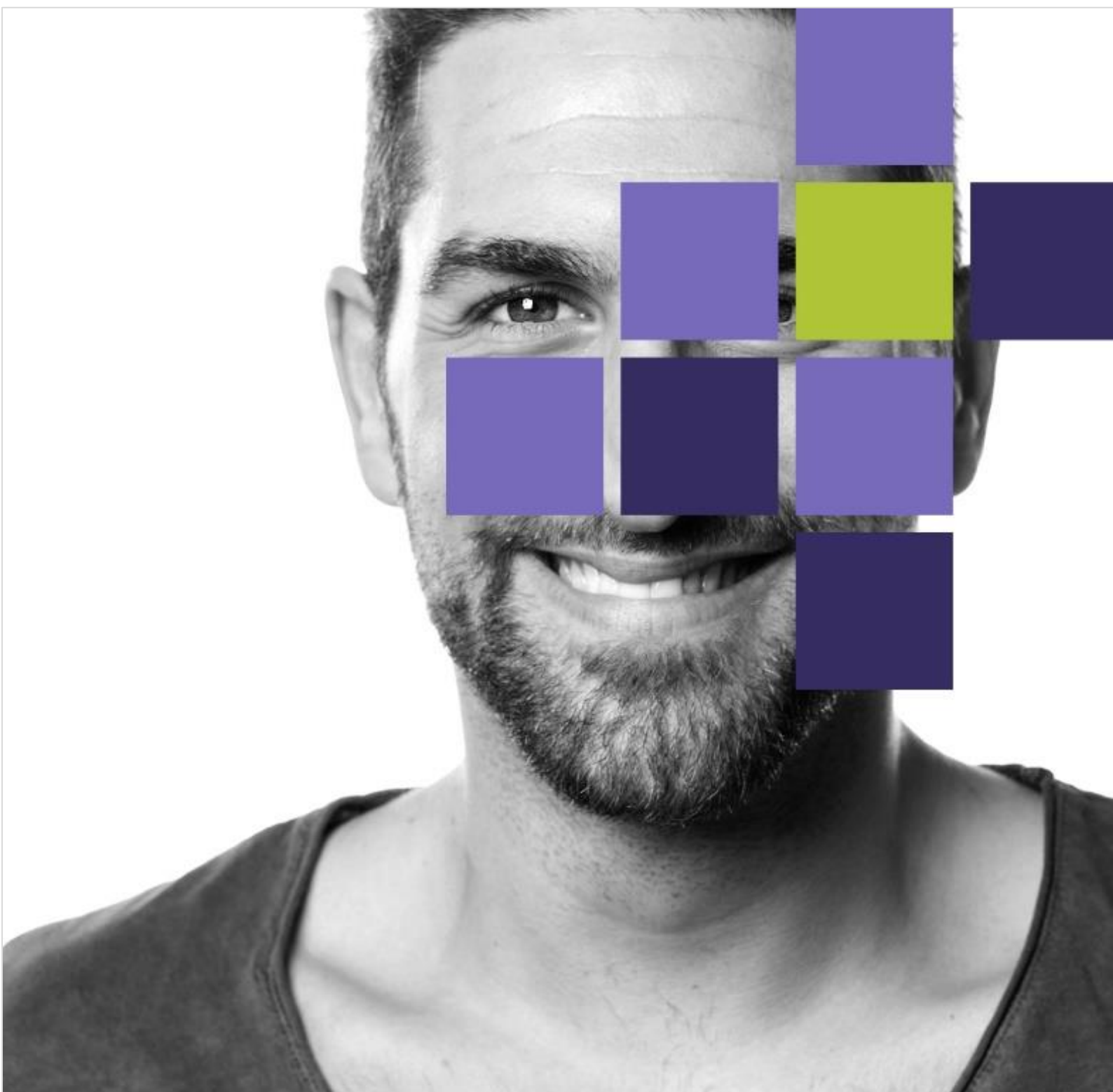


Autorité de protection des données

Manuel d'utilisation

Gestion du compte citoyen dans le portail



| | |
|--|----------|
| Introduction..... | 3 |
| Comment fonctionne le compte citoyen sur le portail APD ? | 3 |
| Compléter un formulaire..... | 4 |
| Introduction réussie..... | 4 |
| Introduction non réussie..... | 5 |
| Aperçu de votre compte citoyen | 6 |
| Vous rencontrez des problèmes ? | 7 |

Introduction

Le présent manuel d'utilisation donne davantage d'explications sur la gestion d'un compte citoyen sur le portail.

Pour ce faire, il est nécessaire de créer un compte citoyen via le portail.

Comment fonctionne le compte citoyen sur le portail APD ?

La création d'un compte citoyen ou la connexion à un compte citoyen existant s'effectue à partir de la page d'accueil du [portail APD](#). Vous trouverez davantage d'informations sur la création d'un compte citoyen ou la connexion à un compte existant dans le manuel d'utilisation "[Se connecter au portail APD](#)".

Une fois connecté à votre compte citoyen, l'écran suivant apparaît sur le [portail](#) :

The screenshot shows the APD portal interface. At the top, there is a search bar with the text 'Rechercher des dossier' and a magnifying glass icon, and a 'Changer de profil' link. Below this is a 'Bienvenue' heading. There are three buttons: 'Nouvelle demande d'information', 'Nouvelle plainte', and 'Nouvelle demande de conciliation'. The main content is divided into two panels. The left panel, 'Messages non lus', shows a refresh icon and a message: 'Il n'y a pas de messages non lus'. The right panel, 'Mes dossiers en cours', contains a table with the following data:

| Référence | Créé ↓ | Modifié |
|----------------|------------------|------------------|
| COM-2026-00225 | 18/03/2026 08:48 | 17/04/2026 08:52 |
| COM-2026-00224 | 18/03/2026 08:39 | 17/04/2026 08:47 |
| INF-2026-00214 | 17/03/2026 09:51 | 31/03/2026 12:40 |
| MED-2026-00188 | 26/02/2026 14:26 | 09/05/2026 03:05 |
| COM-2026-00187 | 26/02/2026 14:24 | 28/03/2026 14:30 |

Dans votre compte citoyen :

- vous pouvez introduire une nouvelle demande d'information, une nouvelle plainte ou une nouvelle demande de médiation ;
- vous voyez vos dossiers en cours ;
- vous voyez si vous avez des messages non lus dans un ou plusieurs dossiers.

Compléter un formulaire

Au moment de compléter le formulaire, nous attirons votre attention sur les points suivants :

Points d'attention dans le formulaire :

- O Les champs marqués d'un astérisque rouge '*' doivent obligatoirement être complétés.
- O L'adresse e-mail doit contenir au moins un '@', un 'point (dot)' et un nom de domaine (par ex. 'monsieur.toutlemonde@mail.com').

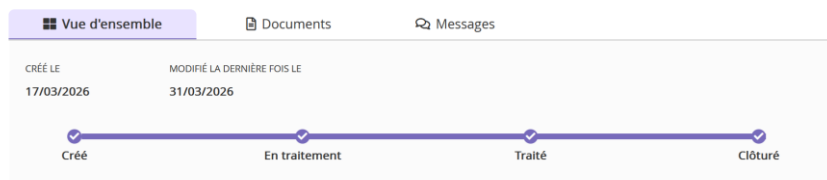
Introduction réussie

Après avoir finalisé le formulaire :

- o Vous recevez un e-mail avec le numéro de dossier
- o Vous voyez immédiatement un aperçu du dossier constitué sous la forme suivante :

INF-2026-00214

● COMPLÉTÉ



FORMULAIRE SPL

Demande d'information

Information sur le traitement de données à caractère personnel

L'Autorité de protection des données traite les données à caractère personnel qu'elle obtient pour réaliser ses missions qui ont été définies par la loi. Elle n'utilise pas les données à des fins commerciales et ne les transmet pas à des tiers. Les données à caractère personnel sont conservées aussi longtemps que nécessaire pour la formulation d'avis, l'imposition de sanctions ou la réalisation de contrôles, et ce jusqu'à 10 ans après la clôture de l'affaire (en cas de procédure judiciaire, jusqu'à la fin de la procédure). Dans le cadre de la coopération avec d'autres autorités de contrôle (européennes), les informations contenues dans le présent formulaire peuvent être partagées avec elles.

Pour de plus amples informations ou pour exercer vos droits à la protection des données, consultez notre [privacy policy](#) ou contactez le DPO par e-mail dpo@apd-gba.be ou par voie postale : Autorité de protection des données - DPO, Rue de la Presse, 35 à 1000 Bruxelles.

Vous posez votre question

De la part d'un citoyen

Conditions *

- Vous posez votre question en tant que personne physique (et donc pas au nom d'une entreprise ou d'une organisation);
- Il ne s'agit pas d'une demande de médiation ou d'une plainte dans laquelle vous êtes partie;
- Vous avez contrôlé au préalable si une réponse à votre question ne figure pas déjà dans nos pages thématiques et dans les réponses aux "questions fréquemment posées" ("FAQ") relatives à ces thèmes (disponibles [ici](#) et [ici](#));
- Vous avez déjà, le cas échéant, contacté le responsable du traitement concerné et/ou son délégué à la protection des données ("DPO") au sujet de cette question et vous joignez la réponse;
- Vous communiquez toutes les informations pertinentes que vous avez déjà pu collecter concernant votre question.

Les demandes d'information qui ne répondent pas aux conditions formulées ci-dessus ne sont en principe pas traitées.

Attention, nous n'émettons aucun avis sur une situation spécifique et n'adoptons aucune position sur sa conformité (ou non) avec le RGPD (ou une autre législation en matière de protection des données).

J'ai lu ces informations

Coordonnées

Nom
krollie

I
I

Adresse e-mail
s

Votre question :
test

Leurs responsables du traitement, veuillez systématiquement introduire un nouveau formulaire par responsable du traitement dans lequel vous précisez le(s) numéro(s) de dossier du (des) dossier(s) connexe(s). Vérifiez si vous pouvez retrouver l'identité du responsable du traitement dans les communications écrites (comme des e-mails ou des courriers) que vous avez reçues. Sur les sites Internet figure normalement l'identité du responsable du traitement en bas de la page sous les onglets "conditions générales", "déclaration de confidentialité" ou "À propos de nous". Vous pouvez aussi toujours rechercher le nom de l'entreprise dans la base de données de la Banque-carrefour des entreprises.

Introduction non réussie

- Lorsque vous cliquez sur "Créer", le système contrôle si tous les champs obligatoires sont complétés. Si ce n'est pas le cas, vous recevez un message d'erreur dans les résultats de validation.
- Un message d'erreur apparaît pour chaque champ obligatoire manquant. Vous pouvez cliquer sur le message d'erreur pour atteindre directement le champ concerné. Les champs incomplets sont marqués en rouge.

Coordonnées du responsable du traitement

Résultats de la validation ⊗

FORMULAIRE SPL

- ! J'ai lu ces informations est obligatoire
- ! Nom est obligatoire
- ! Prénom est obligatoire
- ! Adresse e-mail est obligatoire
- ! Votre question : est obligatoire

▲ ANNEXE

📎 Télécharger

Nom

Documenttype

élément(s) sélectionné(s)

Aperçu de votre compte citoyen

Bienvenue

Nouvelle demande d'information

Nouvelle plainte

Nouvelle demande de conciliation

Messages non lus

Il n'y a pas de messages non lus

Mes dossiers en cours

| Référence | Créé ↓ | Modifié |
|------------------|------------------|------------------|
| ● COM-2026-00225 | 18/03/2026 08:48 | 17/04/2026 08:52 |
| ● COM-2026-00224 | 18/03/2026 08:39 | 17/04/2026 08:47 |
| ● INF-2026-00214 | 17/03/2026 09:51 | 31/03/2026 12:40 |
| ● MED-2026-00188 | 26/02/2026 14:26 | 09/05/2026 03:05 |
| ● COM-2026-00187 | 26/02/2026 14:24 | 28/03/2026 14:30 |

- Vous pouvez voir ici si vous avez des messages non lus.
- Vous pouvez également voir ici quels sont les dossiers déjà ouverts à votre nom ainsi que les détails concernant leur création et leur modification.
- Si vous cliquez sur un dossier, vous voyez :
 - Le statut de votre dossier indiqué par la couleur de la petite boule figurant à côté du nom du dossier : dans l'exemple ci-dessus, vert = actif
 - Les dossiers clôturés sont indiqués par une boule grise
 - Trois onglets s'affichent : Aperçu – Documents – Messages

INF-2026-00214

● COMPLÉTÉ

Vue d'ensemble Documents Messages

CRÉÉ LE 17/03/2026 MODIFIÉ LA DERNIÈRE FOIS LE 31/03/2026

Créé En traitement Traité Clôturé

Si vous cliquez sur l'onglet "Aperçu", vous voyez le contenu du formulaire complété (comme dans l'exemple ci-dessus).

Si vous cliquez sur l'onglet "Documents", votre formulaire s'affiche en format PDF comme dans l'exemple ci-après :

INF-2026-00214

● COMPLÉTÉ

The screenshot shows the 'Documents' tab selected. At the top, there are three tabs: 'Vue d'ensemble', 'Documents', and 'Messages'. Below the tabs, the title 'Documents' is displayed. Underneath, there is a section titled 'Formulaires Demandeur e-guichet'. This section includes a 'Rafraîchir' button, a search bar labeled 'Rechercher', and a table with columns for 'Nom', 'Créé le', and 'Type de document'. The table contains one entry: 'Dossier ELD_Indienformulaire_INF-2026-00214.pdf' with a creation date of '17/03/2026'. Below the table, it indicates '0 élément(s) sélectionné(s)'.

Si vous cliquez sur l'onglet "Messages", vous voyez apparaître ce qui suit :

INF-2026-00214

● COMPLÉTÉ

The screenshot shows the 'Messages' tab selected. At the top, there are three tabs: 'Vue d'ensemble', 'Documents', and 'Messages'. Below the tabs, the title 'Inbox' is displayed. Underneath, there is a search bar labeled 'Rechercher'. Below the search bar, there is a checkbox labeled 'Non lu'. The message list contains two entries: 'test 31_3' with a date of '31/03/2026' and time of '12:39', and 'extra informatie in DOS-20...' with a date of '17/03/2026' and time of '10:01'. At the bottom, there is a pagination control showing '1'.

Vous rencontrez des problèmes ?

Utilisez [le formulaire](#) et envoyez-le à support-dms@apd-gba.be.