieuse de vérifier que l'intérêt légitime identifié ne peut raisonnablement être atteint de manière aussi efficace par d'autres moyens moins attentatoires aux droits et libertés des personnes concernées. S'il ressort que de tels moyens existent, il s'avérera que les traitements ne sont pas nécessaires.

77. De surcroit, selon cette même jurisprudence, la CJUE rappelle qu'il y a lieu d'examiner cette nécessité conjointement avec le principe de minimisation des données de l'article 5.1.c) du RGPD qui requiert le traitement de données adéquates, pertinentes et non excessives au regard de ladite finalité.

78. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse considère que les traitements des données conversationnelles sont nécessaires pour optimiser le modèle IA de la défenderesse.

79. En effet, ces données sont requises pour identifier les tendances et les retours positifs ou négatifs des utilisateurs. Grâce à ceux-ci, la défenderesse est en mesure d'optimiser son modèle IA conformément au point 30 de la présente décision ce qui permet d'améliorer la cohérence des réponses et la pertinence des échanges entre chatbots et utilisateurs.

---

[20] CJUE, arrêt du 4 juillet 2023, *Meta Platforms E.A.*, Affaire C-252/21, points 108 et 109 ; CJUE, arrêt du 4 octobre 2024, *Koninklijke Nederlandse Lawn Tennisbond*, Affaire C-621/22, point 58 ; CJUE, arrêt du 9 janvier 2025, *Mousse*, Affaire C-394/23, points 48 et 49.

80. De plus, il ressort du point 50 de la présente décision que la défenderesse a implémenté des techniques de dé-identification des conversations et de pseudonymisation des données conversationnelles. Enfin, bien que l'utilisation de données de synthèse puisse constituer une mesure moins intrusive, la défenderesse explique, au point 30b de la présente décision, que les limites technologiques actuelles ne lui permettent pas d'y recourir exclusivement sans compromettre la pertinence des réponses générées et, partant, la réalisation de l'intérêt légitime qu'elle poursuit.

81. Dès lors, la Chambre Contentieuse considère que la défenderesse ne traite que les données à caractère personnel qui sont nécessaires, adéquates et pertinentes à la réalisation de cet intérêt, conformément au principe de minimisation de l'article 5.1.c) du RGPD.

82. En conséquence, la Chambre Contentieuse considère qu'il n'y a pas de moyen alternatif disponible pouvant être raisonnablement mis en place pour atteindre l'intérêt légitime de la défenderesse qui serait moins attentatoire aux droits et libertés des personnes concernées.

83. **En conclusion**, la Chambre Contentieuse considère que les traitements de données conversationnelles des plaignants sont nécessaires pour atteindre l'intérêt légitime d'optimisation du modèle IA de la défenderesse.

3. <u>L'exercice de pondération</u>

84. **Le considérant 47 du RGPD** dispose que le test de pondération doit être réalisé *"compte tenu des attentes raisonnables des personnes concernées fondées sur leur relation avec le responsable du traitement."*. Il sera effectué par la Chambre Contentieuse au moyen de 4 étapes[21]*:*

i. **L'identification des intérêts, des libertés et droits fondamentaux** des personnes concernées ;

[21] Lignes directrices 1/2024 sur le traitement des données à caractère personnel sur la base légale de l'article 6.1.f) du RGPD, adoptée le 8 octobre 2024, point 32.

ii. **L'impact du traitement** sur les personnes concernées, en tenant compte de la nature des données à caractère personnel à traiter, du contexte du traitement et des conséquences du traitement ;

iii. **Les attentes raisonnables** des personnes concernées ;

iv. **La pondération finale des droits et intérêts opposés**, y compris la prise d'autres mesures d'atténuation.

85. Il revient à la Chambre Contentieuse d'examiner ci-après chacun de ces éléments :

i. L'identification des intérêts, des libertés et droits fondamentaux des personnes concernées

86. Les personnes concernées ont un intérêt certain et établi lorsqu'un responsable du traitement comme la défenderesse décide de réaliser un traitement déterminé de leurs données à caractère personnel. Dans ce cadre, il convient de souligner que leurs données à caractère personnel sont traitées selon les modalités décrites aux points 27 à 30 de la présente décision. En vertu de **l'article 8 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union européenne** (ci-après, « **Charte** »), toute personne a droit à la protection de ces données à caractère personnel ; cela implique également qu'une personne concernée a le droit de garder le contrôle des données la concernant. Un tel contrôle doit permettre aux personnes concernées d'exercer de manière effective les droits que leur confère le RGPD[22].

87. De plus, la Chambre Contentieuse constate que les personnes concernées ont un intérêt à ne pas être discriminées, conformément à **l'article 21 de la Charte**. Les conversations avec des chatbots, en ce compris celles de type ERP favorisent leur anthropomorphisation et peuvent exposer les personnes concernées à des représentations biaisées des individus sur base de leur sexe, race ou genre.

ii. L'impact du traitement sur les personnes concernées, en tenant compte de la nature des données à caractère personnel à traiter, du contexte du traitement et des conséquences du traitement ;

[22] CJUE, Arrêt du 1er octobre 2015, *Smaranda Bara e.a.* (C-201/14), § 33.

88. La Chambre Contentieuse souligne qu'en l'espèce il s'agit de données conversationnelles. Tel qu'avancé par les plaignants, le contexte des traitements intervient dans le cadre de conversations privées entre une personne concernée et un chatbot. Ces conversations peuvent prendre un aspect personnel, intrusif, ou une tournure à caractère sexuel. Ainsi, l'entretien de ce type de conversation peut résulter en une perte de contrôle, à du profilage ou des comportements biaisés ou inappropriés des chatbots. Au vu de ces opérations de traitement, la Chambre Contentieuse identifie un **risque clair de perte de contrôle** de données à caractère personnel.

89. De plus, la Chambre Contentieuse constate que ces modèles IA sont entrainés sur base des conversations entretenues avec les personnes qui en sont à l'origine (cfr. point 30). En conséquence, les chatbots créés sur base du modèle IA optimisé sont susceptibles de **reproduire ou d'amplifier des biais** apparaissant lors de conversations avec des utilisateurs (feed-back loop[23]), notamment de genre, de race ou de sexe. Ces conversations peuvent dès lors favoriser des perceptions erronées des individus fondées sur ces caractéristiques et entrainer un **risque de discrimination** des personnes concernées sur base de ces attributs.

90. **Nonobstant ces risques**, la Chambre Contentieuse constate en premier lieu que les données conversationnelles sont partagées volontairement par les utilisateurs de l'application IA. Ensuite, la Chambre Contentieuse remarque que les points 30b et 50 de la présente décision démontrent un traitement minime de ces dernières.

91. Par ailleurs, **le point 30d** de la présente décision atteste d'un mécanisme de filtrage de contenu généré par le modèles IA de la défenderesse pour diminuer le risque de comportement inapproprié sur des sujets sensibles dans des situations telle celle d'ERP. Enfin, la Chambre Contentieuse soulève également le système de notification du même point.

iii. <u>Les attentes raisonnables des personnes concernées</u>

[23] Une *feed back loop* est un cycle continu dans lequel un système d'IA utilise ses résultats et les interactions avec les utilisateurs pour améliorer ses performances de manière itérative.

92. La Chambre Contentieuse estime que les personnes concernées pouvaient raisonnablement s'attendre à l'utilisation de leurs données conversationnelles.

93. La Chambre Contentieuse rappelle que le service offert par l'application IA consiste en la possibilité de créer des chatbots et de converser avec ces derniers. De plus, un chatbot est caractérisé par sa nature évolutive qui lui permet de tenir des échanges plus pertinents et plus adéquats, sur base notamment des propos écris par son correspondant.

94. Par conséquent, la Chambre Contentieuse considère raisonnable d'estimer que les utilisateurs de l'application IA, en l'espèce les plaignants, puissent raisonnablement s'attendre à ce que leurs données conversationnelles soient utilisées pour l'optimisation du modèle IA de la défenderesse.

95. **En conclusion,** la Chambre Contentieuse considère que les personnes concernées pouvaient raisonnablement s'attendre à ce que leurs données conversationnelles soient traitées pour l'optimisation du modèle IA de la défenderesse.

iv. La pondération finale des droits et intérêts opposés, y compris la prise d'autres mesures d'atténuation.

96. **La pondération finale est favorable à la défenderesse** qui peut bel et bien traiter les données conversationnelles des utilisateurs pour optimiser son modèle IA.

97. Pour en arriver à cette conclusion, la Chambre Contentieuse considère **le partage volontaire** des données à caractère personnel par les utilisateurs. En outre, elle tient également compte des **opérations de pseudonymisation** mises en place par la défenderesse[24]. De surcroit, la Chambre Contentieuse relève **le mécanisme de notification** du point 30d de la présente décision.

98. **La Chambre Contentieuse conclut** que les traitements de données conversationnelles des plaignants se justifient valablement sur la base légale de l'article 6.1.f) du RGPD et souligne, à la lumière de la pondération des intérêts, que cette dernière dépend fortement des mécanismes mis en place par la défenderesse afin de se conformer au principe de minimisation des données,

[24] CEPD, Lignes directrices 01/2025 sur la pseudonymisation, point 55.

notamment la pseudonymisation des données conversationnelles. Enfin, la Chambre Contentieuse pointe le partage volontaire de ces données par les plaignants.

c. Obligation de transparence de l'article 5.1.a) du RGPD

99. **La Chambre Contentieuse** renvoie au point 60 et s'emploiera à analyser si la défenderesse respecte son obligation de transparence au regard des traitements de données conversationnelles fondés sur la base légale de la nécessité contractuelle et de l'intérêt légitime. S'agissant de cette dernière, la Chambre Contentieuse précise que les **lignes directrices 1/2024 du CEPD**[25] permettent de communiquer les informations relatives à l'exercice de la pondération des intérêts aux personnes concernées.

100. En l'occurrence, il ressort de l'Avis de confidentialité du 14 mars 2021 que la défenderesse sollicite les bases légales des articles 6.1.c) et 6.1.f) du RGPD pour traiter des données à caractère personnel en omettant de préciser le contrat concerné ou l'intérêt légitime poursuivi. Cependant, la Chambre Contentieuse remarque que dans l'Avis de confidentialité du 21 janvier 2025, la défenderesse complète l'Avis de confidentialité du 14 mars 2021 en y ajoutant les informations manquantes. Ceci résulte en la communication d'information concernant le traitement des données conversationnelles sur la base légale de la nécessité contractuelle de l'article 6.1.b) du RGPD pour l'utilisation des chatbots ainsi que de l'intérêt légitime de l'article 6.1.f) du RGPD pour l'optimisation de son modèle IA.

101. En conclusion, la Chambre Contentieuse constate **un manquement passé à l'article 5.1.a) du RGPD lu à la lumière de son considérant 39** en ce que l'Avis de confidentialité du 14 mars 2021 ne communiquait pas aux personnes concernées, en l'espèce les plaignants, les finalités poursuivies par les traitements de données conversationnelles justifiés sur les bases de licéité des articles 6.1.b) et 6.1.f) du RGPD. A toutes fins utiles, la Chambre Contentieuse note que **ce manquement a pris fin** à la suite de la mise à jour de l'Avis de confidentialité le 21 janvier 2025.

[25] CEPD, Lignes directrices 1/2024 sur les traitements de données à caractère personnel sur base de l'article 6(1)(f), point 68.

(ii) Traitements des données conversationnelles particulières

102. **A titre liminaire,** la Chambre Contentieuse rappelle que les traitements de données particulières requièrent une justification inscrite à l'article 6.1 ainsi que le respect des exigences particulières de l'article 9.2 du RGPD. La CJUE précise dans son arrêt *Russmedia*[26]*,* que le partage de données particulières effectué volontairement par le biais d'une annonce sur un site internet public revient à consentir explicitement au traitement de ses données, sous réserve que ce soit la personne concernée qui effectue ledit partage.

a. Utilisation des chatbots – base légale des articles 6.1.a) et 9.1.a) du RGPD

103. **La défenderesse** explique fonder les traitements de données conversationnelles particulières des plaignants sur la base de leur consentement explicite en vertu des articles 6.1.a) et 9.2.a) du RGPD.

104. Appliquant par analogie le contenu de **l'arrêt *Russmedia*** du point 102 de la présente décision, la Chambre Contentieuse estime que le partage volontaire, par les plaignants, de données conversationnelles particulières les concernant dans le cadre d'échanges avec des chatbots constitue un consentement explicite à leur traitement, au sens des articles 6.1.a) et 9.2.a) du RGPD pour la finalité d'utilisation desdits chatbots.

105. **La Chambre Contentieuse en conclut** que l'interdiction inscrite à l'article 9.1 du RGPD est levée dès lors que la défenderesse fonde valablement le traitement des données conversationnelles particulières des plaignants pour l'utilisation des chatbots sur la base légale du consentement explicite inscrite aux articles 6.1.a) et 9.2.a) du RGPD.

b. Optimisation du modèle IA – pas de base légale

106. **La Chambre Contentieuse rappelle** que conformément aux arguments de la défenderesse du point 34 réfutés par une lecture conjointe des points 39, 41 et 51 de la présente décision, la défenderesse traite des données conversationnelles particulières pour optimiser son modèle IA.

---

[26] CJUE, arrêt du 2 décembre 2025, *X c. Russmedia*, Affaire C-492/23, point 99.

107. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse remarque que le consentement explicite du Titre II.3.3.(ii)(a) est accordé pour les traitements effectués dans le cadre de l'utilisation de chatbots et non pour l'optimisation du modèle IA. Il en découle une nécessité de fonder les traitements de données particulières sur une des bases légales inscrites à l'article 6.1. et 9.2 du RGPD.

108. Or, il ne ressort ni des pièces du dossier ni des arguments de la défenderesse que cette dernière dispose d'une telle base légale pour justifier ces traitements.

109. En conclusion, la Chambre Contentieuse relève un manquement **aux articles 6.1 et 9.2 du RGPD** en ce que la défenderesse traite des données conversationnelles particulières pour optimiser son modèle IA sans base légale.

c. Obligation de transparence – article 5.1.a) lu à la lumière du considérant 39

110. **La Chambre Contentieuse** renvoie au point 60 s'agissant des mesures mises en place pour assurer le respect du principe de transparence de l'article 5.1.a) lu à la lumière de son considérant 39 vis-à-vis des traitements de données conversationnelles particulières.

111. Outre la possibilité de communiquer ces informations via un Avis de confidentialité, la Chambre Contentieuse note que lors d'interaction avec des systèmes d'IA, l'implémentation de cette obligation de transparence peut également prendre une des formes suivantes : le marquage multicouche des contenus générés par un chatbot, la clarté de la chaine de provenance, ou leur communication aux utilisateurs[27].

112. En l'occurrence, la Chambre Contentieuse remarque l'absence d'information relative au traitement de données particulières dans l'Avis de confidentialité du 14

[27]Des exemples de mesures susceptibles de contribuer à l'implémentation de l'obligation de transparence du RGPD peuvent être trouvés dans les documents suivants. La Chambre Contentieuse précise que ces documents sont publiés dans le cadre du Règlement 2024/1689 qui s'applique sans incidence sur le RGPD (article 2.7 du Règlement 2024/1689). A cet égard, les obligations de transparence de ces règlements peuvent être complémentaires mais le respect de l'une ne saurait, à lui seul, établir la conformité aux exigences de l'autre. Voir : Lignes Directrices relatives à l'implémentation des obligations de transparence pour certains systèmes d'IA sous l'article 50 du Règlement (EU) 2024/1689 et Code of Practice on transparency of AI-generated content, accessible: Code of Practice on Transparency of AI-generated Content | Shaping Europe's digital future.

mars 2021 et considère que la brève mention de « données sensibles »[28] dans l'Avis de confidentialité du 21 janvier 2025 ne peut être entendue comme remplissant une telle obligation d'information.

113. En outre et sans préjudice de ce qui précède, la Chambre Contentieuse remarque que la défenderesse a implémenté un mécanisme de marquage multicouche de contenus générés par ses chatbots, détaillé au point 30d de la présente décision. Cependant, la Chambre Contentieuse note que ce mécanisme éclaircit les utilisateurs de l'application quant à leur interaction avec un système d'intelligence artificiel et la possibilité de contenus générés s'avérant faux, fictif ou inexactes, **à défaut des informations requises par l'article 5.1.a) lu à la lumière du considérant 39 du RGPD**.

114. La Chambre Contentieuse en déduit que ce mécanisme ne communique pas d'information relatives aux traitements de données conversationnelles particulières pour l'utilisation des chatbots et pour l'optimisation des modèles IA.

115. En conclusion, la Chambre Contentieuse considère que la défenderesse **manque au prescrit de l'article 5.1.a) du RGPD lu à la lumière de son considérant 39** au vu de l'absence d'information communiquée aux utilisateurs relatives aux traitements de données conversationnelles particulières.

III. Mesures correctrices et provisoires

116. 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 une suspension du prononcé ;

4° proposer une transaction ;

5° formuler des avertissements et des réprimandes ;

[28] Extrait de l'Avis de confidentialité de la défenderesse de janvier 2025 : « During chats, you might voluntarily share personal data, including sensitive information ». Traduction libre: "Lors de conversation, vous pouvez volontairement partagé des données à caractère personnel vous concernant, en ce compris des données sensibles ».

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'agréation 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.1. Choix de la mesure correctrice ou de la sanction appropriée

117. A la lumière de ce qui précède et sur la base des compétences qui lui ont été attribuées par le législateur, la Chambre Contentieuse décide de formuler une réprimande à l'encontre de la défenderesse et d'ordonner des mesures de mise en conformité des traitements, en application de l'article 100, §1er, 5° et 100, §1er, 9° de la LCA. Afin de garantir l'exécution effective de la mise en conformité, la Chambre Contentieuse estime nécessaire de l'assortir d'une astreinte, considérant que cette approche constitue la réponse la plus adaptée aux circonstances du dossier.

118. La Chambre Contentieuse estime qu'une combinaison de telles mesures est appropriée pour atteindre le caractère effectif, proportionné et dissuasif de la mesure correctrice. En effet, il est impératif que la défenderesse exécute la

présente décision par la mise en conformité de ses traitements. En l'espèce, l'astreinte prévue est en mesure de mettre une pression suffisante à la défenderesse pour parvenir à cette fin.

119. La Chambre Contentieuse considère que l'ordre de mise en conformité assortis d'astreinte ne nécessite pas d'imposer d'amende dès lors que l'injonction émise oblige la défenderesse à transformer structurellement certains de ces mécanismes originellement mis en place, pour un objectif de prévention des utilisateurs. En outre, la Chambre Contentieuse souligne le caractère positif des mesures déjà mises en place pour protéger le droit à la protection des données de ses utilisateurs, ainsi que les changements déjà opérationnalisés pour améliorer sa conformité. Dans ce contexte, l'ordre de mise en conformité assorti d'une astreinte vise à permettre à la défenderesse de poursuivre ses efforts de conformité au RGPD sans lui imposer immédiatement une sanction pécuniaire, tout en évitant d'entraver les opérations nécessaires pour qu'elle soit en mesure de continuer à innover.

120. L'astreinte, par son mécanisme incitatif, garantit que les mesures correctrices seront effectivement mises en œuvre sans fragiliser outre mesure la stabilité financière de l'entreprise.

121. Dès lors, en vertu de l'article 100, §1, de la LCA, la Chambre Contentieuse décide de :

a. Conformément à l'article 100§1, 5° de la LCA, formuler une réprimande à la défenderesse pour le manquement à l'article 5.1.a) du RGPD lu à la lumière de son considérant 39 au vu de l'absence d'information relative à la base légale servant de fondement aux traitements de données conversationnelles pour l'utilisation de chatbots et l'optimisation de son modèle IA dans son Avis de confidentialité du 14 mars 2021 jusqu'à sa mise à jour le 21 janvier 2025 ;

b. Conformément à l'article 100§1, 9° de la LCA, ordonner une mise en conformité des traitements de données conversationnelles particulières pour optimiser le modèle IA à l'égard de l'obligation de licéité de l'article 5.1.a), 6.1. et 9.2 du RGPD ;

c. Conformément à l'article 100§1, 9° de la LCA, ordonner une mise en conformité de son obligation de transparence de l'article 5.1.a) lu à la lumière

du considérant 39 relative aux traitements de données conversationnelles particulières pour l'utilisation des chatbots et l'optimisation de son modèle IA ; et

d. Conformément à l'article 100§1, 12° de la LCA, donner des astreintes de 2 x 1.000 EUR par jour de retard. La défenderesse devra apporter des réponses à la Chambre Contentieuse à l'expiration du délai imparti de mise en conformité du Titre III.3. Les astreintes seront exécutées, à partir de ce jour si la Chambre Contentieuse la notifie qu'elle s'est partiellement ou pas du tout conformée aux injonctions prononcées dans la présente décision.

III.2. Ordonnance de mise en conformité

122. **Injonction 1** : En vertu de l'article 100§1, 9° de la LCA, la Chambre Contentieuse ordonne à la défenderesse de mettre en conformité le traitement des données conversationnelles particulières pour optimiser son modèle IA en y implémentant les mesures techniques requises pour collecter le consentement explicite de ses utilisateurs. A cet effet, la défenderesse devra notamment :

- Implémenter un mécanisme permettant aux utilisateurs de transmettre leur consentement explicite.
- S'assurer que ce consentement explicite soit récolté préalablement à l'initiation d'une conversation avec un chatbot durant laquelle l'utilisateur est susceptible de partager des données particulières (e.g., conversation de type ERP).

123. **Injonction 2** : En vertu de l'article 100§1, 9° de la LCA, la Chambre Contentieuse ordonne à la défenderesse d'adapter les manières par lesquelles elle communique à ses utilisateurs leur traitement de données conversationnelles particulières pour utiliser les chatbots. A cet effet, la défenderesse devra notamment :

- Informer clairement et de manière compréhensible les personnes concernées que leurs données conversationnelles particulières sont traitées pour utiliser les chatbots.
- Préciser que ces traitements se fondent sur la base légale du consentement explicite des personnes concernées et la manière dont ce dernier est récolté pour chaque opération de traitement.

- Adapter le message transmis par la notification activée suite au mécanisme du point 30d de la présente décision en ajoutant un message de prévention reprenant de manière concise les informations des alinéas précédents.
- Ajouter une mesure technique ou organisationnelle par le biais de laquelle il est rappelé à l'utilisateur de l'application que les données conversationnelles particulières qu'il risque de partager lors de sa conversation avec un chatbot seront utilisées pour optimiser les modèles IA de la défenderesse.

124. La défenderesse devra transmettre à la Chambre Contentieuse les preuves de la conformité à ces injonctions, notamment une copie de l'Avis de confidentialité mis à jour, une copie du message transmis lors de l'activation du mécanisme de notification ainsi que des éléments déclencheurs de ce mécanisme, et une copie ou une explication du mécanisme utilisé pour récolter le consentement explicite des utilisateurs pour le traitement de leur données particulières pour optimiser le modèle IA.

III.3. Sanction conditionnelle : l'astreinte

III.3.1. Considérations préliminaires

125. L'astreinte a ceci de particulier qu'elle est pleinement conditionnelle. La défenderesse dispose d'abord d'un délai afin de se mettre en conformité ou pour faire appel de la décision. Ce n'est qu'en cas d'inexécution de sa part après un délai de 4 mois à compter de la notification de la présente décision que l'astreinte sera mise en œuvre.

126. L'astreinte se distingue ainsi de l'amende administrative en ceci qu'elle constitue un moyen d'exécution indirect de la ou les sanction(s) principale(s) en vue de se mettre en conformité avec le droit en vigueur, alors que l'amende administrative revêt un caractère punitif.

127. L'astreinte a donc aussi un caractère accessoire. L'astreinte et l'amende administrative s'éloignent ainsi tant par leur nature que par les objectifs qu'elles poursuivent.

128. A la lumière des raisons évoquées ci-avant, la Chambre Contentieuse décide d'imposer une astreinte à la défenderesse en l'espèce[29].

III.3.2. Modalités pratiques de l'astreinte

129. Afin de donner le temps nécessaire à la défenderesse de se conformer aux injonctions prononcées dans la présente décision, l'astreinte ne sera pas mise en œuvre directement à la suite de la notification de la présente décision à la défenderesse. En l'espèce, la Chambre Contentieuse considère qu'un délai de 4 mois à compter de la notification de la présente décision est suffisant pour permettre à la défenderesse de se conformer à ladite injonction.

130. A compter de l'expiration du délai de 4 mois à compter de la notification de la présente décision, et sous réserve qu'elle ait reçu les preuves demandées au sein de l'injonction, la Chambre Contentieuse notifie à la défenderesse, après examen des pièces :

1) Que cette dernière s'est pleinement conformée à l'injonction prononcée dans la présente décision ; ou

2) Que la défenderesse s'est partiellement conformée aux injonctions prononcées dans la présente décision ou qu'elle ne s'est pas conformée aux injonctions prononcées dans la présente décision.

131. La Chambre Contentieuse exécute l'astreinte le jour même de la notification dans la deuxième hypothèse. En cas de doute, l'APD pourra faire usage de ses pouvoirs qu'elle tire de la LCA ou du ROI afin de poursuivre la procédure ou ouvrir un nouveau dossier, le cas échéant.

132. Le montant de l'astreinte est défini comme suit :

a. **Injonction 1** : la défenderesse doit payer 1.000 EUR par jour de retard à partir du jour ou la Chambre Contentieuse la notifie qu'elle s'est partiellement ou pas du tout conformée aux injonctions prononcées dans la présente décision ;

[29] Politique d'astreinte de la Chambre Contentieuse.

b. **Injonction 2 :** la défenderesse doit payer 1.000 EUR par jour de retard à partir du jour ou la Chambre Contentieuse la notifie qu'elle s'est partiellement ou pas du tout conformée aux injonctions prononcées dans la présente décision.

133. La Chambre Contentieuse rappelle que l'astreinte ne revêt pas de caractère punitif. L'injonction est assortie d'une astreinte afin d'en assurer la bonne exécution. Le montant des astreintes est raisonnable au regard de l'atteinte qu'a portée la défenderesse au droit à la protection des données des plaignants, mais aussi au regard de la capacité financière de la défenderesse, dont le chiffre d'affaires est inférieur à 50.000.000 EUR.

134. Si la défenderesse considère que la pleine exécution de l'injonction s'avère impossible dans le délai prescrit malgré tous les efforts raisonnables, elle peut soumettre une demande de prolongation de délai motivée à la Chambre Contentieuse dans les 45 jours suivant la notification de la présente décision à son égard.

135. L'astreinte est journalière. La Chambre Contentieuse décide que le montant maximum cumulé de l'astreinte ne saurait excéder 100.000 EUR par astreinte.

IV. Publication de la décision

136. 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 mentionnées.

PAR CES MOTIFS,

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

- En vertu de **l'article 100§1, 1° de la LCA, de classer les griefs 2 à 5 sans suite,** en ce qu'ils ne sont plus suffisamment caractérisés ni corroborés par des éléments objectifs, précis et concordants ;
- En vertu de **l'article 100§1, 5° de la LCA, de formuler une réprimande** à la défenderesse pour le manquement à l'article 5.1.a) du RGPD lu à la lumière de son considérant 39 au vu de l'absence d'information concernant les traitements de données conversationnelles pour utiliser un chatbot et pour optimiser son modèle IA dans son Avis de confidentialité du 14 mars 2021 jusqu'à sa mise à jour le 21 janvier 2025 ;
- En vertu de **l'article 100§1, 9° de la LCA, d'ordonner de mettre en conformité**, dans un délai de 4 mois, les traitements de données conversationnelles particulières pour optimiser le modèle IA à l'égard de l'obligation de licéité des article 5.1.a), 6.1 et 9.2 du RGPD (Injonction 1);
- En vertu de **l'article 100§1, 12° de la LCA, de donner une astreinte de 1.000 EUR par jour** de retard à partir du jour où la Chambre Contentieuse la notifie qu'elle s'est partiellement ou pas du tout conformée à l'Injonction 1, prononcée ci-dessus, avec un maximum de 100.000 EUR ;
- En vertu de **l'article 100§1, 9° de la LCA, d'ordonner de mettre en conformité**, dans un délai de 4 mois, les informations communiquées à ces utilisateurs relatives aux traitements de données conversationnelles particulières pour optimiser le modèle IA à l'égard de l'obligation de transparence de l'article 5.1.a) du RGPD lu à la lumière de son considérant 39 ;
- En vertu de **l'article 100§1, 12° de la LCA, de donner une astreinte de 1.000 EUR par jour** de retard à partir du jour où la Chambre Contentieuse la notifie qu'elle s'est partiellement ou pas du tout conformée à l'Injonction 2, prononcée ci-dessus, avec un maximum de 100.000 EUR.

Conformément à l'article 108, § 1er de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente jours à compter de sa notification, auprès de la

Cour des Marchés (cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse.

Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034*ter* du Code judiciaire[30]. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du C. jud.[31], ou via le système d'information e-Deposit du ministère de la Justice (article 32*ter* du C. jud.).

(sé). Dirk Van Der Kelen

Directeur de la Chambre Contentieuse

---

[30] 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.

[31] 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.