Médiation et plainte

Un problème à propos d'un traitement de données personnelles ?

L'Autorité de protection des données (APD) peut :

- intervenir comme **médiateur** entre une personne et un responsable de traitement ;
- traiter des **plaintes** à propos d'un traitement de données personnelles.

La médiation

Si vous estimez qu'une organisation ne respecte pas vos droits, et si elle ne répond pas à vos demandes, vous pouvez nous demander d'intervenir comme médiateur.

Que faisons-nous comme médiateur ?

Nous contactons l'organisation et nous lui demandons de répondre à votre demande.

Le but est de trouver un accord amiable entre vous et l'organisation.

Comment demander une médiation ?

Vous devez compléter un formulaire sur notre site.

Votre demande doit remplir certaines **conditions** pour que nous puissions la traiter : elle doit être recevable.

La demande de procédure de médiation qui doit être datée et signée est évaluée sur la base des conditions de recevabilité suivantes :

- la requête de médiation est rédigée dans une des langues nationales ;
- la requête de médiation contient un exposé des faits ainsi que les indications nécessaires à l'identification du traitement auquel elle se rapporte ;
- la requête de médiation relève de la compétence de l'APD ;
- l'intérêt procédural de la personne qui a introduit la demande de médiation ;
- la preuve du pouvoir de représentation si la requête de médiation est introduite au nom et pour le compte d'une autre personne ;
- les coordonnées du responsable du traitement ou du sous-traitant ;
- l'exercice préalable des droits lorsque la personne qui introduit la requête de médiation s'adresse pour la première fois au responsable du traitement ou du sous-traitant, si possible ;
- l'existence d'autres procédures pendantes pour les mêmes faits, le cas échéant.

Combien de temps dure une médiation ?

Cela dépend de chaque situation, et notamment :

- du nombre de documents à analyser ;
- de la réactivité de l'organisation ;
- la complexité du problème qui fait l'objet de la médiation

Généralement les médiations durent environ **3 mois**.

Et si cela ne fonctionne pas ?

Si la médiation échoue, ou si la réponse du responsable du traitement ou du sous-traitant au service de première ligne comporte des indices sérieux de violation des règles visées à l'article 4, § 1er de la LCA, la médiation peut être transformée en **plainte** si vous êtes d'accord.

Vous trouverez plus d'informations sur la « Agir » de notre site internet.

Articles 58, 60 et 61 de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de la protection des données, M.B., 10 janvier 2018, modifiée par la loi du 25 décembre 2023, M.B., 1er mars 2024 .

La plainte

Si vous estimez qu'une organisation ne respecte pas vos droits, et si elle ne répond pas à vos demandes, vous pouvez introduire une plainte chez nous.

Comment introduire une plainte ?

Vous devez compléter un formulaire sur notre site.

Votre plainte doit remplir certaines **conditions** pour que nous puissions la traiter : elle doit être recevable.

La plainte qui doit être datée et signée est évaluée sur la base des conditions de recevabilité suivantes :

- la plainte est rédigée dans une des langues nationales ;
- la plainte contient un exposé des faits ainsi que les indications nécessaires à l'identification du traitement auquel elle se rapporte ;
- la plainte relève de la compétence de l'APD ;
- l'intérêt procédural du plaignant ;
- la preuve du pouvoir de représentation si la plainte est introduite au nom et pour le compte d'une autre personne ;
- les coordonnées du responsable du traitement ou du sous-traitant ;
- l'exercice préalable des droits lorsque le plaignant s'adresse pour la première fois au responsable du traitement ou du sous-traitant, si possible ;
- l'existence d'autres procédures pendantes pour les mêmes faits, le cas échéant.

Attention : souvent, il vaut mieux **d'abord contacter le responsable du traitement** de vos données personnelles.

Nous vous demanderons en principe de le contacter avant l'introduction de votre plainte.

Que pouvons-nous faire ?

Nous pouvons **sanctionner** l'organisation, par exemple par :

- une sommation (= ordre de répondre à votre demande) ;
- une amende administrative ; l'arrêt immédiat du traitement de données personnelles ou classer sans suite votre plainte.

Attention : nous ne pouvons **pas** vous accorder des **dommages et intérêts** (= somme d'argent à payer par le responsable du traitement, pour réparer votre dommage).

Le traitement d'une plainte peut prendre beaucoup plus de temps qu'une médiation car la procédure est plus complexe.

Comment se passe la procédure ?

- Le **Service de première ligne (SPL)** vérifie si votre plainte est **recevable**.
  - Si elle n'est pas recevable : vous recevez une décision par courrier ou email indiquant que votre plainte est irrecevable et expliquant pourquoi.
  - Si elle est recevable : le SPL transmet votre plainte à la Chambre contentieuse ou (si le SPL l'estime plus utile) au Service d'Inspection.

- La **Chambre contentieuse** peut :
  - demander au service d'inspection de mener une **enquête**;
  - traiter la plainte sans demander d'enquête.

- 2 procédures possibles :
  - **Procédure « light »** : la Chambre contentieuse décide tout de suite.
    Décisions possibles :
    - ordonner au responsable du traitement de répondre à votre demande ;
    - classer la plainte sans suite ;
    - donner des avertissements au responsable du traitement ;
    - transmettre le dossier au Parquet du procureur du Roi (s'il y a une infraction pénale).
  - **Procédure sur le fond** :
    - La Chambre contentieuse :
      - demande aux parties (vous et le responsable du traitement) d'envoyer par écrit leurs arguments (= échange de conclusions) ;
      - peut entendre les parties.
    - **Décisions possibles** :
      - classer la plainte sans suite ;
      - ordonner le non-lieu (pas assez de preuves pour poursuivre le responsable du traitement) ;
      - prononcer la suspension du prononcé (on ne décide pas encore) ;
      - proposer une transaction (le responsable peut payer une somme d'argent pour éviter la sanction) ;
      - formuler des avertissement et des réprimande ;
      - ordonner au responsable du traitement de répondre à votre demande ;
      - imposer une astreinte (= somme d'argent à payer si on ne respecte pas la décision), pour forcer à respecter la décision ;
      - imposer une amende administrative.

Attention : si la plainte concerne un traitement qui se passe dans **plusieurs pays** ou un traitement qui a ou aura des conséquences importantes pour des personnes dans plusieurs pays (= traitement transfrontalier), la Chambre contentieuse doit prendre sa décision avec les autorités des autres pays.

Si vous n'êtes pas d'accord avec la décision de la Chambre contentieuse, vous pouvez introduire un **recours** :

- à la Cour des marchés (Cour d'appel de Bruxelles) ;
- dans les **30 jours** à partir de la notification de la décision.

Vous trouverez plus d'informations sur :

- la page « Introduire une plainte » sur notre site internet ;
- les décisions de la Chambre contentieuse sur notre site internet ;
- la page Organisation – section Chambre contentieuse sur notre site internet.

Articles 58 à 61, 94 et 95 de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de la protection des données, M.B., 10 janvier 2018, modifiée par la loi du 25 décembre 2023, M.B., 1er mars 2024.