



Autorité de protection des données  
Gegevensbeschermingsautoriteit

**Avis n° 98/2021 du 14 juin 2021**

**Objet: Demande d'avis concernant une proposition de décret relative à la gestion des plaintes en Communauté germanophone (CO-A-2021-093)**

L'Autorité de protection des données (ci-après « l'Autorité »);

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, en particulier les articles 23 et 26 (ci-après « LCA »);

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* (ci-après « RGPD »);

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 la demande d'avis de Monsieur Karl-Heinz Lambertz, Président du Parlement de la Communauté germanophone, reçue le 27 avril 2021;

Vu le rapport de Madame Alexandra Jaspar, Directrice du Centre de Connaissances de l'Autorité de protection des données ;

Émet, le 14 juin 2021, l'avis suivant :

## I. OBJET ET CONTEXTE DE LA DEMANDE D'AVIS

1. Le président du Parlement de la Communauté germanophone, Monsieur Karl-Heinz Lambertz (ci-après « le demandeur ») a sollicité, le 27 avril 2021, l'avis de l'Autorité concernant une proposition de décret relative à la gestion des plaintes en Communauté germanophone (ci-après « la proposition »).
2. La proposition - inspirée du décret flamand du 1<sup>er</sup> juin 2001 octroyant un droit de réclamation à l'égard de l'administration<sup>1</sup> - a pour objectif de « *contrer les difficultés de communication et les conflits et, dans le sens de la gestion de la qualité, [de] conduire, si nécessaire, à une optimisation des procédures et des services ainsi qu'à une augmentation de la satisfaction de toutes les personnes impliquées* »<sup>2</sup>. Pour ce faire, elle entend, d'une part, consacrer le droit, pour « *toute personne* »<sup>3</sup> pouvant faire valoir un intérêt<sup>4</sup>, de déposer une plainte à l'encontre d'un acte administratif ou des méthodes de travail d'une autorité publique<sup>5</sup>, directement auprès de cette dernière<sup>6</sup> et, d'autre part, fixer les normes minimales de procédure que chaque autorité et institution devra définir pour la gestion de ces plaintes (article 2).
3. En ce qui concerne les traitements de données à caractère personnel, la proposition dispose que :
  - pour que la plainte soit recevable, elle doit notamment comporter « *une description de l'affaire à l'origine de la plainte* » (article 4, 3<sup>o</sup>) et le nom et l'adresse du plaignant doivent être « *connus* » (article 4, 5<sup>o</sup>) ;
  - une lettre d'information contenant notamment « *des informations sur la personne de contact pour le traitement de la plainte* » sera adressée au plaignant (article 8, 2<sup>o</sup>) ;
  - lorsqu'une plainte a été déposée auprès d'une autorité incompétente, l'autorité concernée, avec l'accord du plaignant, transmet la plainte dans les meilleurs délais à l'autorité qu'elle considère comme compétente (article 8, §4) ;
  - chaque autorité tient par année civile un registre des plaintes reçues<sup>7</sup> dont elle envoie chaque année une version anonymisée à son organe de gestion ou de contrôle ainsi qu'au service du médiateur (article 12).

<sup>1</sup> Aujourd'hui abrogé par le décret de gouvernance du 7 décembre 2018 (MB 19.12.2018)

<sup>2</sup> Doc. parl. CG, 138/1 (2020-2021), 12 avril 2021, p. 3

<sup>3</sup> Cette notion vise toute personne physique ou morale ainsi que toute association de fait (article 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>)

<sup>4</sup> Sur ce point voy. l'avis du Conseil d'Etat n°65.486/3 du 22 mars 2019, point 7 (<http://www.raadvst-consetat.be/dbx/avis/65486.pdf>)

<sup>5</sup> A savoir des autorités administratives, des autorités administratives locales et des institutions chargées d'une mission de service public de la Communauté germanophone.

<sup>6</sup> Ce faisant, la proposition entend placer un point de contact pour les citoyens « *une étape avant l'instance du médiateur pour la Communauté germanophone* », consacrée par le décret 26 mai 2009 (MB 7.10.2009) ; voy. Doc. parl. CG, 138/1, *op. cit.*, p. 3

<sup>7</sup> Ce registre comporte les informations suivantes :

1<sup>o</sup> toutes les plaintes reçues ;

4. Saisie d'une première version de cette proposition<sup>8</sup>, la section de législation du Conseil d'Etat a opportunément relevé que la proposition comportait des dispositions relatives au traitement de données à caractère personnel et qu'il convenait de solliciter l'avis de l'Autorité<sup>9</sup>. A l'appui de ce constat, le Conseil d'Etat citait l'article 10, al. 3 de la proposition. Cet article est actuellement libellé comme suit :

*« Compte tenu du règlement général de l'UE sur la protection des données et avec le consentement du plaignant, les données du plaignant peuvent être traitées et transmises dans le cadre du traitement de la plainte, dans la mesure où la finalité du traitement et de la transmission des données est liée au traitement de la plainte ».*

## **II. EXAMEN DE LA DEMANDE D'AVIS**

### **1. Base de licéité**

5. L'article 10, al. 3 de la proposition conditionne le traitement des données à caractère personnel du plaignant au consentement de ce dernier. Ce faisant, le traitement de données à caractère personnel envisagé reposerait sur l'article 6.1.a) du RGPD.
6. L'Autorité rappelle toutefois que lors de l'usage du consentement en tant que base pour la légitimité des traitements, le recueil du consentement des personnes concernées doit répondre aux exigences de liberté, d'information, de spécificité et d'univocité prévues au considérant 32 du RGPD<sup>10</sup>.
7. Or, l'exigence de liberté s'oppose à ce qu'en l'absence de consentement (concernant le traitement de ses données), la plainte de la personne concernée soit considérée comme irrecevable. En d'autres termes, l'article 4, 5° de la proposition est incompatible avec le fondement de l'article 6.1.a du RGPD.
8. L'Autorité recommande dès lors de fonder les traitements sur l'article 6.1.e du RGPD (la nécessité pour l'exécution d'une mission d'intérêt public). Ce faisant, le consentement pourrait être remplacé par l'absence d'opposition du plaignant. Le cas échéant, il conviendrait de modifier les articles 8, §4 et 10,

---

2° leur suivi ;

3° les résultats de l'enquête ainsi que

4° le cas échéant, les mesures prises en conséquence.

<sup>8</sup> Doc. parl. CG, 279/1 (2018-2019)

<sup>9</sup> Avis 65.486/3, *op. cit.*, p. 4

<sup>10</sup> Pour plus d'informations à ce sujet, l'Autorité renvoie aux Guidelines sur le consentement adoptées par le Contrôleur européen de la protection des données (anciennement «Groupe de l'Article 29») le 4 mai 2020 ([https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb\\_guidelines\\_202005\\_consent\\_fr.pdf](https://edpb.europa.eu/sites/edpb/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_fr.pdf))

al. 3 de la proposition<sup>11</sup>. L'Autorité rappelle toutefois que ce droit d'opposition va de pair avec l'obligation de transparence définie aux articles 12, 13 et 14 du RGPD. C'est-à-dire avec l'obligation de fournir une information concise, transparente, compréhensible et aisément accessible aux personnes concernées<sup>12</sup>.

## 2. Principe de légalité

9. L'Autorité rappelle que – conformément à une lecture conjointe de l'article 8 de la CEDH, de l'article 22 de la Constitution et de l'article 6.3 du RGPD – toute ingérence d'une autorité publique dans le droit au respect de la vie privée doit être prescrite dans une « *disposition légale suffisamment précise* » qui répond à un besoin social impérieux et qui est proportionnelle à la finalité poursuivie. Une telle disposition légale précise définit les éléments essentiels des traitements de données à caractère personnel allant de pair avec l'ingérence de l'autorité publique<sup>13</sup>. Le pouvoir exécutif ne peut en principe être habilité qu'en vue de l'exécution de mesures dont les éléments essentiels ont été fixés préalablement par le législateur.
  
10. Bien que la demande d'avis ne comporte pas d'indication manifeste que, dans le présent contexte, des traitements de données impliquant un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées auraient lieu<sup>14</sup>, l'Autorité relève que les plaintes sont susceptibles de viser des actes administratifs ou des méthodes de travail notamment des écoles, du Centre de pédagogie adaptée, du Centre pour le développement sain des enfants et des jeunes<sup>15</sup> et de CPAS<sup>16</sup>. Il en résulte à tout le moins que les traitements de données à caractère personnel qui découleront de l'introduction d'une plainte visant ces institutions concerneront potentiellement des personnes vulnérables (mineurs, personnes handicapées, migrants, personnes en situation financière précaire,...) et pourraient donc engendrer une ingérence importante dans les droits et libertés des personnes concernées.
  
11. Or, lorsque le traitement de données constitue une ingérence importante dans les droits et libertés des personnes concernées, il est nécessaire que les éléments essentiels suivants soient déterminés par le législateur : la (les) finalité(s) précise(s)<sup>17</sup> à la lecture de laquelle (desquelles) on peut déjà apercevoir les traitements de données qui seront mis en place pour sa (leur) réalisation, l'identité du (des)

---

<sup>11</sup> Retenue par les auteurs du décret flamand de gouvernance du 7 décembre 2018 (voy. l'article II.79)

<sup>12</sup> Sur cette question voy. *infra*

<sup>13</sup> Voir DEGRAVE, E., "L'e-gouvernement et la protection de la vie privée – Légalité, transparence et contrôle", Collection du CRIDS, Larquier, Bruxelles, 2014, p. 161 e.s. (voir e.a. : CEDH, Arrêt Rotaru c. Roumanie, 4 mai 2000). Voir également quelques arrêts de la Cour constitutionnelle : l'Arrêt n° 44/2015 du 23 avril 2015 (p. 63), l'Arrêt n° 108/2017 du 5 octobre 2017 (p. 17) et l'Arrêt n° 29/2018 du 15 mars 2018 (p. 26)

<sup>14</sup> A noter que c'est au responsable du traitement qu'il incombe d'évaluer pour chaque traitement de données concret si ce dernier implique ou non un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées

<sup>15</sup> « Kaleido Ostbelgien »

<sup>16</sup> Voy. doc. parl. CG, 138/1, *op. cit.*, p. 4

<sup>17</sup> Voir aussi l'article 6.3 du RGPD.

responsable(s) du traitement, le type de données qui sont nécessaires à la réalisation de cette (ces) finalité(s), le délai de conservation des données<sup>18</sup>, les catégories de personnes concernées dont les données seront traitées, les destinataires ou catégories de destinataires auxquels les données seront communiquées<sup>19</sup>, les circonstances dans lesquelles elles seront communiquées ainsi que l'éventuelle limitation des obligations et/ou des droits visé(e)s aux articles 5, 12 à 22 et 34 du RGPD.

12. Toutefois, dès lors que la saisine de l'Autorité ne s'étend pas à l'ensemble des décrets organiques concernés et que l'Autorité constate que les dispositions modificatives de la proposition ne portent pas sur les décrets organiques des différentes autorités visées<sup>20</sup>, l'Autorité ne peut déduire de l'absence de détermination de ces éléments essentiels dans la proposition, une méconnaissance du principe de légalité<sup>21</sup> (dont elle souligne cependant une fois encore l'importance). En effet, il n'est pas requis que ces éléments figurent dans la proposition, pour autant qu'ils soient déterminés dans une norme de rang législatif (fut-ce les législations organiques des autorités visées). Il en va d'autant plus ainsi qu'en l'espèce la proposition ne fait que consacrer des traitements de données à caractère personnel qui sont - pour l'essentiel - déjà traitées par les autorités visées par la plainte, et ce pour une nouvelle finalité. L'Autorité estime toutefois que la nouvelle finalité consacrée par la proposition devrait faire référence aux articles pertinents/applicables des normes qui définissent les autres éléments essentiels. Ceci afin de permettre au citoyen de comprendre les traitements de données qui sont envisagés et ainsi assurer la prévisibilité de ces traitements.
13. La proposition ne permet cependant pas non plus d'exclure que certains traitements portent sur des « **catégories particulières de données à caractère personnel** » au sens de l'article 9 et notamment sur des données concernant la santé de personnes ayant bénéficié de soins dans des centres hospitaliers relevant de la Communauté. Par conséquent, il convient de clarifier cet élément dans la proposition. En effet, si tel devait être le cas, l'Autorité rappelle que le traitement de catégories particulières de données à caractère personnel au sens des articles 9 et 10<sup>22</sup> du RGPD requiert la mise en place de mesures de sécurité plus strictes. Les articles 9 et 10, § 2 de la LTD indiquent quelles

---

<sup>18</sup> La Cour constitutionnelle a déjà reconnu que "le législateur pouvait régler de manière générale les conditions de conservation des données à caractère

personnel, ainsi que la durée de cette conservation", Arrêt n° 29/2018 du 15 mars 2018, point B. 23.

<sup>19</sup> Voir par exemple, Cour constitutionnelle, Arrêt n° 29/2018 du 15 mars 2018, point B.18, et Cour constitutionnelle, Arrêt n° 44/2015 du 23 avril 2015, points B.36.1 e.s.

<sup>20</sup> Il ressort des développements de la proposition « *qu'un grand nombre d'autorités et d'institutions ont déjà mis en place un système de gestion des plaintes au sens d'un système de gestion de la qualité. (...) Pour cette raison, la proposition de décret prévoit un ensemble minimal de règles pour la gestion des plaintes, que les autorités et institutions peuvent affiner en fonction de leurs propres possibilités. Dans le cadre des exigences générales, chaque autorité et institution doit définir ses propres mécanismes adaptés à ses besoins* » (Doc. parl. CG, 138/1, *op. cit.*, p. 3).

<sup>21</sup> Tout au plus l'Autorité relève-t-elle que le caractère prévisible de la proposition se trouverait renforcé si l'ensemble des éléments essentiels du traitement étaient repris dans la proposition, si les modifications des lois organiques concernées y figuraient ou encore si les lois projets de modification de ces lois organiques étaient communiqués à l'autorité concomitamment à la proposition.

<sup>22</sup> A toutes fins utiles, l'Autorité rappelle également que le consentement ne pourrait constituer un fondement admissible pour les traitements de données relatives à des infractions au sens de l'article 10 du RGPD

mesures de sécurité supplémentaires devront au moins être prévues en cas de traitement de ce type de données:

- désigner les catégories de personnes ayant accès aux données à caractère personnel, avec une description précise de leur fonction par rapport au traitement des données visées ;
- tenir la liste des catégories des personnes ainsi désignées à la disposition de l'Autorité ;
- veiller à ce que ces personnes désignées soient tenues par une obligation légale ou statutaire, ou par une disposition contractuelle équivalente, au respect du caractère confidentiel des données visées.

### 3. Finalités

14. En vertu de l'article 5.1.b) du RGPD, un traitement de données à caractère personnel n'est autorisé que pour des finalités déterminées, explicites et légitimes.
15. L'article 10, al. 3 de la proposition dispose que la finalité du traitement des données à caractère personnel du plaignant est « *le traitement de la plainte* »<sup>23</sup>.
16. L'Autorité estime que cette finalité gagnerait à faire l'objet de quelques développements supplémentaires<sup>24</sup>. L'Autorité comprend que la transmission visée à l'article 10, al. 3 est limitée<sup>25</sup> aux seules autorités compétentes (en cas de dépôt de plainte auprès d'une autorité incompétente). Si tel est bien le cas, il convient de le préciser.
17. Par ailleurs, idéalement, il conviendrait de définir la notion de plainte<sup>26</sup>.
18. L'Autorité recommande par ailleurs de mentionner une finalité pour la tenue du registre des plaintes par l'autorité destinataire de la plainte (prévue à l'article 12) ainsi que pour la communication des données - certes anonymisées<sup>27</sup> - du registre des plaintes au médiateur.
19. L'Autorité relève que la finalité de réalisation de statistiques ne figure pas dans la proposition. S'il s'agit d'un oubli, il convient de modifier la proposition en ce sens<sup>28</sup>.

---

<sup>23</sup> les développements précisent que le « *système de gestion des plaintes* » vise plus largement « *la gestion de la qualité* » (Doc. parl. CG, 138/1, *op. cit.*, p. 3)

<sup>24</sup> L'Autorité relève ainsi que « l'enquête » subséquente dont le résultat doit figurer dans le registre en vertu de l'article 12 ne peut à proprement parler être assimilée au « traitement » de la plainte

<sup>25</sup> Hormis l'hypothèse de l'envoi de données anonymisées au médiateur (sur cette question voy. *infra*)

<sup>26</sup> Pour mémoire, le décret du 26 mai 2009 instituant la fonction de médiateur pour la Communauté germanophone (duquel la proposition s'inspire) distingue la réclamation du signalement d'actes illicites

<sup>27</sup> Voy. ce qui sera dit *infra* au sujet de l'anonymisation des données de ce registre

<sup>28</sup> Dans le respect de l'article 89 du RGPD

20. Le traitement des données d'identification de la personne de contact (article 8, 2<sup>o</sup>) semble relever de l'application de l'article 2 du décret du 16 octobre 1995 relatif à la publicité des documents administratifs<sup>29</sup>. L'Autorité en déduit qu'il ne s'agit pas d'un nouveau traitement consacré par la proposition et recommande de le préciser dans le commentaire des articles.

#### 4. Délai de conservation

21. En vertu de l'article 5.1.e) du RGPD, les données à caractère personnel ne peuvent pas être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée excédant celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
22. En l'espèce, l'Autorité constate que le projet ne prévoit aucun délai de conservation des données à caractère personnel traitées. À la lumière de l'article 6.3 du RGPD, il convient de déterminer et indiquer dans le projet les délais de conservation (maximaux) des données à caractère personnel qui feront l'objet du traitement, en tenant compte des différentes finalités et catégories de données, ou au moins de reprendre dans le projet les critères permettant de déterminer ces délais (maximaux) de conservation. A cet égard, l'Autorité estime qu'il y a lieu de prévoir une durée de conservation plus brève pour les plaintes déclarées irrecevables.
23. En ce qui concerne l'**anonymisation des données du registre** des plaintes reçues (visée à l'article 12, §2), l'Autorité constate que les développements de la proposition ne contiennent aucune information quant à la méthode d'anonymisation utilisée. Or, la transparence quant à la méthode d'anonymisation utilisée ainsi qu'une analyse des risques liés à la réidentification constituent des éléments qui contribuent à une approche réfléchie du processus d'anonymisation.
24. L'Autorité attire l'attention du demandeur sur le fait qu'il existe une différence entre des données pseudonymisées définies par l'article 4(5) du RGPD comme des données « *qui ne peuvent plus être attribuées à une personne concernée précise sans avoir recours à des informations supplémentaires* » et des données anonymisées qui ne peuvent plus par aucun moyen raisonnable être attribuées à une personne précise et que seules ces dernières ne constituent plus des données personnelles et sont donc exclues du champs d'application du RGPD, conformément à son considérant 26<sup>30</sup>.

---

<sup>29</sup> MB 29.12.1995

<sup>30</sup> Pour plus d'informations, voir l'avis 5/2014 (WP216) relative aux techniques d'anonymisation, 2.2.3, p. 11 du Groupe 29, [https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp216\\_fr.pdf](https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2014/wp216_fr.pdf)

25. Dès lors, eu égard à la définition de donnée à caractère personnel telle que figurant à l'article 4, 1) du RGPD<sup>31</sup>, il convient de s'assurer que le standard élevé requis pour l'anonymisation est bien atteint<sup>32</sup> et que les données ne sont pas simplement pseudonymisées. En effet, le traitement de données, même pseudonymisées, doit être considérée comme un traitement de données à caractère personnel au sens du RGPD. En l'espèce, l'Autorité craint que le standard élevé de l'anonymisation ne pourra pas être atteint en raison de toute les informations que les plaintes contiennent vraisemblablement sur la personne qui a déposé la plainte.
26. Il résulte de ce qui précède que, si c'est bien de pseudonymisation (et non d'anonymisation) qu'il est question :
- il conviendra de se référer au rapport de l'Agence de l'Union européenne pour la cybersécurité relatif aux techniques et meilleures pratiques de pseudonymisation<sup>33</sup> ;
  - et ce traitement devra être encadré par toutes les garanties requises et répondre aux principes prévalant en la matière<sup>34</sup>.

## 5. Proportionnalité/minimisation des données

27. L'article 5.1.c) du RGPD prévoit que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités visées (principe de "minimisation des données").
28. L'Autorité estime que les **catégories de personnes concernées** visées par le projet sont adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités visées, en ce qui concerne les plaignants et les personnes de contact. Il est cependant probable que des données relatives à d'autres personnes (employés ou dirigeants des autorités visées par les plaintes) fassent également l'objet de traitements. Le cas échéant, il conviendrait de le préciser et d'encadrer ces traitements dans la proposition.
29. En ce qui concerne les **catégories de données** traitées, le commentaire de l'article 12 précise que « *le contenu exact du registre est déterminé en toute indépendance par chaque autorité* ». L'Autorité

---

<sup>31</sup> A savoir : « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée « personne concernée») ; est réputée être une « personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ».

<sup>32</sup> L'identification d'une personne ne vise pas uniquement la possibilité de retrouver son nom et/ou son l'adresse mais également la possibilité de l'identifier par un processus d'individualisation, de corrélation ou d'inférence.

<sup>33</sup> ENISA : <https://www.enisa.europa.eu/publications/data-pseudonymisation-advanced-techniques-and-use-cases> en <https://www.enisa.europa.eu/news/enisa-news/enisa-proposes-best-practices-and-techniques-for-pseudonymisation>;

<sup>34</sup> Il en va ainsi du principe de proportionnalité renvoyant à celui, plus spécifique, de « *minimisation* » des données impliquant que les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard, des finalités pour lesquelles elles sont traitées, conformément à l'article 5, § 1er, c) du RGPD.



estime que « *est déterminé* » devrait être remplacé par « *peut être précisé* ». A défaut, la possibilité d'extension des catégories de données traitées reviendrait à accorder un blanc-seing aux autorités et contreviendrait au principe de minimisation des données. Par ailleurs - pour autant qu'il porte sur des données à caractère personnel et non sur de simple résultats statistiques - le libellé de l'article 12, §1<sup>er</sup> de la proposition devait préciser les notions de « *plaintes reçues* »<sup>35</sup>, de « *suivi* »<sup>36</sup>, de « *résultats de l'enquête* »<sup>37</sup> et de « *mesures prises* »<sup>38</sup>. En effet, le libellé actuel de la proposition ne permet pas à l'Autorité de réaliser une analyse du respect du principe de minimisation des données, tel que prescrit par l'article 5.1.c) du RGPD.

30. Sous cette réserve, comme indiqué *supra*, l'Autorité ne s'oppose pas à ce que l'énumération des catégories de données figurent dans les décrets organiques des autorités concernées, pour autant que la proposition mentionne ces décrets<sup>39</sup>. Par ailleurs, en ce qui concerne les traitements qui ne sont pas susceptibles d'engendrer une ingérence importante dans les droits et libertés des personnes concernées<sup>40</sup> (par exemple des plaintes formulées par des personnes majeures à l'encontre des médias de la Communauté), ces catégories peuvent même être précisées dans un arrêté. Néanmoins, dans ce cas, cette habilitation devrait être prévue dans la proposition.

## 6. Responsable du traitement

31. En ce qui concerne le **contenu du registre**, l'article 12 prévoit tout au plus que « *le contenu exact du registre est déterminé en toute indépendance par chaque autorité* », mais rien n'est prévu en ce qui concerne le **traitement des plaintes**. L'Autorité pense pouvoir déduire de l'économie du texte que le responsable du traitement pour le traitement des plaintes est chaque autorité concernant ses propres actes et décisions (en d'autres termes, pour les plaintes qui lui sont adressées ou redirigées).
32. L'Autorité recommande toutefois modifier la proposition sur ce point et de désigner expressément le responsable du traitement pour les traitements de données effectués dans le cadre du traitement des plaintes. En effet, la détermination par le législateur du ou des responsable(s) du traitement participe à la prévisibilité de la loi et à l'effectivité des droits des personnes concernées consacrés par le RGPD.

---

<sup>35</sup> S'agit-il du nombre, du motif, de la description, ... ?

<sup>36</sup> S'agit-il de la recevabilité, de l'action, des personnes intervenues, ... ?

<sup>37</sup> S'agit-il d'une simple mention d'un résultat ou de sa description ?

<sup>38</sup> S'agit-il d'indiquer si des mesures ont été prises ou de les détailler ?

<sup>39</sup> De manière à assurer la prévisibilité au profit des personnes concernées

<sup>40</sup> Essentiellement des plaintes déposées par des personnes majeures, non vulnérables et qui n'impliquent pas le traitement de données relatives à la santé ou d'autres catégories particulières de données

33. L'Autorité en profite pour rappeler que la désignation des responsables du traitement doit être adéquate au regard des circonstances factuelles<sup>41</sup>. Il est nécessaire de vérifier pour chaque traitement de données à caractère personnel qui poursuit la finalité pour laquelle elles sont traitées et dispose de la maîtrise des moyens utilisés pour atteindre cette finalité. Afin d'éviter toute ambiguïté quant à l'identité de la personne ou de l'entité qui doit être considérée comme responsable du traitement et de faciliter ainsi l'exercice des droits de la personne concernée tels que prévus aux articles 12 à 22 du RGPD.

## **7. Forme de la plainte - Transparence**

34. L'Autorité constate que l'article 6 de la proposition ne détermine pas la forme que doit revêtir la plainte. L'Autorité suggère de préciser dans la proposition que cette plainte doit être formulée par le biais d'un formulaire de plainte-type et de définir les champs relatifs aux données à caractère personnel qui pourront y figurer. Ceci afin de renforcer la prévisibilité pour les personnes concernées.
35. En outre, l'Autorité relève qu'un tel formulaire constitue un bon biais de communication que l'autorité peut utiliser pour fournir aux personnes concernées toutes les informations qu'elle doit leur fournir en exécution l'article 13 du RGPD. Dans ce cas, les mentions suivantes devront y figurer : le nom et l'adresse du responsable du traitement, les coordonnées du délégué à la protection des données, les finalités de la collecte de données ainsi que la base juridique du traitement auquel les données sont destinées, les destinataires ou catégories de destinataires des données, l'existence des différents droits consacrés par le RGPD aux personnes concernées (y compris le droit d'accès et de rectification), le caractère obligatoire ou non de la communication de données ainsi que les conséquences d'un défaut de communication, le droit de s'opposer au traitement de ses données, la durée de conservation des données à caractère personnel collectées ou les critères utilisés pour déterminer cette dernière, le droit d'introduire une réclamation auprès de l'APD et le cas échéant, l'existence d'une prise de décision automatisée (y compris un profilage, visées à l'article 22 du RGPD) et les informations concernant sa logique sous-jacente ainsi que l'importance et les conséquences prévues de cette prise de décision automatisée pour les personnes concernées.

---

<sup>41</sup> En effet, tant le Groupe de travail 29 – prédécesseur du Comité européen de la protection des données – que l'Autorité ont insisté sur la nécessité d'approcher le concept de responsable du traitement dans une perspective factuelle. Voir : Groupe de travail 29, Avis 1/2010 sur les notions de "responsable de traitement" et de "sous-traitant", 16 février 2010, p. 9 ([https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2010/wp169\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/justice/article-29/documentation/opinion-recommendation/files/2010/wp169_en.pdf)) et Autorité de protection des données, *Le point sur les notions de responsable de traitement/sous-traitant au regard du au regard du Règlement EU 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel (RGPD) et quelques applications spécifiques aux professions libérales telles que les avocats*, p.1. ([https://www.autoriteprotectiondonnees.be/sites/privacycommission/files/documents/Notions\\_RT\\_ST.pdf](https://www.autoriteprotectiondonnees.be/sites/privacycommission/files/documents/Notions_RT_ST.pdf)).

**PAR CES MOTIFS,**

**L'Autorité**

**estime que :**

- les articles 8, §4 et 10, al. 3 de la proposition doivent être modifiés en vue de remplacer le consentement par le droit d'opposition de la personne concernée (point 8) ;
- les finalités du traitement des plaintes devraient être définies de manière plus précise, il convient de faire référence aux articles pertinents/applicables des normes qui définissent les autres éléments essentiels et de préciser que la transmission est limitée aux seules autorités compétentes (points 12, 16,17 et 30) ;
- la finalité de la tenue du registre doit être déterminée (point 18 et 19)
- des délais de conservation maximaux doivent être déterminés (point 22) ;
- si des données relatives à des employés ou dirigeants des autorités visées par les plaintes sont appelées à être traitées, il convient de le préciser (point 28) ;
- à l'article 12, « *est déterminé* » devrait être remplacé par « *peut être précisé* » (point 29) ;
- les notions de « *plaintes reçues* », de « *suivi* », de « *résultats de l'enquête* » et de « *mesures prises* » doivent être précisées (point 29) ;
- le responsable du traitement, du moins pour ce qui concerne le traitement des plaintes, devrait être déterminé expressément (point 32) ;
- le recours à un formulaire de plainte en ligne est à privilégier (points 34 et 35).

**attire l'attention du demandeur quant :**

- à l'importance, lorsqu'un traitement constitue une ingérence importante dans les droits et libertés des personnes concernées, de la détermination des éléments essentiels de ce traitement, par le législateur ;
- aux conditions d'une réelle anonymisation et les conséquences en matière de respect des dispositions du RGPD en cas de recours à la pseudonymisation (points 23 à 26).

(sé) Alexandra Jaspar

Directrice du Centre de Connaissances