



Chambre Contentieuse

Décision 118/2025 du 3 juillet 2025

Numéro de dossier : DOS-2025-00544

Objet : Plainte relative à l'absence de réponse à une demande d'information et d'effacement.

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données ;

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* (Règlement général sur la protection des données), ci-après "RGPD" ;

Vu la loi du 3 décembre 2017 *portant création de l'Autorité de protection des données*, ci-après "LCA" ;

Vu le règlement d'ordre intérieur de l'Autorité de protection des données, tel qu'approuvé par le Comité de direction le 25 avril 2024 et publié au *Moniteur belge* le 31 mai 2024 ;

Vu les pièces du dossier ;

A pris la décision suivante concernant :

Le plaignant : X, ci-après "le plaignant" ;

La défenderesse : Y, ci-après "la défenderesse"

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne l'absence de réponse à une demande d'information et d'effacement.
2. Le 5 décembre 2024, le plaignant répond à une enquête de satisfaction en ligne concernant les soins donnés par son kinésithérapeute.
3. Le 9 décembre 2024, le plaignant contacte la défenderesse et lui pose plusieurs questions.

Le plaignant s'interroge sur l'identité du responsable du traitement de ses données fournies lors de l'enquête en ligne. Il constate que sur le site Z1, sur lequel se trouve l'enquête, le responsable du traitement est mentionné comme étant Z2.. Cependant, la politique de confidentialité de la défenderesse mentionne que celle-ci est responsable du traitement « des données personnelles que vous avez fournies dans votre portfolio Z1 ». Le plaignant demande donc à la défenderesse de clarifier les rôles de Z1, Z2., Y et du kinésithérapeute et de donner des précisions sur les accès aux données.

Le plaignant demande également à la défenderesse d'expliquer à quel moment les données sont anonymisées et pour qui et de l'informer de la durée de conservation des données.

4. Le 20 décembre 2024, n'ayant pas reçu de réponse, le plaignant envoie un rappel à la défenderesse.
5. Le 24 décembre 2024, la défenderesse accuse réception du courrier du plaignant et lui indique qu'il recevra des réponses à partir du 6 janvier.
6. Le 10 janvier 2025, le plaignant rappelle à la défenderesse que le RGPD prévoit qu'une réponse doit être fournie « dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois ». Il estime que sa demande étant « assez basique » et aurait déjà dû recevoir une réponse.
7. Le 13 janvier 2025, la défenderesse répond au plaignant.

Elle allègue en premier lieu qu'elle ne doit pas répondre à des messages de patients. D'après elle, ceux-ci doivent s'adresser à leur kiné. Elle mentionne également, en réponse au rappel du plaignant que les réponses doivent être fournies dans un délai d'un mois en vertu du RGPD, qu'elle n'était pas au courant que le RGPD allait solutionner son manque de personnel.

Elle rappelle que personne n'est obligé de répondre à une enquête. Elle explique que le seul but de cette enquête est d'améliorer la qualité des soins aux patients et que les résultats sont affichés dans un rapport visible pour le kinésithérapeute qui ne voit que ses scores moyens ainsi que les moyennes belges pour qu'il puisse se positionner. D'après la défenderesse, la plateforme Z1 ne garde pas d'identifiants des répondants, uniquement les scores attribués par les patients qui sont intégrés dans la moyenne.

8. Elle explique que le kiné n'est pas payé pour organisé cette enquête mais qu'il reçoit une prime qualité de l'INAMI s'il répond à tous les critères annuels et aux critères de la période de 3 ans.
9. Le 15 janvier 2025, le plaignant répond à la défenderesse et exprime son regret d'avoir fourni des données médicales en répondant à l'enquête. Il réagit aux informations fournies par la défenderesse et précise qu'il est dubitatif quant à l'allégation de la défenderesse que les identifiants ne sont pas conservés car son nom apparaissait à l'écran lorsqu'il a cliqué sur le lien. Par ailleurs, il exerce son droit d'effacement et demande à la défenderesse de lui communiquer son numéro d'entreprise.
10. Le même jour, le plaignant contacte l'INAMI pour savoir si ses données sont traitées par l'institution ainsi que son rôle dans l'organisation de ses enquêtes.
11. Le 16 janvier 2025, la défenderesse répond au plaignant et allègue qu'aucune donnée médicale n'est récoltée. Elle explique que le nom apparaît à l'écran parce que le plaignant l'a introduit dans le premier écran mais que celui-ci n'est pas sauvegardé. Elle demande au plaignant de comprendre que son nom n'a aucune valeur dans le traitement des réponses qui sont traitées de manière anonymes et globales. Elle allègue également qu'elle ne dispose pas des données du plaignant.
12. Le 17 janvier 2025, le plaignant réagit à la réponse de la défenderesse. Il allègue que des données de santé sont bien traitées étant donné la formulation de certaines questions telles que celle qui demande d'évaluer « la rapidité de soulagement des plaintes ». Il réfute l'information selon laquelle il aurait introduit son nom et allègue que celui-ci était déjà inscrit lorsqu'il a cliqué sur le lien. Il explique également que lorsqu'il clique actuellement sur le lien reçu précédemment son nom ainsi que ses réponses apparaissent encore. Le plaignant demande donc que la défenderesse lui fournisse le nom du responsable du traitement si, comme elle l'allègue, elle ne dispose pas de ses données.
13. Le 22 janvier 2025, le plaignant exerce son droit d'accès auprès de Z2. et pose les questions suivantes :
 - a. “Welke persoonlijke gegevens worden doorgegeven of zijn zichtbaar voor Y?”
 - b. Wie heeft toegang tot deze gegevens?
 - c. Wie is verantwoordelijk voor de verwerking?
 - d. Worden de gegevens op enig moment geanonimiseerd?
 - e. Heb ik recht op gegevenswissing?
 - f. Wat zijn de doeleinden van deze enquête?”

14. Le même jour, Z2. répond au plaignant et le renvoie vers la défenderesse en mentionnant qu'elle est propriétaire des données.
15. Le 29 janvier 2025, l'INAMI répond qu'elle ne traite pas de données à caractère personnel concernant le plaignant et explique qu'il utilise uniquement les rapports statistiques anonymisés de l'enquête.
16. Le 31 janvier 2025, le plaignant répond à Z2. et demande si la défenderesse est bien responsable du traitement.
17. Le 3 février 2025, Z2. confirme que la défenderesse est responsable du traitement pour les données des enquêtes.
18. Le 5 février 2025, le plaignant a introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après « l'APD ») à l'encontre de la partie défenderesse, Y (ci-après « la défenderesse »).
19. Le 21 février 2025, la plainte a été déclarée recevable par le Service de Première Ligne (ci-après « SPL ») sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte a été transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA¹
20. Le 2 avril 2025, la Chambre Contentieuse informe la défenderesse qu'une plainte est pendante et l'invite à communiquer ses éventuelles observations.
21. Le 16 avril 2025, la défenderesse communique ses observations à la Chambre Contentieuse.

II. Motivation

22. À titre liminaire, il n'est pas contesté que la défenderesse assume la qualité de responsable du traitement des données à caractère personnel recueillies dans le cadre de l'enquête de satisfaction.

II.1. En ce qui concerne la notion de données à caractère personnel

23. Le RGPD définit les données à caractère personnel comme « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ». Les données peuvent se

¹ Les plaintes déclarées recevables sont transmises par le Service de Première Ligne à la Chambre Contentieuse pour traitement, conformément à l'article 92, 1^o de la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données, modifiée par la loi du 25 décembre 2023 (ci-après « la Nouvelle LCA »). L'APD rappelle que la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la Loi du 3 décembre 2017 portant création de l'Autorité de protection des données (ci-après « la LCA »), ainsi que le nouveau règlement d'ordre intérieur sont entrées en vigueur le 1er juin 2024. Les nouvelles dispositions s'appliquent aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date. Vous pouvez consulter la nouvelle LCA en suivant ce lien : https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi_wet/article.pl?language=fr&dt=WET&nl=n&text1=gegevensbeschermingsautoriteit&choix1=en&trier=afkondiging&lg_txt=f&type=&sort=&numac_search=2017031916&cn_search=&caller=list&&view_numac=2017031916n et le règlement d'ordre intérieur en suivant ce lien : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>. En revanche, les affaires initiées avant le 1er juin 2024 demeurent soumises aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tels qu'ils existaient avant cette date

rapporter à la personne concernée de manière directe ou indirecte. Cette définition doit être interprétée largement² de manière à offrir une protection effective à ces données.

24. En l'espèce, des réponses à un questionnaire, en ce compris qu'elles forment l'expression d'une opinion ou du ressenti d'une personne concernée, doivent être considérées comme des données à caractère personnel car ce sont des informations sur la personne concernée³.

II.2. En ce qui concerne le traitement de catégories spéciales de données

25. Le RGPD octroie une protection renforcée à des catégories particulières de données à caractère personnel. Ces catégories particulières de données sont des données qui « révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que le traitement des données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique »⁴.

26. En l'espèce, certaines questions de l'enquête proposée par la défenderesse impliquent que les personnes concernées partagent des informations relatives à leur santé notamment lorsqu'il leur est demandé d'évaluer « la rapidité de soulagement de leurs plaintes » ou de « l'efficacité du traitement qu'ils reçoivent ». La Chambre Contentieuse constate donc que des catégories spéciales de données sont traitées.

27. Le traitement de ces données doit être fondé sur base d'une base de licéité prévue à l'article 9.2. du RGPD. Cette base de licéité doit être identifiée avant tout traitement de données afin de pouvoir fournir cette information à la personne concernée comme ça l'est imposé par l'article 13 du RGPD⁵. Dès lors que la base de licéité n'est pas l'objet de la plainte, la Chambre Contentieuse ne se penchera pas sur les considérations développées par la défenderesse à ce sujet.

II.3. En ce qui concerne la réponses aux questions du plaignant

28. Le RGPD reconnaît plusieurs droits aux personnes concernées afin de leur permettre d'exercer un contrôle sur leurs données.

29. L'exercice de ces droits implique des obligations pour les responsables du traitement afin de faciliter leur exercice. Entre autres, le responsable du traitement est tenu de répondre à

² Arrêt Nowak §34

³ Arrêt Nowak §§34-35

⁴ Art. 9.1. RGPD

⁵ Décision 17/2025 de la Chambre Contentieuse

une demande de la personne concernée « dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande ». Ce délai peut-être prolongé de deux mois si la complexité ou le nombre de demandes rendent impossible la réponse dans le délai initial à condition que le responsable du traitement ait informé la personne concernée de la prolongation de ce délai au cours du délai initial d'un mois.

30. En l'espèce, le plaignant a exercé son droit à l'information le 9 décembre. La défenderesse, outre un premier accusé de réception le 24 décembre, a envoyé une réponse au plaignant en date du 13 janvier 2025. La Chambre Contentieuse constate donc que le délai de réponse d'un mois n'a pas été respecté.
31. Dans sa communication du 13 janvier, en réponse à la remarque du plaignant qui rappelle le délai d'un mois, la défenderesse répond qu'elle n'était pas au courant que le RGPD allait solutionner son manque personnel. La Chambre Contentieuse rappelle qu'un manque de moyens n'exonère pas le responsable du traitement des exigences qui lui incombent en vertu du RGPD.
32. En outre, la défenderesse estime qu'elle « n'a pas à répondre à des messages de patients. Pour toutes infos supplémentaires, les patients s'adressent à leur kinésithérapeute ». Ces réponses montrent une méconnaissance de la réglementation relative à la protection des données. En effet, dès lors qu'elle traite des données à caractère personnel, la défenderesse se doit de répondre aux demandes des personnes concernées, indépendamment de leur statut.
33. Par ailleurs, la Chambre Contentieuse constate que certaines questions du plaignant portent sur des informations qui doivent être fournies par le responsable du traitement au moment de la collecte des données⁶, en l'occurrence l'identité du responsable du traitement et la durée de conservation des données. Si une déclaration de confidentialité détaillée à destination des personnes répondant à l'enquête avait été rédigée et mise à disposition des personnes concernées au moment de la collecte des données, la défenderesse aurait probablement pu répondre plus facilement aux demandes de la personne concernée.

II.4. En ce qui concerne la demande d'effacement

34. Le 15 janvier 2025, le plaignant exerce son droit à l'effacement de ses données traitées par la défenderesse.
35. La demande d'effacement du plaignant porte sur toutes ses données à caractère personnel, c'est-à-dire en l'espèce sur ses identifiants uniques et sur les réponses qu'il a

⁶ Art.13 RGPD

fournies en réponse à l'enquête. La Chambre Contentieuse constate que les données du plaignant n'ont pas encore été effacées.

36. Par ailleurs, les réponses à l'enquête ont été utilisées pour produire des rapports statistiques à destination des kinésithérapeutes. Lorsqu'elles sont agrégées avec celles d'un nombre suffisamment important d'autres participants, il devient impossible d'identifier une personne spécifique à partir des résultats. Ces données cessent alors d'être considérées comme des données à caractère personnel au sens du RGPD. Si tel est le cas en l'espèce, la défenderesse n'est pas tenue de retirer l'influence des réponses du plaignant dans ces statistiques, dès lors qu'une telle opération serait techniquement irréalisable.
37. La Chambre Contentieuse estime que sur la base de l'analyse susmentionnée, il y a lieu de conclure que la défenderesse peut avoir commis une violation des dispositions du RGPD, ce qui justifie que l'on procède, dans cette affaire, à la prise d'une décision conformément à l'article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, plus précisément d'ordonner à la défenderesse de répondre aux questions posées par le plaignant en vertu de son droit à l'accès (art. 15 RGPD) et ensuite de procéder à l'effacement de ses données (art. 17 RGPD).
38. La présente décision est une décision *prima facie* prise par la Chambre Contentieuse conformément à l'article 95 de la LCA sur la base de la plainte introduite par le plaignant/la plaignante, dans le cadre de la '*procédure préalable à la décision de fond*'⁷ et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
39. La présente décision a pour but d'informer la défenderesse du fait que celle-ci a commis une violation des dispositions du RGPD et de lui permettre d'encore se conformer aux dispositions précitées.
40. Si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision *prima facie* et estime pouvoir fournir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une nouvelle décision, elle peut demander un réexamen à la Chambre Contentieuse selon la procédure établie par l'article 98 *juncto* l'article 99 de la LCA, connue sous le nom de "procédure quant au fond" ou "traitement de l'affaire sur le fond". Cette demande doit être envoyée à l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be dans le délai de 30 jours suivant la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
41. En cas de poursuite du traitement de l'affaire sur le fond, en vertu de l'article 98, 2^o et 3^o *juncto* l'article 99 de la LCA, la Chambre Contentieuse invitera les parties à introduire leurs conclusions et à joindre au dossier toutes les pièces qu'elles jugent utiles. Le cas échéant, la présente décision est définitivement suspendue.

⁷ Section 3, Sous-section 2 de la LCA (articles 94 à 97 inclus).

42. Dans un souci d'exhaustivité, la Chambre Contentieuse souligne enfin qu'un traitement de l'affaire sur le fond peut conduire à l'imposition des mesures mentionnées à l'article 100 de la LCA⁸.

III. Publication de la décision

43. Vu l'importance de la transparence concernant le processus décisionnel de la Chambre Contentieuse, la présente décision est publiée sur le site Internet de l'Autorité de protection des données. Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement communiquées.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données décide, sous réserve de l'introduction d'une demande par le défendeur/la défenderesse d'un traitement sur le fond conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de l'article 58.2.c) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 5^o de la LCA, d'ordonner à la défenderesse de répondre aux questions posées par le plaignant et de procéder à l'effacement de ses données à caractère personnel, et ce dans le délai de 30 jours à dater de la notification de la présente décision ;
- d'ordonner au défendeur/à la défenderesse d'informer par e-mail l'Autorité de protection des données (Chambre Contentieuse) des suites données à la présente décision, et ce dans le même délai via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be.

La défenderesse peut introduire un recours contre cette décision conformément à l'article 108, § 1^{er} de la LCA, dans un délai de 30 jours à compter de sa notification, auprès de la Cour des marchés

⁸ Art. 100. § 1^{er}. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

- 1° classer la plainte sans suite ;
- 2° ordonner le non-lieu ;
- 3° prononcer la suspension du prononcé ;
- 4° proposer une transaction ;
- 5° formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6° ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7° ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8° ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9° ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10° ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11° ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12° donner des astreintes ;
- 13° donner des amendes administratives ;
- 14° ordonner la suspension des flux transfrontières de données vers un autre État ou un organisme international ;
- 15° transmettre le dossier au parquet du Procureur du Roi de Bruxelles, qui l'informe des suites données au dossier ;
- 16° décider au cas par cas de publier ses décisions sur le site internet de l'Autorité de protection des données."

(cour d'appel de Bruxelles), avec l'Autorité de protection des données comme partie défenderesse. Un tel recours peut être introduit au moyen d'une requête contradictoire qui doit contenir les mentions énumérées à l'article 1034^{ter} du *Code judiciaire*⁹. La requête contradictoire doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du *Code judiciaire*¹⁰, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32^{ter} du *Code judiciaire*).

(Sé). Hielke HJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁹ "La requête contient à peine de nullité :

- 1° l'indication des jour, mois et an ;
- 2° les nom, prénom, domicile du requérant, ainsi que, le cas échéant, ses qualités et son numéro de registre national ou numéro d'entreprise ;
- 3° les nom, prénom, domicile et, le cas échéant, la qualité de la personne à convoquer ;
- 4° l'objet et l'exposé sommaire des moyens de la demande ;
- 5° l'indication du juge qui est saisi de la demande ;
- 6° la signature du requérant ou de son avocat."

¹⁰ "La requête, accompagnée de son annexe, est envoyée, en autant d'exemplaires qu'il y a de parties en cause, par lettre recommandée au greffier de la juridiction ou déposée au greffe."