

Politique de l'APD en vertu de l'article 75 du Règlement d'ordre intérieur

L'article 22, § 1^{er}, 2^o de la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données* établit que le Service de Première Ligne lance une procédure de médiation dès qu'il le juge nécessaire.

L'APD souhaite attirer votre attention sur le fait que la procédure de médiation au sein de l'APD est différente de la procédure de médiation au sens du *Code judiciaire*.

Le but de la médiation au sein de l'APD est d'arriver à une mise en conformité maximale et à une solution à l'amiable. Par ailleurs, cela permet un traitement fluide des requêtes afin d'éviter la procédure de plainte, plus longue et plus complexe.

L'APD précise également que, dans le cadre de la procédure de médiation, le Service de Première Ligne ne réalise pas d'analyse poussée, ni ne rend de décision quant au fond du dossier (ceci est le rôle de la Chambre Contentieuse de l'APD). Le Service de Première Ligne a *a priori* le rôle de guider les parties.

L'APD explique ci-après sous quelles conditions son Service de Première Ligne lancera une procédure de médiation dans des dossiers de plainte.

Le Service de Première Ligne ne se limite pas à un examen de recevabilité (d'irrecevabilité) purement formel d'une plainte mais vérifie aussi systématiquement, dans le cas d'une plainte recevable, s'il existe une chance raisonnable que l'objet de la plainte puisse encore être traité via une médiation. Dans l'affirmative, le Service de Première Ligne essaie - dans le respect du droit à la protection des données - de régler cette plainte à l'amiable entre les parties concernées.

Il s'agit donc d'un moyen supplémentaire de régler des plaintes de manière accessible et rapide. Ce mécanisme de filtre au niveau du Service de Première Ligne contribue également à éviter que la Chambre Contentieuse et/ou le Service d'Inspection de l'APD soient saturés par des dossiers qui se prêtent à une solution amiable. Cette option leur laisse plus de latitude pour se concentrer sur le traitement de plaintes présentant un impact sociétal plus important et/ou de plaintes liées à certains domaines thématiques spécifiques ou certaines priorités défini(e)s par le Comité de direction.

Le but de ce mécanisme de filtre est dès lors de régler de manière rapide et pragmatique des litiges relativement simples, avec une charge procédurale minimale pour l'ensemble des parties concernées, tout en veillant à une répartition rationnelle des tâches entre les différents services de l'APD intervenant dans le traitement des plaintes.

L'APD juge le lancement d'une procédure de médiation pertinent notamment dans les types de dossiers de plainte suivants :



- Les plaintes relatives à des violations des droits du plaignant qui peuvent encore être résolues par l'intermédiaire du Service de Première Ligne ;
- Les plaintes dans lesquelles la violation avancée peut être régularisée au moyen d'une action simple du responsable du traitement ;
- Les plaintes dans lesquelles la violation avancée est occasionnelle/involontaire/minime/technique/formelle et où aucun manquement systémique n'est mis en lumière ;
- Les plaintes dans lesquelles la violation avancée n'a pas de portée sociétale élargie.

L'APD juge en principe cette approche moins appropriée pour les types de dossiers de plainte suivants :

- Les plaintes qui indiquent une violation plus grave ou plus systémique ;
- Les plaintes qui ont un impact sociétal plus large (par ex. les plaintes introduites par de grands défenseurs d'intérêts collectifs) ;
- Les plaintes dirigées contre un responsable du traitement récalcitrant ;
- Les plaintes qui concernent une violation passée que le responsable du traitement ne peut plus réparer, le "préjudice" ayant déjà été causé et la plainte portant sur la violation elle-même et non sur la réparation, celle-ci n'étant plus possible ; Les plaintes relatives à des traitements transfrontaliers. Les plaintes recevables dans lesquelles une médiation a abouti peuvent être clôturées au niveau du Service de Première Ligne, bien qu'un accord amiable entre les parties concernées n'exclue pas la compétence de contrôle de l'APD.

Si la médiation échoue, le Service de Première Ligne poursuit le traitement du dossier en tant que plainte.