

Autorité de protection des données

Plan de Gestion 2027



Table des matières

1. Introduction.....	3
2. Priorités concrètes de l'APD	4
Approche générale.....	4
Domaines d'action prioritaires pour les activités d'information et de sensibilisation en 2027	4
Domaines d'action prioritaires en matière de répression en 2027	4
Domaines d'action prioritaires en matière de répression en 2028.....	5
3. Comité de direction	5
4. Secrétariat Général	7
Brève description du Secrétariat Général	7
Contribution au Plan Stratégique	7
Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général	8
5. Service de Première Ligne	10
Brève description du Service de Première Ligne.....	10
Contribution au Plan Stratégique	11
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne	11
6. Service d'Autorisation et d'Avis	14
Brève description du Service d'Autorisation et d'Avis.....	14
Le Service d'Autorisation et d'Avis a également pour mission d'émettre :.....	15
Contribution au Plan Stratégique	15
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Autorisation et d'Avis	17
7. Service d'Inspection.....	18
Brève description du Service d'Inspection.....	18
Contribution au Plan Stratégique	19
Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection.....	21
8. Chambre Contentieuse	24
Brève description de la Chambre Contentieuse	24
Contribution au Plan Stratégique	24
Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse	25
9. Critères d'évaluation.....	27

1. Introduction

L'APD s'emploie activement à réaliser son ambition, plus précisément à garantir une protection équilibrée des données à caractère personnel pour tous les citoyens dans un contexte numérique qui évolue rapidement.

Le présent Plan de Gestion 2027 traduit les objectifs à long terme de son [Plan Stratégique 2026-2028](#) en objectifs stratégiques et opérationnels concrets pour l'année à venir. À cet égard, l'APD vise un impact maximal avec les moyens limités dont elle dispose.

Le présent Plan de Gestion prend comme point de départ les priorités concrètes de l'APD (Chapitre 2). Vient ensuite l'historique plus général de l'APD en tant qu'organisation.

L'APD est dirigée par le Comité de direction (Chapitre 3) et se compose de cinq directions, chacune avec sa propre expertise et sa propre mission. Les chapitres 4 à 8 inclus abordent en détail les tâches et les objectifs de ces cinq directions. Bien que chaque direction œuvre dans le cadre de sa propre mission, toutes contribuent à un seul objectif commun : Garantir une protection pondérée des données à caractère personnel pour tous les citoyens, dans un contexte numérique qui évolue rapidement.

Dans le fonctionnement journalier de l'APD, les activités des cinq directions peuvent se résumer en cinq piliers complémentaires : informer, sensibiliser, conseiller, approuver et sanctionner. Ces piliers ne sont pas indissociables les uns des autres. Au contraire : ils se renforcent mutuellement et forment ensemble un cycle continu. Lorsque l'APD met en avant un thème prioritaire, cela peut par exemple commencer par une recommandation ou toute autre explication de fond. L'étape suivante consiste à informer et à sensibiliser les organisations et les citoyens. Le cas échéant, un avis ou une approbation est formulé(e), suite à quoi l'APD veille à leur respect et peut intervenir de façon répressive. En même temps, cette interaction fonctionne dans les deux sens : les enseignements et les expériences tirés de la pratique en matière de répression peuvent à leur tour donner lieu à de nouvelles recommandations, directives ou autres informations. Ainsi, la pratique se traduit à nouveau en enseignements et en prévention.

Le Comité de direction joue un rôle central dans la préservation de cette cohésion. Il réunit les dirigeants des cinq directions et assure la direction stratégique, l'harmonisation et la coordination au sein de l'APD, ainsi que sa représentation externe. Dans ce contexte, le Comité de direction veille à ce que les ambitions exprimées dans le présent Plan de Gestion soient effectivement réalisées. L'avancement concret fait l'objet d'un suivi attentif et, le cas échéant, d'adaptations en temps opportun (chapitre 9).

Le Comité de direction,

- **Koen Gorissen**, Président du Comité de direction
- **Anne-Charlotte Recker**, Directrice du Service de Première Ligne
- **Alexandra Jaspar**, Directrice du Service d'Autorisation et d'Avis
- **Dirk Van der Kelen**, Directeur de la Chambre Contentieuse
- **Peter Van den Eynde**, Inspecteur Général du Service d'Inspection

2. Priorités concrètes de l'APD

Approche générale

Pour définir ses priorités concrètes, l'APD tend à observer une approche circulaire, ce qui implique que les activités concrètes de ses différents services concordent et se renforcent mutuellement.

Dès lors, l'APD répartira ses priorités annuelles en un axe d'information et de sensibilisation d'une part, et de répression d'autre part.

Le thème que l'APD considère comme prioritaire dans l'axe d'information et de sensibilisation pour l'année prochaine deviendra dès lors en principe un axe prioritaire de répression en 2028. Inversement, les enseignements que l'APD tirera dans le cadre de ses activités répressives constitueront également une source d'inspiration pour déterminer le thème dans l'axe d'information et de sensibilisation en 2028.

Domaines d'action prioritaires pour les activités d'information et de sensibilisation en 2027

Dans ses activités d'information et de sensibilisation, l'APD mettra surtout l'accent sur les thèmes suivants :

- Le profilage et autres réutilisations de données dans le secteur bancaire ;
- Le traitement des données relatives à la santé, notamment par les applications de santé ;
- Les données de réservation dans l'Horeca.

Par ailleurs, l'APD va mettre à jour ses directives générales concernant les mesures de sécurité techniques et organisationnelles.

Enfin, elle participera à la préparation des nouvelles lignes directrices au niveau du Comité européen de la protection des données¹ ainsi qu'au *Coordinated Enforcement Framework* de ce Comité.

Domaines d'action prioritaires en matière de répression en 2027

En matière de répression, l'APD mettra proactivement l'accent sur les deux thèmes suivants :

- Les traitements de données par les courtiers en données (ainsi que les traitements y afférents entre les courtiers en données et les parties qui fournissent ou acquièrent des données) ;
- Les traitements de données dans le cadre des jeux vidéo.

Par souci d'exhaustivité, l'APD souligne à cet égard qu'elle a déjà pris des initiatives d'information et de sensibilisation dans les deux domaines²³.

¹ Voir la p. 3 de l'EDPB Working Programme 2026-2027 (https://www.edpb.europa.eu/documents/reports-statements-and-letters/edpb-work-programme-2026-2027_en) (uniquement disponible en anglais).

³ "Recommendations and best practices for data protection in video games" (<https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/de-aepd-en-de-belgische->

Domaines d'action prioritaires en matière de répression en 2028

Comme indiqué ci-avant, les domaines d'action prioritaires en matière d'information et de sensibilisation seront ensuite prioritairement désignés comme thèmes répressifs en 2028. Les décisions définitives à ce sujet seront toutefois annoncées dans le Plan de Gestion 2028.

3. Comité de direction

Brève description du Comité de direction

Le Comité de direction, qui se compose des directeurs des cinq directions, constitue l'organe de gestion central qui définit les objectifs communs et qui dirige l'APD dans son ensemble. Ce comité définit la politique stratégique de l'APD, veille à son exécution et assure la coordination entre les différentes directions. Il assure également la représentation externe de l'APD.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Comité de direction

Le Comité de direction se concentrera sur les objectifs stratégiques et opérationnels suivants et recevra dans ce cadre le soutien des autres directions, en particulier le Secrétariat Général :

■ OSCodir 1 : Développer et surveiller la ligne stratégique de l'APD

- OOCodir 1.1 : Le Comité de direction a déjà approuvé le Plan Stratégique et le présent Plan de Gestion. Il définira encore les indicateurs concrets d'évaluation concernant l'exécution des plans susmentionnés et les suivra de près (voir également le chapitre 9 du présent Plan de Gestion) ;
- OOCodir 1.2 : Le Comité de direction anticipera de manière proactive les nouvelles évolutions (dans la réglementation) et y préparera également l'APD. Une attention particulière sera déjà consacrée au "Digital Rulebook" (ensemble de règles en matière numérique) européen et au Règlement européen sur les procédures 2025/2518.

■ OSCodir 2 : Diriger l'APD comme une organisation efficace (en termes de coûts)

- OOCodir 2.1 : Élaborer des lignes directrices générales pour l'exécution de chacune des missions confiées à l'APD et pour le fonctionnement de chacune des cinq directions de l'APD. Conformément au Plan Stratégique, le Comité de direction prêter particulièrement attention à la manière dont les dossiers et les projets sont priorisés ;
- OOCodir 2.2 : Veiller à une bonne collaboration entre les services, notamment en harmonisant les processus et les réalisations des cinq directions et en accordant une attention aux projets (thématiques) interdirections ;

- OOCodir 2.3 : Actualiser le Règlement d'ordre intérieur (ROI) de l'APD ;
- OOCodir 2.4 : Actualiser les descriptions de processus internes et les mesures de charge de travail y afférentes ;
- OOCodir 2.5 : Assurer le suivi de la mise en oeuvre du cadre du personnel et évaluer régulièrement la composition interne des cinq directions ;
- OOCodir 2.6 : Approuver le budget annuel et le défendre auprès de la Chambre des représentants ;
- OOCodir 2.7 : Actualiser le nouveau Document Management System (système de gestion des documents ou DMS) qui a été déployé dans toutes les directions ;
- OOCodir 2.8 : Mener une politique RH moderne (voir OSSG 1, OOSG 1.3 dans le chapitre "Secrétariat Général").

■ **OSCodir 3 : Décider de manière collégiale à propos de certains dossiers APD**

L'APD a pris connaissance d'un projet de loi modifiant sa loi organique⁴, lequel réforme les procédures internes de l'APD. Cette modification légale en prévision (qui devrait en principe entrer en vigueur au 01/01/2027) permettra au Comité de direction de décider de manière plus collégiale à propos de dossiers concrets. Le Comité de direction se réjouit de ce renforcement de son fonctionnement collégial et a hâte d'endosser ce rôle supplémentaire.

■ **OSCodir 4 : Promouvoir la visibilité de l'APD en externe et suivre de près ce qui se passe sur le terrain**

- OOCodir 4.1 : Continuer à se concentrer sur les travaux au sein du Comité européen de la protection des données (EDPB), comme la prise de position en interne, la participation active aux séances plénières de l'EDPB ainsi que le suivi de ces séances ;
- OOCodir 4.2 : Assurer le suivi des travaux au sein d'autres assemblées internationales, comme la Global Privacy Assembly (organisation mondiale des autorités de protection des données) et l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP) ;
- OOCodir 4.3 : Coopérer avec d'autres contrôleurs nationaux, en particulier dans le cadre de la mise en œuvre du "Digital Package" européen ; Ex. : IBPT, SPF Économie, CCB (Centre for Cybersecurity Belgium), ABC (Autorité belge de la concurrence), SPF BOSA, COC (Organe de contrôle de l'information policière), Comités permanents P & R ;
- OOCodir 4.4 : Engager le dialogue avec un large éventail d'acteurs. Cette coopération vise à organiser des initiatives de sensibilisation, à renforcer la compréhension mutuelle et à partager les connaissances, dans le respect bien sûr de l'indépendance de l'APD et du principe de la "responsabilité" dans le chef des responsables du traitement ;

⁴ Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après la "loi APD").

- OOCodir 4.5 : Coordonner la collaboration avec le (la) ministre compétent(e) en matière de respect de la vie privée et avec le SPF Justice (en transmettant par ex. des informations sur le fonctionnement de l'APD en vue de répondre à des questions parlementaires) et avec la Chambre des représentants (par ex. en détectant et en signalant de manière proactive les tendances, les risques et les lacunes/manquements dans la réglementation).

4. Secrétariat Général

Brève description du Secrétariat Général

Le Secrétariat Général a un double rôle au sein de l'APD.

D'une part, il exécute plusieurs tâches horizontales d'appui, comme : RH, budget, IT, communication, service de traduction, service juridique.

D'autre part, le Secrétariat Général a aussi un large éventail de tâches concrètes :

- coordonner la coopération avec d'autres institutions, en particulier au niveau de l'EDPB ;
- surveiller les développements sociétaux, économiques et technologiques qui ont un impact sur la protection des données à caractère personnel ;
- gérer les notifications de violations de données à caractère personnel et les notifications de délégués à la protection des données (DPO) ;
- promouvoir l'introduction de mécanismes de certification et approuver les critères de certification ;
- formuler des conseils et/ou approuver des codes de conduite, des règles d'entreprise contraignantes, des clauses contractuelles types et des analyses d'impact relatives à la protection des données concernant des traitements présentant un risque résiduel élevé ;

Contribution au Plan Stratégique

Le Plan Stratégique définit les objectifs stratégiques de l'APD. Sur la base des tâches qui lui sont confiées par la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* (ci-après "la LCA"), le Secrétariat Général a un rôle de premier plan à jouer dans les domaines suivants :

- Poursuivre le développement de l'APD pour en faire un contrôleur efficace en fournissant des services d'appui performants ;
- Coopérer avec d'autres institutions, en particulier au niveau de l'EDPB ;
- Faire rapport des nouvelles évolutions sociétales, économiques et technologiques ayant un impact sur la protection des données, afin que l'APD puisse en continu analyser, anticiper et s'adapter à ces nouvelles évolutions. Afin de pouvoir contrôler ces évolutions, le Secrétariat Général doit se tenir régulièrement informé et peut aussi inviter à cet effet des organisations ou des entreprises à apporter des explications sur une évolution particulière ;
- Conseiller et approuver : voir les tâches du Secrétariat Général dans le cadre d'analyses d'impact relatives à la protection des données concernant des traitements présentant un risque résiduel élevé, de règles d'entreprise contraignantes, de clauses

contractuelles types, de codes de conduite et de certifications.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Secrétariat Général

Outre les services (administratifs) quotidiens qui sont proposés en vue d'un fonctionnement fluide, efficace et professionnel de l'APD, le Secrétariat Général se concentrera l'année à venir sur les objectifs opérationnels suivants :

OSSG 1 : Des services d'appui performants

- OOSG 1.1 : Optimisation de l'outil IT par l'introduction de l'IA (intelligence artificielle) au sein des services opérationnels, où l'utilisation d'applications d'IA contribuera à accroître la productivité et l'efficacité ;
- OOSG 1.2 : Accroître la visibilité de l'APD au moyen d'une communication externe moderne et efficace (site Internet, lettre d'information, événements, colloques, communiqués de presse, réseaux sociaux, ...). Dans le même temps, continuer à miser sur une communication interne attractive pour maintenir l'implication du personnel et développer davantage le partage de connaissances entre les services internes de l'APD (par ex. organisation de réunions internes) ;
- OOSG 1.3 : Poursuivre le façonnement d'une politique moderne du personnel et du bien-être :
 - Préparer une actualisation du statut du personnel pour l'APD, adaptée aux besoins actuels et futurs ;
 - Clarifier les rôles des collaborateurs en établissant une cartographie des fonctions et en préparant une actualisation ;
 - Préparer une politique d'évaluation moderne, harmonisée dans la mesure du possible avec la politique fédérale d'évaluation ;
 - Ancrer la mobilité interne dans le nouveau statut du personnel ;
 - Créer un cadre au sein duquel un dialogue structurel entre le personnel et la direction se concrétise ;
 - Poursuivre l'exécution du plan global de prévention et du plan d'action annuel en matière de bien-être au travail (suivi assuré par l'équipe de prévention) ;
 - Prévoir une assurance ambulatoire pour les membres du personnel ;
 - Adapter la politique de réintégration aux nouvelles évolutions dans la législation ;
 - Offrir au personnel et à la direction une formation sur le bien-être et la prévention : Formations en ergonomie, entretiens dans le cadre des absences pour maladie, utilisation d'un défibrillateur, ...
 - Élaborer le plan diversité et l'appliquer.
- OOSG 1.4 : Poursuivre la gestion du nouvel outil de traduction "Trados" pour le service de traduction ;
- OOSG 1.5 : Préparer le budget annuel. Dans le même temps, assurer également un contrôle quotidien strict des dépenses.

OSSG 2 : Coordonner la coopération avec d'autres institutions et avec certains acteurs (en appui du Comité de direction - voir OSCodir 3)

- OOSG 2.1 : Continuer à se concentrer sur la coordination des travaux au sein de l'EDPB, comme la prise de position en interne, la participation active aux séances plénières de l'EDPB ainsi que le suivi de ces séances et la participation à divers groupes de travail. Les activités de l'EDPB sont exposées en détail dans l' "EDPB Work Programme 2026-2027" (https://www.edpb.europa.eu/system/files/2026-02/edpb_work-programme_2026-2027_en.pdf). Assurer également le suivi de la coordination des travaux au sein d'autres assemblées internationales, comme la Global Privacy Assembly et l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP). Pour la coordination de cette coopération européenne et internationale, une cellule spécialisée a été créée au sein du Secrétariat Général ;
- OOSG 2.2 : Coordonner la coopération avec d'autres contrôleurs nationaux, en particulier dans le cadre de la mise en œuvre du "Digital Package" européen ;
- OOSG 2.3 : Coordonner le dialogue avec un large éventail d'acteurs ;
- OOSG 2.4 : Coordonner la collaboration avec le (la) ministre compétent(e) en matière de respect de la vie privée et avec le SPF Justice et avec la Chambre des représentants ;
- OOSG 2.5 : Au printemps 2027, l'APD organisera une journée d'étude pour les DPO et le Secrétariat Général coordonnera cet événement.

OSSG 3 : Surveiller les développements sociétaux, économiques et technologiques

- OOSG 3.1 : Continuer à suivre de près l'impact du "Digital Package" européen sur les tâches de l'APD et faire rapport à ce sujet au Comité de direction qui décidera de la suite à réserver ;
- OOSG 3.2 : Suivre de près les nouveaux développements sociétaux, économiques ou technologiques généraux affectant la protection des données - et le cas échéant inviter des organisations (comme des fédérations sectorielles) ou des entreprises à fournir des explications écrites concernant une telle évolution ou à venir présenter une telle évolution - afin de pouvoir en faire rapport au Comité de direction ;
- OOSG 3.3 : Envoyer des signalements internes au Service d'Inspection si le Secrétariat Général reçoit des signaux de potentielles violations lors du traitement de certains dossiers (abordés dans OSSG 4). Dans ce cadre, accorder la priorité aux signalements qui concernent des traitements de données à caractère personnel de mineurs et/ou des traitements de données à grande échelle qui présentent un risque élevé pour les droits et libertés de citoyens.

OSSG 4 : Impact supplémentaire grâce à des instruments existants et nouveaux pour la conformité avec le RGPD

- OOSG 4.1 : Poursuivre le développement de l'instrument 'certification', d'une part en

exécutant le protocole qui doit encore être signé avec l'Organisme belge d'accréditation Belac en matière d'accréditation des organismes de certification et d'autre part en analysant et, le cas échéant, en approuvant les schémas de certification qui sont soumis à l'APD ;

- OOSG 4.2 : Continuer à assurer la compétence d'avis en matière d'AIPD concernant des traitements présentant un risque résiduel élevé ;
- OOSG 4.3 : Soutenir, conseiller et approuver des codes de conduite (au niveau national et transnational). Un code de conduite doit donc apporter une réelle plus-value et ne peut pas uniquement constituer une répétition des dispositions du RGPD (et ne peut évidemment pas non plus être contraire au RGPD). Le Secrétariat Général continuera à veiller strictement à n'investir des moyens significatifs que dans des projets de codes de conduite pouvant offrir cette plus-value effective. Dans la mesure du possible, il associera également à cette orientation une approche proactive en attirant l'attention sur la plus-value potentielle des codes de conduite auprès de secteurs procédant à des traitements de données pour lesquels un code aurait sa raison d'être ;
- OOSG 4.4 : Approuver des règles d'entreprise contraignantes et des clauses contractuelles pour des transferts internationaux de données à caractère personnel ;
- OOSG 4.5 : Gérer et prioriser les notifications de violations de données et les notifications de DPO.

5. Service de Première Ligne

Brève description du Service de Première Ligne

Le Service de Première Ligne est en contact direct avec les citoyens, les responsables du traitement et les sous-traitants, et constitue à ce titre la porte d'entrée de l'APD. Il reçoit les demandes adressées à l'APD. Il traite les demandes d'information, avec une attention particulière à l'exercice des droits par les personnes concernées. Il reçoit aussi les plaintes et procède à l'examen de leur recevabilité. Il procède aux résolutions précoces et tente de concilier les parties en encourageant une solution conforme à la législation en matière de protection des données et satisfaisante pour toutes les personnes concernées.

Le Service de Première Ligne joue par ailleurs un rôle clé dans la mission de sensibilisation de l'APD sur l'importance du droit à la protection des données, soulignée dans le RGPD ainsi que dans la LCA. Par ses efforts de sensibilisation, le Service de Première Ligne contribue à un monde numérique dans lequel la vie privée est une réalité pour tous. Le service promeut ainsi la protection des données auprès des citoyens, des responsables du traitement et des sous-traitants, en accordant une attention spécifique aux mineurs, et en promouvant auprès des responsables du traitement et des sous-traitants la prise de conscience de leurs obligations.

En cas de suspicion d'une infraction grave, le Service de Première Ligne peut proposer au Comité de direction d'évaluer la situation afin que des mesures contraignantes puissent être envisagées par les services compétents de l'APD.

Le Service de Première Ligne garantit aussi une accessibilité directe des citoyens à l'APD,

en assurant une permanence téléphonique et en répondant aux questions posées à cette occasion.

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Service de Première Ligne au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2027 s'articule autour de plusieurs axes :

■ Informer et sensibiliser

Le Service de Première Ligne continuera d'accorder une attention particulière à sa mission d'information (tant des citoyens que des responsables du traitement et des sous-traitants, ainsi que des DPO) et mettra en œuvre un travail pédagogique renforcé à cette fin. La sensibilisation du public et des mineurs et le développement de leur réflexe de protection de la vie privée restera une priorité pour le service.

■ Analyser la recevabilité des plaintes et mener des procédures de résolution précoces

Le Service de Première Ligne continuera à examiner la recevabilité des plaintes, . Le Service de Première Ligne traitera également par une procédure de résolution précoce les plaintes qui s'y prêtent afin de mieux répondre aux besoins des citoyens et de contribuer à décharger les autres services intervenant dans le traitement des plaintes (la Chambre Contentieuse et le Service d'Inspection). En cas d'échec de la résolution précoce, la procédure de plainte se poursuit.

■ Classer sans suite et gérer les signalements faits à l'APD, selon la modification à intervenir de la loi organique de l'APD

En fonction de l'entrée en vigueur de l'adaptation planifiée de la Loi portant Création de l'APD, le SPL verra ses compétences étendues à la prise de décisions de classement sans suite, ainsi qu'à la gestion des signalements reçus par l'APD. Toute personne sera en mesure de signaler une infraction à l'APD, sans qu'une procédure formelle de plainte ne soit lancée.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service de Première Ligne

OSPL 1 : Sensibiliser davantage les citoyens, les responsables du traitement et les jeunes à l'importance de la protection des données

Réalisation d'un travail pédagogique de vulgarisation d'informations juridiques et techniques, à destination du public, tant pour les citoyens (avec une attention particulière pour les jeunes) que pour les responsables du traitement et les sous-traitants.

Ceci s'articule autour de plusieurs axes :

■ Pour les responsables du traitement et les sous-traitants :

- Actualiser, développer et diffuser des outils orientés vers les responsables du traitement ainsi que certains groupes cibles pour les informer de façon claire

et les appuyer dans le développement et le maintien de leur conformité avec la législation en matière de protection des données.

Ceci passe notamment par la rédaction et l'actualisation de fiches d'information et de FAQ, par la mise à disposition d'outils de référence pour les DPO ou les PME et l'amélioration d'outils existants, ainsi que via l'organisation de rencontres avec des groupes cibles. Le SPL a notamment rédigé en 2026, ensemble avec l'autorité de protection de données Espagnole, un guide de bonnes pratiques à l'attention du secteur du jeu vidéo (qui touche plus de la moitié de la population Belge) et continuera ses initiatives de sensibilisation aussi dans ce secteur.

- Le Service de Première Ligne va aussi continuer de donner des présentations de sensibilisation à la protection des données auprès de groupes cibles, (administration publique, DPO, secteur privé ...).

■ Pour **les citoyens** :

- Actualiser et développer des outils tels que des fiches thématiques ainsi que des FAQ sur le site Internet de l'APD pour informer le public, de manière claire et précise, sur des thèmes juridiquement complexes.
Cela passe notamment par la rédaction de fiches d'information générale sur les thèmes les plus couramment abordés dans les demandes d'information des personnes concernées ;
- Dans le cadre d'une réorientation stratégique de ses moyens, le Service de Première Ligne ne répondra plus systématiquement à toutes les questions du public formulées via des demandes d'information mais il accordera la priorité à la communication d'informations accessibles pour tous via les fiches thématiques, les FAQ et les outils sur le site Internet de l'APD. Avec ce changement, l'APD renforce son rôle de guide et de contrôleur, avec un impact sociétal plus grand et une utilisation plus efficace des moyens, en dégageant une latitude pour renforcer le rôle du Service de Première Ligne en tant qu'instance de résolution précoce. Bien que le Service de Première Ligne ne répondra plus à chaque demande d'information individuelle, il reste toutefois possible, pour le public, de lui poser des questions informatives étant donné que :
 - ces questions peuvent orienter concrètement les informations générales et les actions de sensibilisation du Service de Première Ligne ;
 - ces questions constituent une source essentielle d'information pour détecter d'éventuelles violations des règles de protection des données. Une demande d'information peut en effet contenir des signaux de violations potentielles des règles de protection des données. S'ils sont accompagnés de la preuve corroborante nécessaire, le Service de Première Ligne peut porter ces signaux à l'attention du Service d'Inspection, permettant à ce service de procéder, le cas échéant, à une enquête d'initiative.

■ Pour **les jeunes** :

- Renforcer la sensibilisation et la conscientisation des mineurs, ainsi que de leurs parents et enseignants, à l'importance de la protection des données ;
- Continuer d'actualiser, développer le site Internet jedecide.be à l'attention des mineurs, des parents et des enseignants avec de nouveaux contenus

(notamment reflétant l'actualité). Le service continuera également à mettre l'accent sur la promotion du site web et du matériel pédagogique. Ce site Internet a été doté d'une nouvelle identité visuelle en 2025 pour mieux répondre aux attentes des jeunes ;

- Dans le prolongement des outils interactifs qui ont été développés en 2024 et 2025 pour les enseignants, le Service de Première Ligne continuera de mettre en œuvre des projets de sensibilisation en collaboration avec le secteur de l'enseignement et celui de la jeunesse ;
- Le Service de Première Ligne continue aussi de diffuser auprès des établissements d'enseignement du matériel pédagogique développé et mis à disposition par le service ;
- Maintenir et développer des partenariats avec d'autres acteurs de sensibilisation (acteurs éducatifs, associations de jeunesse, fédérations sportives...);
- Organiser et participer à des moments de rencontre avec des jeunes et à des événements de jeunesse.

OSPL 2 : Renforcer la gestion des plaintes et le rôle de filtre du Service de Première Ligne

Traitement de plaintes s'y prêtant en résolution précoce et résoudre le plus de dossiers possibles au niveau du Service de Première Ligne.

Le Service de Première Ligne poursuivra l'examen de la recevabilité des plaintes, examen dont les dispositions légales seront modifiées par le Règlement (UE) 2025/2518 établissant des règles de procédure supplémentaires relatives à l'application RGPD, ainsi que par (l'éventuelle) modification de la Loi portant Création de l'APD.

Le service continuera à travailler à l'amélioration de l'efficacité du processus de réception et de traitement des plaintes. Ceci se traduit par une amélioration de l'accompagnement des citoyens ayant introduit une plainte en proposant, après analyse, une résolution précoce par le Service de Première Ligne dans les dossiers qui s'y prêtent. En cas de non-satisfaction dans la résolution précoce, un basculement vers la procédure contentieuse s'effectue.

L'objectif de ce mécanisme de filtre est dès lors de résoudre les litiges relativement simples et sans impact sociétal important à un stade précoce et de manière pragmatique, dans le respect des principes de protection de données et avec une charge procédurale minimale pour toutes les parties concernées.

Cette approche est appliquée par exemple aux plaintes avec un faible niveau de contestation juridique, qui concernent une violation occasionnelle d'où peut encore être rectifiée, ou des violations des droits de la personne concernée qui peuvent encore être rapidement solutionnées à la satisfaction du plaignant au niveau du Service de Première Ligne sans faire remonter le dossier à la Chambre Contentieuse et/ou au Service d'Inspection.

Il s'agit donc non seulement d'un accompagnement plus adapté des personnes introduisant ces plaintes, mais aussi d'un moyen d'éviter que la chambre contentieuse et/ou le service d'inspection ne soient noyés par des dossiers qui peuvent être réglés plus avant dans la chaîne des plaintes. Ceci contribue à ce que ces services aient plus de latitude pour se concentrer sur le traitement des plaintes plus graves et/ou liées à certains domaines

thématiques spécifiques ou à certaines priorités défini(e)s par le Comité de direction.

Par ailleurs, comme indiqué supra, en fonction de l'entrée en vigueur de l'adaptation planifiée de la Loi portant Création de l'APD, le SPL verra ses compétences étendues à la prise de décisions de classement sans suite, ainsi qu'à la gestion des signalements reçus par l'APD. Toute personne sera en mesure de signaler une infraction à l'APD, sans qu'une procédure formelle de plainte ne soit lancée.

OSPL 3 : Permettre une accessibilité directe des citoyens à l'APD

Le Service de Première Ligne permet une accessibilité directe des citoyens à l'APD, en assurant une permanence téléphonique et en répondant aux questions posées à cette occasion par les citoyens.

OSPL 4 : Participer à la bonne coopération entre les directions de l'APD

Contribuer au développement de processus de coopération efficaces entre les directions de l'APD, en renforçant la concertation. Cela se fait entre autres par la participation à des groupes de travail transversaux (notamment avec le Service d'Inspection et avec la Chambre Contentieuse, dans le but de développer de nouveaux outils destinés à aider les responsables du traitement et/ou les sous-traitants à respecter la législation) et en contribuant à la réflexion liée aux développements législatifs et technologiques.

OSPL 5 : Participer activement et passivement aux discussions dans les forums nationaux et internationaux de protection des données

Le Service de Première Ligne contribue activement aux discussions au niveau national, européen et mondial en matière de protection des données.

Le service participe à différents sous-groupes de travail de l'EDPB, ainsi que de la Global Privacy Assembly.

Le service participe aussi à des conférences et à des ateliers dans ses domaines de compétence au niveau national et international, afin de maintenir et de renforcer les connaissances requises dans l'exécution de ses fonctions.

6. Service d'Autorisation et d'Avis

Brève description du Service d'Autorisation et d'Avis

Le Service d'Autorisation et d'Avis a pour mission d'émettre:

- sur demande des gouvernements ou des parlements, **des avis** sur les projets de textes de portée normative qui encadrent des traitements de données à caractère personnel ;
- **des avis** d'initiative sur toute question relative aux traitements de données à caractère personnel (en ce compris dans le cadre de la rédaction de projets de textes normatifs) ;

- **des avis** en vertu de législations particulières ; et
- **des recommandations** relatives aux développements sociétaux, économiques et technologiques qui peuvent avoir une incidence sur les traitements de données à caractère personnel.

Le Service d'Autorisation et d'Avis a également pour mission d'émettre :

- **des autorisations** d'accès par certaines institutions aux métadonnées de communication relatives au trafic ou à la localisation, pour des finalités qui ne relèvent pas de l'exercice de missions de prévention, de recherche, de détection ou de poursuite de faits constitutifs d'infractions pénales, de la recherche des personnes disparues ou de la sécurité nationale ;
- **des autorisations** relatives à certains arrangements administratifs dans le cadre des flux transfrontières de données.

Contribution au Plan Stratégique

La contribution du Service d'Autorisation et d'Avis au Plan Stratégique de l'APD pour l'année 2027 s'articule autour des axes suivants :

- **Avis sur des projets de textes normatifs afin de garantir aux citoyens un traitement loyal et prévisible de leurs données à caractère personnel, conforme aux principes de légalité, de nécessité et de proportionnalité**

Le Service d'Autorisation et d'Avis examine les projets de lois, de décrets, d'ordonnances et d'autres règlements instituant ou modifiant des traitements de données à caractère personnel qui lui sont soumis par les parlements et gouvernements. Ce service émet des avis quant à la conformité des traitements de données prévus par ces projets eu égard à la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel et aux principes généraux prévus notamment par la Constitution et la Convention européenne des droits de l'homme.

Il s'agit essentiellement de veiller à ce que ces utilisations de données à caractère personnel par des services publics soient admissibles dans un État de droit (nécessaires, proportionnées au but recherché, etc.), prévisibles pour les citoyens et conformes au principe de légalité, donc exposées de manière claire et complète dans le texte normatif en question. Cette analyse requiert un examen du projet de texte normatif afin d'identifier les éventuelles sources de mécompréhension ou les lacunes, notamment en ce qui concerne la définition et la justification des catégories de données traitées et des finalités pour lesquelles elles sont traitées. L'analyse de nécessité implique d'évaluer dans quelle mesure les traitements de données envisagés sont indispensables pour atteindre l'objectif légitime poursuivi et s'ils sont de nature à l'atteindre de manière efficace. L'évaluation de proportionnalité est caractéristique de la tâche d'avis de l'APD, et en ce complémentaire à celle du Conseil d'État. Il s'agit notamment de vérifier à l'aide de tout rapport ou élément technique pertinent s'il n'est pas possible d'obtenir les mêmes résultats au moyen de traitements de données moins intrusifs pour les droits des citoyens.

Le Service d'Autorisation et d'Avis fournit des avis individuels et concrets sur les projets de textes normatifs qui lui sont soumis. Dans ses avis, l'APD émettra soit des recommandations pratiques, en indiquant en quoi le projet de texte soumis doit être adapté, soit des recommandations plus générales contenant une invitation du demandeur à retravailler son projet de manière fondamentale pour le mettre en conformité avec des principes et règles

qui lui seront rappelées dans l'avis.

Afin de contribuer de manière structurelle à soutenir les travaux des différents législateurs, le Service d'Autorisation et d'Avis a publié une brochure à l'attention des rédacteurs de projets législatifs et responsables chargés d'appliquer ces législations et qui synthétise les points d'attention majeurs et récurrents soulevés dans ses avis.

■ **Avis d'initiative sur des questions générales relatives à la protection des données à caractère personnel**

Dans les situations où l'APD constate qu'une problématique est rencontrée par la majorité des acteurs ou par les acteurs d'un secteur particulier, le Service d'Autorisation et d'Avis peut émettre des avis de portée générale.

■ **Compétences d'avis en vertu de législations particulières**

Le Service d'Autorisation et d'Avis est parfois tenu, en vertu de législations spécifiques, de rendre des avis sur des questions particulières. En droit positif, deux cas peuvent être évoqués. Premièrement, en vertu de l'article 9, al. 4, de la loi du 21 mars 2007 *régulant l'installation et l'utilisation de caméras de surveillance* (« la Loi Caméras »), le Service d'Autorisation et d'Avis doit rendre des avis à propos des protocoles d'accord relatif à l'accès en temps réels par les services de police, aux images des caméras de vidéosurveillances notamment installées sur les réseaux des sociétés publiques de transport en commun. Deuxièmement, l'article 28, § 1^{er}, de la loi du 26 avril 2024 *établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique* prévoit un avis du Service d'Autorisation et d'Avis sur la stratégie nationale en matière de cybersécurité.

■ **Émission de recommandations quant à la manière d'appliquer certaines dispositions prévues par la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel**

Dans les cas où certains principes ou concepts issus du RGPD donnent lieu à un grand nombre de questions (de la part de citoyens, d'organisations, d'instances publiques ou d'associations), le Service d'Autorisation et d'Avis peut formuler des recommandations générales reprenant l'interprétation que donne l'APD à ces principes et concepts. Il procède également, lorsque c'est approprié, à la mise à jour de recommandations antérieures de l'APD (ex. recommandation sur le marketing direct).

Afin de garantir une application cohérente des règles et principes de protection des données dans tous les États où le RGPD est d'application, le Service d'Autorisation et d'Avis favorise l'émission de recommandations ou de lignes directrices par l'EDPB et contribue dès lors activement aux discussions et travaux de cette institution.

■ **Emission de recommandations législatives**

Le Service d'Autorisation et d'Avis émet par ailleurs d'initiative des recommandations législatives par lesquelles il invite le législateur à prendre certaines initiatives, telles que l'encadrement législatif de traitements de données à caractère personnel existants ou l'adaptation de textes légaux ne correspondant pas à la réalité ou incohérents avec d'autres règles.

■ Autorisations d'accès à des métadonnées de communications électroniques

Dans le domaine des communications électroniques (loi du 13 juin 2005 *relative aux communications électroniques*), deux législations particulières attribuent une compétence d'autorisation du Service d'Autorisation et d'Avis concernant l'accès à des métadonnées de communications électroniques traitées par des prestataires de services de communications électroniques tels que les opérateurs de télécommunications. Il s'agit d'une part, de la loi du 17 janvier 2003 *relative au statut du régulateur des secteurs des postes et des télécommunications belges* (article 15 de la « Loi IBPT »), concernant l'accès à de telles données par l'Institut Belge des Postes et des Télécommunications (« l'IBPT »), et d'autre part, de la loi du 26 avril 2024 *établissant un cadre pour la cybersécurité des réseaux et des systèmes d'information d'intérêt général pour la sécurité publique* (article 21 de la « Loi NIS2 »), relatif à l'accès à ces mêmes données par le Centre pour la Cybersécurité Belgique (« le CCB »). Ces hypothèses d'accès visent l'exercice de certaines de leurs missions d'intérêt public par ces deux institutions, sans finalité à caractère pénal.

Cette compétence importante du Service d'Autorisation et d'Avis contribue à placer ce dernier parmi les acteurs de la cybersécurité en Belgique. Dans l'exercice de ces compétences, le Service vérifie principalement que les traitements de données envisagés sont ancrés dans un fondement légal adapté et sont bien nécessaires à l'exercice de la mission d'intérêt public concernée. L'objectif de l'Autorité est d'exercer un contrôle réel, dans des délais légaux particulièrement contraignants et sans porter préjudice aux compétences des institutions concernées.

■ Autorisations de certains arrangements administratifs dans le cadre des flux transfrontières de données

Le Service d'Autorisation et d'Avis a également pour mission d'autoriser les arrangements administratifs visés à l'article 46, § 3, point b), du RGPD. Cette disposition vise les hypothèses dans lesquelles, dans le contexte des flux transfrontières de données, les garanties appropriées en matière de protection des données sont prévues dans un arrangement administratif entre les autorités ou organismes publics concernés par l'échange de données.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Autorisation et d'Avis

OSSAA 1 : Avis relatifs à des projets de textes normatifs encadrant des traitements de données à caractère personnel

- OSSAA 1.1 : Rédaction d'avis relatifs à des projets de textes normatifs ;
- OSSAA 1.2 : L'émission de ces avis est régulièrement précédée d'échanges de questions avec le demandeur d'avis en vue de clarifier les intentions poursuivies à travers la rédaction des projets de textes (phase de mise en état) ou les liens éventuels entre le projet et d'autres textes normatifs existants.

OSSAA 2 : Avis d'initiative sur des questions générales relatives à la protection des données à caractère personnel (sans préjudice des compétences des autres directions)

OSSAA 3 : Avis en vertu de législations particulières

- OSSAA 3.1 : Rédaction d'avis préalables en vertu de la Loi Caméras ;

- OSSAA 3.2 : Rédaction d'avis préalables en vertu de la Loi NIS2.

OSSAA 4 : Rédaction de recommandations relatives à des développements sociétaux, économiques et technologiques

- OOSAA 4.1 : Le Service d'Autorisation et d'Avis contribuera en 2027 à la rédaction de lignes directrices avec ses homologues au sein de l'EDPB dans différents domaines ;
- OOSAA 4.2 : Le Service d'Autorisation et d'Avis finalisera et publiera la version néerlandaise de la mise à jour de sa recommandation sur le marketing direct.

OSSAA 5 : Emission de recommandations législatives

- OSSAA 5.1: Le Service d'Autorisation et d'Avis poursuivra en 2027 l'émission d'initiative de recommandations législatives formulées à l'occasion de son analyse des textes normatifs qui lui sont soumis pour avis et les publiera sur son site (<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/recommandations-legislatives>).

Il continuera à effectuer également les tâches suivantes, sur demande :

OSSAA 6 : Autorisations d'accès à des métadonnées de communications électroniques

- OOSAA 6.1 : Décisions d'autorisation conformément à l'article 15 de la Loi IBPT ;
- OOSAA 6.2 : Décisions d'autorisation conformément à l'article 21 de la Loi NIS2 ;

OSSAA 7 : Autorisations de certains arrangements administratifs

- OOSAA 7.1 : Décisions d'autorisation des arrangements administratifs visés à l'article 46, § 3, point b), du RGPD.

7. Service d'Inspection

Brève description du Service d'Inspection

La LCA décrit le Service d'Inspection assez sommairement comme étant "l'organe d'enquête de l'Autorité de protection des données".

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

Outre sa mission d'inspection générale, le Service d'Inspection a également une mission

spécifique d'audit. Cet aspect n'est pas mis en avant dans la LCA, mais découle directement de la législation européenne dans le cadre de ce qu'on appelle le contentieux Schengen. Il importe toutefois d'attirer l'attention sur le fait que ces audits engendrent une charge de travail significative et qu'à cet égard, le Service d'Inspection doit donc répartir ses moyens de fonctionnement entre les inspections et les audits. Il existe une différence fondamentale entre une inspection et un audit. Un audit doit être vu comme un contrôle, assorti d'un coaching/d'une sensibilisation, qui permet de révéler des problèmes dans un processus, et ce en concertation avec le responsable du traitement proprement dit. Un audit est donc en fait (pour résumer) une approche un peu plus souple qu'une inspection. En outre, il s'agit d'une matière qui ne cesse de prendre de l'importance au niveau européen vu la création de nouvelles bases de données de grande envergure où il est toujours question d'une certaine interopérabilité.

La loi du 28 novembre 2022 sur la protection des personnes qui signalent des violations au droit de l'Union ou au droit national constatées au sein d'une entité juridique du secteur privé prévoit enfin de compléter la compétence d'enquête du Service d'Inspection telle qu'elle est définie dans la LCA. Depuis 2023, les signalements externes qui relèvent du règlement sur les lanceurs d'alerte et qui concernent la protection des données peuvent faire l'objet d'une enquête du Service d'Inspection, soit parce qu'ils ont été directement introduits auprès du Service d'Inspection, soit via un transfert d'un signalement auprès du Médiateur fédéral au Service d'Inspection, et ce suite à la mise en place d'un protocole d'accord entre le Médiateur fédéral et l'APD.

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

Le Service d'Inspection se compose d'inspecteurs aux profils différents (juristes, auditeurs et experts en ICT et en sécurité de l'information) et est dirigé par l'inspecteur général. Cela permet une approche multidisciplinaire et les enquêtes ne restent pas limitées à une approche purement juridique. En vertu de la LCA, l'inspecteur général et les inspecteurs doivent, dans l'exécution de leurs missions, être en possession d'une carte de légitimation de leur fonction qu'ils doivent immédiatement présenter sur demande (le modèle proprement dit a été publié au Moniteur belge).

Contribution au Plan Stratégique

Le présent Plan de Gestion tiendra compte du nouveau Plan Stratégique 2026-2028 de l'APD. Le Service d'Inspection s'inspirera de la nouvelle mission de l'APD à savoir "Garantir une protection équilibrée des données à caractère personnel pour tous les citoyens, dans un contexte numérique qui évolue rapidement" et contribuera (pourra contribuer) principalement aux objectifs et tâches stratégiques suivant(e)s de l'APD :

"L'APD renforce sa stratégie visant à sanctionner efficacement les violations présentant une pertinence sociétale et à régler les litiges dans un délai raisonnable et de manière aussi accessible que possible.

L'APD s'engage à appliquer dans chaque dossier une approche équilibrée qui soit aussi bien proportionnelle qu'efficace. Cela signifie qu'elle évalue systématiquement avec soin quelle mesure est la plus appropriée en fonction de la nature, de la gravité et de l'impact de la violation. Le contrôle du respect de la réglementation par l'APD vise tout d'abord à faire cesser des violations présentant un intérêt sociétal important au moyen de mesures

correctrices et, au besoin, à les sanctionner via des amendes.

Dans des dossiers simples présentant peu d'impact sociétal, faire cesser des traitements illicites de données peut aussi être envisagé comme un mode de règlement du litige.

Dans le même temps, l'APD tend à évoluer vers une politique plus proactive. Les contrôles auront donc moins lieu sur la base de plaintes et davantage de sa propre initiative, et ce en ligne avec des priorités claires. La politique visera à allouer davantage de moyens à des dossiers présentant un impact sociétal significatif (dossiers stratégiques), tels que des violations graves ayant de lourdes conséquences pour un groupe important de citoyens. Elle actualisera dès lors également la politique de classement sans suite existante." (soulignement propre)

Cela ne signifie toutefois pas que le Service d'Inspection ne peut pas contribuer à d'autres objectifs stratégiques et missions de l'APD. Son expertise et les signaux qu'il reçoit dans le cadre du traitement de ses dossiers lui permettent également d'apporter une contribution utile en interne à d'autres services au sein de l'APD, réalisant ainsi une approche circulaire.

Vu certains défis explicitement mentionnés dans le Plan Stratégique 2026-2028 (premièrement l'augmentation du nombre de dossiers et leur complexité, deuxièmement les nouveaux développements technologiques et réglementaires et enfin le gel annoncé des recrutements du Parlement), plusieurs réponses claires ont été formulées par l'APD. Plusieurs de ces défis ont également un impact sur le fonctionnement du Service d'Inspection.

Ainsi, le Plan Stratégique précise explicitement :

"Parallèlement à la priorité donnée à la médiation, l'APD reformera la chaîne interne de traitement des plaintes, ce qui donnera au Service de Première Ligne une plus grande marge d'appréciation pour transmettre, soit au Service d'Inspection, soit à la Chambre Contentieuse, les dossiers de plainte qu'il n'aura pas pu clôturer après le test de recevabilité ou la médiation. L'objectif dans ce cadre est de répartir les tâches entre les services de la manière la plus rationnelle possible (sans impliquer systématiquement les trois services).

La politique du Service d'Inspection visera à consacrer davantage de ressources aux dossiers ayant un impact sociétal important (dossiers stratégiques) et à adopter une approche plus pragmatique pour les affaires non prioritaires, par exemple :

- *à la suite d'une régularisation au cours de l'enquête ;*
- *lorsqu'une enquête approfondie de la plainte serait disproportionnée.*

Les rapports du Service d'Inspection se concentreront davantage sur les aspects pour lesquels son approche apporte une valeur ajoutée, à savoir les constatations factuelles d'éventuelles violations, en utilisant ses pouvoirs d'enquête."

Enfin, le Plan Stratégique 2026-2028 identifie aussi clairement plusieurs points d'attention de fond. Ainsi, l'accent est mis d'une part sur les traitements de données à grande échelle, tant dans le secteur privé que dans le secteur public, qui peuvent représenter un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées et d'autre part sur les traitements de données à caractère personnel de mineurs.

Afin de jouer son rôle dans les différents domaines d'action et objectifs stratégiques/opérationnels de l'APD, le Service d'Inspection a défini les objectifs stratégiques et opérationnels mentionnés ci-dessous pour 2027.

Objectifs stratégiques et opérationnels du Service d'Inspection

Le Service d'Inspection reste convaincu que la phase d'inspection peut être considérée comme un outil de guidage, le but de l'enquête (ou du moins d'une partie de celle-ci) étant de veiller à ce que le RGPD et les autres règles relatives à la protection des données à caractère personnel soient (mieux) respectés.

L'envoi de questionnaires, les questions posées lors d'une audition, d'une visite sur place ou d'un audit afin d'obtenir un aperçu des activités de traitement réelles peuvent avoir une influence substantielle sur la compréhension et la perception d'un responsable du traitement à l'égard de ces activités de traitement, des avis de son DPO et des obligations imposées par le RGPD. Le Service d'Inspection est conscient de l'impact qu'une enquête peut avoir et du fait qu'elle peut amener, déjà lors de son déroulement, le responsable du traitement à rechercher une plus grande conformité.

Comme cela a déjà été précisé précédemment, cela est tout à fait conforme au nouveau Plan Stratégique 2026-2028 de l'APD : *"Garantir une protection équilibrée des données à caractère personnel pour tous les citoyens, dans un contexte numérique qui évolue rapidement."*

Le projet lancé précédemment en vue de miser davantage sur ce que l'on appelle les classements sans suite (décisions de classement sans suite conformément à l'article 91, § 2, troisième tiret de la LCA) s'inscrit dès lors parfaitement dans ce cadre. Les affaires moins prioritaires peuvent être traitées de manière plus pragmatique, à la suite d'une régularisation au cours de l'enquête et lorsqu'une enquête approfondie de la plainte serait disproportionnée. Tout cela doit limiter autant que possible la charge de travail (croissante) pour les inspecteurs et dégager plus de latitude pour initier des dossiers proactifs là où cela s'avère pertinent.

Il importe de préciser que derrière certains classements sans suite, se cache en fait toute une enquête avant que le Service d'Inspection ne puisse conclure que le responsable du traitement a atteint une conformité suffisamment grande en termes de protection des données pour classer le dossier.

Les expériences acquises avec ces classements sans suite sont toujours d'actualité et valables :

- 1) pour le plaignant, un classement sans suite peut être intéressant si son problème concret a été géré ;
- 2) pour le responsable du traitement, il peut être intéressant que le dossier soit clôturé (sans rester plus longtemps encore dans l'incertitude) ;
- 3) pour l'APD, un classement sans suite présente l'avantage que l'enquête du Service d'Inspection a contribué à augmenter la "conformité avec le RGPD", la solution trouvée n'étant pas uniquement intéressante pour l'aspect individuel (du plaignant) mais aussi utile/nécessaire au sens plus large (à savoir pour l'ensemble des citoyens confrontés à des traitements de ce type) ;
- 4) enfin, cela a aussi un certain impact sur la charge de travail, pas tant pour le Service d'Inspection car une enquête a bel et bien été menée, mais pour la Chambre Contentieuse qui ne doit plus récupérer le dossier pour une décision finale.

Bien entendu, cette approche ne fonctionne pas pour chaque dossier et le mode de traitement plus classique qui consiste à établir un rapport d'enquête et à le transmettre à la Chambre Contentieuse pour traitement ultérieur (et sanction) doit évidemment aussi être maintenu.

Le Service d'Inspection reste d'ailleurs convaincu qu'il est possible et nécessaire de miser davantage sur l'approche circulaire des dossiers et des thèmes évoquée précédemment. Le traitement d'une plainte peut donner lieu à une enquête du Service d'Inspection et à une décision de la Chambre Contentieuse, après quoi d'autres directions au sein de l'APD peuvent formuler des conseils destinés au public sur cette base (par ex. à l'aide d'une recommandation ou d'une action de sensibilisation). On peut également travailler dans l'autre sens, en formulant d'abord des conseils destinés au public et en vérifiant ensuite, par l'intermédiaire de l'organe de l'APD chargé de faire appliquer la réglementation, si ces conseils sont ou non suivis. En d'autres termes, il n'y a pas nécessairement un point de départ ou d'arrivée dans une direction spécifique au sein de l'APD (le logo actuel de l'APD renvoie par exemple à ces blocs de construction modulaires).

OSSI 1 : Continuer à faire face à l'extension (européenne) du contentieux Schengen

- OOSI 1.1 : Poursuivre l'exercice de la surveillance SchEval en Belgique à l'égard des utilisateurs par ex. de l'infrastructure VIS et SISII au moyen d'actions de contrôle (ou de la reprise de celles-ci) et de la participation à des groupes de travail ou à des groupes de pilotage ;
- OOSI 1.2 : Affecter davantage d'inspecteurs à la préparation d'audits, vu l'extension planifiée du contentieux Schengen à l'Entry/Exit System (EES, système d'entrée et de sortie) et à l'European Travel Information and Authorisation System (ETIAS, système européen d'information et d'autorisation concernant les voyages) (en ce qui concerne la Belgique, l'EES est entré en vigueur fin 2025 et l'ETIAS figurera peut-être à l'agenda en 2026) ;
- OOSI 1.3 : En 2027, un ou plusieurs audits seront à nouveau lancés concernant les systèmes existants. À cet égard, on peut songer à un audit à l'étranger ou à un audit des services centraux en Belgique ou d'un émetteur régional de cartes Visa qui n'avait pas encore vraiment attiré l'attention jusqu'à présent. ;
- OOSI 1.4 : Donner davantage de visibilité à cette mission d'audit vis-à-vis du monde extérieur. Ceci peut se faire entre autres grâce à la finalisation des suivis des recommandations déjà émises précédemment de manière à pouvoir en vérifier l'impact. Les résultats peuvent toujours être repris dans la rubrique "Sous la loupe" du Service d'Inspection sur le site Internet de l'APD.

OSSI 2 : Continuer à recourir au classement sans suite pour l'inspection en tant qu'outil stratégique

- ODID 2.1 : Maintenir le classement sans suite pour l'inspection après enquête et continuer à y recourir en tant qu'outil stratégique dans le but d'augmenter la conformité.
- OOSI 2.2 : Tâcher de transformer ce classement sans suite spécifique pour l'inspection en une sorte de mise en demeure formelle via la législation de manière à créer une plus grande sécurité juridique concernant l'application de cette pratique et à pouvoir augmenter (davantage) l'impact de cet outil. On pense en particulier à la préparation et au développement de la possibilité de conclure des transactions dans des dossiers d'inspection. Ce dernier point dépend toutefois de la date exacte à laquelle notre LCA sera adaptée par le parlement.

OSSI 3 : Garder une attention constante pour certains sujets spécifiques

Des sujets spécifiques exigent une attention constante du Service d'Inspection pour diverses raisons.

- OOSI 3.1 : Le "*DPO*" continue à être considéré par le Service d'Inspection comme l'acteur clé en ce qui concerne la protection des données à caractère personnel dans la pratique quotidienne (conformément à ce qui est également mentionné dans le Plan Stratégique : "*Vu leur rôle-clé, l'APD les considère comme un groupe cible prioritaire*"). Par ordre de grandeur, les enquêtes portent principalement sur la désignation correcte ou incorrecte d'un DPO, sur la position du DPO au sein de l'organisation et sur la question de savoir si, dans la pratique, le DPO dispose de suffisamment de temps et de moyens pour remplir correctement son rôle. L'expérience de ces dernières années a démontré qu'il y avait encore une (grande) marge d'amélioration (ceci constituait aussi une constatation au sein de l'Europe [*constatation au sein de l'Europe*](#)). Les efforts déployés en faveur du rôle et du fonctionnement du DPO doivent être clairement poursuivis ;
- OOSI 3.2 : Certains acteurs du monde du "*marketing direct*" restent encore et toujours à l'origine d'un afflux constant de plaintes et d'objections à l'encontre d'un groupe restreint de responsables du traitement. La réception de marketing direct par e-mail ou par courrier s'avère parfois cacher des traitements complexes, avec différents partenaires (externes et/ou internationaux) ou pas. L'attention doit peut-être moins se concentrer sur les formes simples de marketing direct mais plutôt sur le phénomène de ce qu'on appelle les "*data brokers*" (courtiers en données) (ce sont des instances qui ont pour but principal le commerce à grande échelle de données à caractère personnel. Outre l'achat et la vente de telles données, ces dernières font également l'objet d'analyses, ce qui aboutit à des données à caractère personnel enrichies). Cet élément est explicitement évoqué dans le Plan Stratégique 2026-2028. Dans la plupart des cas (en raison de cette complexité et de traitements peu clairs), les citoyens ne comprennent pas ce qu'il advient en coulisses de leurs données à caractère personnel ;
- OOSI 3.3 : Les traitements à grande échelle au sein des autorités publiques constituent aussi dans le Plan Stratégique 2026-2028 un point d'attention explicite. Vu leur rôle spécifique, les autorités publiques disposent parfois de grandes quantités de données à caractère personnel de citoyens. Dans un certain nombre de cas, ces informations sont croisées ou mises à la disposition d'autres acteurs (publics), rendant ces traitements à grande échelle potentiellement particulièrement sensibles.

OSSI 4 : Évaluer et adapter le fonctionnement propre en permanence

- OOSI 4.1 : Le secret de l'enquête empêche le Service d'Inspection de communiquer en détail. L'on a dès lors œuvré par le passé à une Charte publiquement consultable. Le Service d'Inspection souligne que sa politique est parfois clarifiée en reprenant dans cette Charte des références à des sources externes (par ex. la Cour des marchés). Ces informations publiques démontrent l'utilité et la valeur ajoutée de la Charte. L'intention reste de continuer à prévoir des adaptations à la Charte 1 à 2 fois par an si la pratique indique que ces adaptations sont nécessaires suite à d'éventuelles évolutions (nouvelle législation, développement de nouvelles pratiques ou modification de pratiques existantes). Le Service d'Inspection a été surpris de constater que des sources externes faisaient également référence à cette Charte.

Par ailleurs, le Service d'Inspection a commencé à publier une rubrique mensuelle intitulée "Sous la loupe" sur le site Internet de l'APD. Il s'agit d'articles consacrés aux thèmes récurrents dans les enquêtes, à des éléments de procédures, aux objectifs stratégiques et aux pratiques du service en matière d'audit. Le Service d'Inspection souhaite dès lors poursuivre cette initiative – qui a seulement vu le jour à la mi-2026 – en 2027 en vue de renforcer la transparence de son fonctionnement ;

- OOSI 4.2 : Afin de travailler de la façon la plus uniforme possible, plusieurs templates (modèles) ont déjà été élaborés en interne au sein du Service d'Inspection, templates qui ne visent pas seulement une plus grande uniformité mais qui doivent aussi permettre un gain d'efficacité. En raison de la charge de travail, ceux-ci ne sont pas toujours finalisés. Le Service d'Inspection continuera dès lors à être attentif à cet aspect en 2027 ;
- OOSI 4.3 : L'adaptation de ce qu'on appelle la chaîne de traitement des plaintes, telle qu'annoncée dans le Plan Stratégique 2026-2028 (*"Parallèlement à la priorité donnée à la médiation, l'APD reformera la chaîne interne de traitement des plaintes, ce qui donnera au Service de Première Ligne une plus grande marge d'appréciation pour transmettre, soit au Service d'Inspection, soit à la Chambre Contentieuse, les dossiers de plainte qu'il n'aura pas pu clôturer après le test de recevabilité ou la médiation."*), aura un grand impact notamment sur le fonctionnement du Service d'Inspection et les collaborateurs devront donc y consacrer le temps nécessaire pour la mener à bien, en raison notamment, comme mentionné plus haut, de l'adaptation prévue de la LCA.

8. Chambre Contentieuse

Brève description de la Chambre Contentieuse

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

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

La Chambre Contentieuse a un rôle autonome au sein de l'APD, mais n'agit pas de manière isolée. Les priorités et l'approche à adopter font l'objet d'une concertation avec tous les autres services concernés et en particulier avec le Comité de direction.

Contribution au Plan Stratégique

La Chambre Contentieuse porte dès lors la responsabilité de la surveillance de l'application et du respect du RGPD, en tant qu'entité de l'APD. La procédure devant la Chambre Contentieuse est une procédure administrative, présentant des garanties quasi judiciaires qui découlent surtout du fait que la Chambre Contentieuse peut infliger des sanctions extrêmes.

La Chambre Contentieuse ne fait pas partie du pouvoir judiciaire. La Chambre Contentieuse

n'intervient pas d'office mais dépend des affaires dont elle est saisie. Lors de l'évaluation des affaires, la Chambre Contentieuse se base sur les priorités établies dans le Plan Stratégique et dans d'autres documents stratégiques de l'APD, en respectant évidemment le cadre légal et les principes généraux du droit. La politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse comprend des priorités négatives (les "classements sans suite d'opportunité") mais la Chambre Contentieuse applique également des priorités positives, où l'impact sociétal d'une affaire joue un rôle crucial, en se concentrant évidemment sur les deux thèmes prioritaires du Plan Stratégique.

Les compétences de la Chambre Contentieuse sont en outre encadrées par la jurisprudence de la Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles). À cet égard, la Cour des marchés confirme notamment la large compétence discrétionnaire de la Chambre Contentieuse et pose également des exigences élevées en ce qui concerne la motivation.

Dans ses travaux, la Chambre Contentieuse met l'accent aussi bien sur la garantie d'une qualité juridique élevée que sur une utilisation aussi efficace que possible de ses moyens, en tenant compte de la nature et de l'impact de l'affaire, par exemple en choisissant la procédure la plus appropriée. La Chambre Contentieuse traite ainsi les affaires simples au moyen de la "procédure raccourcie" et elle classe sans suite différents types d'affaires lorsqu'il y a un manque d'intérêt stratégique. À cet égard, il y a lieu d'émettre une réserve selon laquelle les exigences posées par la Cour des marchés ainsi que par le droit européen (en particulier, mais pas uniquement, pour les affaires transfrontalières) limitent la marge de manœuvre d'une intervention sélective.

La Chambre Contentieuse a développé une structure. Des méthodes de travail ont été établies pour les différents types de procédures. Le greffe joue un rôle administratif central, dans les contacts externes également. Une attention particulière est accordée aux procédures IMI pour les affaires transfrontalières qui ont un impact particulier sur les personnes concernées ou - de manière plus générale - sur le droit à la protection des données.

Pour pouvoir faire face à l'important afflux de plaintes, un processus de changement a été déclenché, lequel sera poursuivi en 2027 en exécution du Plan Stratégique. Grâce à un traitement à un stade plus précoce des plaintes au sein du Service de Première Ligne et à une rationalisation de la chaîne contentieuse interne, l'afflux de dossiers au sein de la Chambre Contentieuse devrait diminuer (drastiquement).

Vous trouverez ci-dessous les principes pour 2027, dont on peut espérer qu'ils seront également exécutés au cours des années suivantes.

Objectifs stratégiques et opérationnels de la Chambre Contentieuse

OSChC 1 : La poursuite du développement de la Chambre Contentieuse qui offre une protection effective et cohérente et qui traite les litiges de manière équilibrée dans un délai raisonnable

- OChC 1.1 : Traiter les affaires de manière efficace, sur la base d'une stratégie comportant les éléments suivants :
 - Veiller à surveiller les délais de procédure et la gestion du temps afin de garantir un traitement qualitatif des affaires dans un délai raisonnable.
 - Miser sur les amendes administratives dans les affaires qui s'y prêtent.

- Adopter une approche "instantanée" dans les affaires dans lesquelles on peut formuler rapidement une injonction "light" ou un avertissement (art. 95 de la LCA) et dans les affaires dans lesquelles les tentatives du Service de Première Ligne de régler un cas à un stade précoce ont échoué.
- Décisions plus courtes.
- OOChC 1.2 : Poursuivre, avec le Comité de direction, le développement de règles procédurales qui garantissent l'accessibilité, l'impartialité et l'efficacité, notamment via l'établissement ou la mise à jour de notes stratégiques publiées sur le site Internet concernant :
 - la politique de classement sans suite (actualisation, conformément au Plan Stratégique)
 - la politique de publication (mise à jour)
 - la politique en matière d'astreintes (mise à jour)
 - la politique en matière d'amendes, comprenant les montants forfaitaires des petites amendes
 - le rôle des tiers dans les procédures
 - le suivi des décisions de la Chambre Contentieuse
 - et d'éventuels autres sujets transversaux ;
- OOChC 1.3 : Poursuivre le développement d'un vade-mecum pour les parties devant la Chambre Contentieuse, ainsi que d'une banque de données des connaissances ;
- OOChC 1.4 : Contribuer au traitement effectif et cohérent des recours contre les décisions, notamment via une prise de position stratégique dans des affaires devant la Cour des marchés, via un dialogue de la défense (judicial dialogue) avec la Cour des marchés, la mise en œuvre stratégique d'instruments tels que la cassation et les questions préjudicielles, le tout en étroite collaboration avec des avocats externes, et une propre cellule "litigation" ;
- OOChC 1.5 : En concertation avec le Comité de direction, développer une stratégie pour le recours à l'instrument de la cassation contre des décisions de la Cour des marchés ;
- OOChC 1.6 : Professionnaliser davantage le greffe, notamment au niveau de la communication avec des contacts externes et de la poursuite de l'instauration de procédures électroniques, à l'aide d'un nouveau DMS ;
- OOChC 1.7 : Préparation du Digital Rulebook : Garanties procédurales, liées à l'implication de plusieurs contrôleurs en vertu de diverses lois numériques.

OSChC 2 : Coopération avec des contrôleurs dans d'autres États membres et avec l'EDPB

- OOChC 2.1 : OOChC 2.1 : Contribuer activement à des initiatives stratégiques de l'EDPB et de contrôleurs nationaux afin de garantir le fonctionnement effectif du mécanisme de guichet unique, à l'égard également de grandes entreprises technologiques, notamment sur la base du nouveau règlement européen sur les procédures.

- OOOChC 2.2 : OOOChC 2.2 : Assurer un traitement effectif des affaires transfrontalières, notamment via le système IMI, surtout dans le contexte des articles 60 (mécanisme de guichet unique) et 65 (règlement des litiges) du RGPD. Appliquer à cet égard le Règlement 2025/2518 ;
- OOOChC 2.3 : Contribuer à un développement cohérent du droit au sein de l'EEE, notamment en participant aux sous-groupes "cooperation", "enforcement" et "corrective powers" de l'EDPB.

9. Critères d'évaluation

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

- au traitement des dossiers en temps utile, de façon appropriée et qualitative. L'APD vise à cet égard un glissement ciblé de la capacité afin d'augmenter sa proactivité, sa productivité et son impact :
 - Le pourcentage de plaintes traitées de manière précoce/pragmatique devrait fortement augmenter, notamment afin d'éviter l'apparition d'un arriéré, malgré l'afflux accru de dossiers ;
 - Davantage de dossiers répressifs (proactifs) seront initiés, permettant d'obtenir un impact important ;
 - La réponse aux demandes d'information individuelles ne constitue pas une priorité. Au lieu de cela, l'APD misera davantage (de manière proactive) sur des initiatives générales d'information et de sensibilisation ;
 - Lorsque son avis ou son approbation est sollicité(e) via les canaux légaux, l'APD évaluera dans chaque dossier dans quelle mesure celui-ci apporte une plus-value significative pour conseiller/accompagner ou non le demandeur (de manière approfondie). Le nombre d'avis/de décisions succinct(e)s devrait ainsi augmenter sensiblement. Cela doit notamment permettre à l'APD de mieux gérer les pics dans l'afflux de dossiers.
 - Un plus grand nombre de recommandations générale seront (proactivement) préparées - dans la mesure du possible au niveau de l'EDPB - et à cet effet, davantage de dialogues seront également engagés avec les *stakeholders*.

La combinaison de ces cinq actions axées sur l'efficacité devrait également créer une marge pour pouvoir travailler d'initiative de façon thématique/sectorielle, en commençant par la sensibilisation/l'information pour ensuite évoluer vers le contrôle et la répression.

- Le développement de liens de coopération concrets avec d'autres contrôleurs et l'ouverture de nouveaux dialogues avec les *stakeholders*, afin que l'APD reste en phase avec la réalité de terrain.

Le Comité de direction traduira ces critères généraux en résultats et en objectifs concrets mesurables et le nouveau DMS y contribuera dans une large mesure.