



Décision 07/2026 du 26 janvier 2026

Numéro de dossier : DOS-2025-00471

Objet : Plainte concernant le suivi tardif donné à une demande d'exercice de droit d'accès.

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, dont le siège social est [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], ci-après "la défenderesse".

I. Faits et procédure

1. L'objet de la plainte concerne le suivi tardif d'une demande d'exercice de droit d'accès.
2. Le 31 janvier 2025 le plaignant introduit une plainte auprès de l'Autorité de protection des données (ci-après "l'APD") contre la défenderesse.
3. Le 29 juillet 2024, le plaignant a reçu un courrier de la défenderesse expliquant le vol de ses données, inclus ses fiches de paies et celles de son époux, suite à une cyberattaque.
4. Le même jour, le plaignant exerce formellement son droit d'accès auprès de la défenderesse et demande des informations relatives à la cyberattaque, au prestataire de service concerné par cette dernière, la manière dont ce dernier a pris possession de ses données, et les données à caractère personnel impactées.
5. Le 30 aout 2024, la défenderesse répond avoir besoin d'un délai supplémentaire pour répondre à sa demande.
6. Le 31 janvier 2025, le plaignant reprend contact avec la défenderesse, n'ayant toujours pas reçu de réponse à sa demande du 29 juillet 2024.
7. Le 19 février 2025 la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et le même jour, le plaignant en est informé conformément à l'article 61 de la LCA.
8. Le 19 février 2025, la Chambre Contentieuse est saisie du dossier en vertu de l'article 92, 1^o de la LCA.
9. Le 10 octobre 2025, conformément à l'article 95, § 2 de la LCA, la Chambre Contentieuse informe les parties du fait que le présent dossier est pendant, du contenu de la plainte et de la possibilité de consulter et de copier le dossier auprès du greffe de la Chambre Contentieuse. Les parties sont invitées à transmettre leurs éventuelles remarques à cet égard à la Chambre Contentieuse, au plus tard le 24 octobre 2025.
10. En date du 28 octobre 2025, la Chambre Contentieuse reçoit des remarques de la défenderesse. Cette dernière confirme avoir donné suite à la demande d'exercice d'accès du plaignant en date du 7 février 2025. Elle justifie ce retard par le manque d'information dans le rapport d'incident qui ne permettait pas de répondre à de nombreuses questions du plaignant. Elle explique en outre que suite aux élections des 9 juin 2024 et 13 octobre 2024, son service informatique a été confronté à d'importants défis techniques. Enfin, elle confirme avoir adapté ses procédures internes et avoir pris les mesures correctives nécessaire, notamment une réorganisation de son équipe.

II. Motivation

11. La Chambre Contentieuse constate que le plaignant a effectivement exercé son droit d'accès le 29 juillet 2024, conformément à l'article 15.1 du RGPD. Le 30 aout 2024, la défenderesse explique avoir besoin d'un délai supplémentaire pour faire suite à cette demande. Le 31 janvier 2025, le plaignant reprend contact avec la défenderesse concernant sa demande d'exercice du droit d'accès. Le 7 février 2025, la défenderesse répond à la demande d'exercice de droit d'accès du plaignant.
12. L'article 4.7 du RGPD définit le « responsable du traitement » comme étant « la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement »¹.
13. La Chambre Contentieuse rappelle que le responsable du traitement doit donner suite à la demande formulée en application des articles 15 à 22 du RGPD par la personne concernée, *en l'espèce une demande d'accès prévue par l'article 15 du RGPD*, et ce dans le respect des conditions fixées à l'article 12 du RGPD.
14. En vertu de l'article 12.1 du RGPD, il appartient au responsable du traitement de prendre « des mesures appropriées pour fournir toute information visées aux articles 13 et 14 ainsi que pour procéder à toute communication au titre des articles 15 à 22 et de l'article 34 en ce qui concerne le traitement à la personne concernée d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples [...]. ».
15. L'article 12.3 du RGPD précise que les réponses aux demandes d'exercice du droit d'accès doivent être données « *dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes.* ».
16. En outre, la Chambre Contentieuse rappelle aussi qu'en sa qualité de responsable du traitement présumée, la défenderesse est tenue de respecter les principes de protection des données et doit être en mesure de démontrer que ceux-ci sont respectés. Elle doit par ailleurs mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires à cet effet (principe de responsabilité – articles 5.2 et 24 du RGPD).
17. Enfin, la Chambre Contentieuse rappelle que le droit d'accès est une des exigences majeures du droit à la protection des données, il constitue « la porte d'entrée » qui permet l'exercice des autres droits que le RGPD confère à la personne concernée, tel le droit à la rectification, le droit à la limitation du traitement ou le droit à l'effacement.

¹ Selon l'article 4, 2) du RGPD, un « « traitement » de données à caractère personnel désigne « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ».

18. En l'occurrence, il ressort des pièces versées au dossier que la défenderesse n'a donné suite à la demande d'exercice du droit d'accès que le 7 février 2025, alors que celle-ci avait été introduite le 29 juillet 2024. Bien qu'elle ait informé le plaignant, le 30 août 2024, de la nécessité de disposer d'un délai supplémentaire, les dispositions applicables limitent une telle prorogation à un maximum de deux mois. Or, la défenderesse n'a répondu à la demande d'accès qu'environ six mois plus tard, et ce uniquement à la suite du rappel adressé par le plaignant le 31 janvier 2025. Ce retard est imputé, selon ses explications, à un manque d'informations concernant le rapport d'incident ainsi qu'à des difficultés techniques rencontrées lors des scrutins des 9 juin et 13 octobre 2024.
19. A ce propos, la Chambre Contentieuse souligne que le manque d'information sur un rapport d'incident n'est pas, en soi, une justification valable pour effectuer le suivi d'une demande d'exercice de droit plus de six mois après sa demande initiale.
20. S'agissant des défis techniques liés aux élections du 9 juin et du 13 octobre 2024, la Chambre Contentieuse constate qu'il n'y a pas suffisamment d'éléments dans les pièces du dossier qui permettrait de justifier le retard donné au suivi de la demande du plaignant sur cette base.
21. En tout état de cause, la Chambre Contentieuse renvoie aux dispositions analysées dans les points ci-dessus et rappelle qu'il appartient à la défenderesse d'avoir les mécanismes appropriés en place, notamment les mesures techniques et organisationnelles, afin de pouvoir donner suite aux demandes d'exercice de droit des personnes concernées, en l'espèce le droit d'accès consacré à l'article 15 du RGPD, dans les délais impartis par ce règlement.
22. Or, il ressort des pièces du dossier que la défenderesse ne semblait pas avoir de mesures techniques et organisationnelles appropriées en place, ce qui aurait conduit à la réponse tardive de la demande d'exercice de droit d'accès du plaignant.
23. Pour rappel, la Chambre contentieuse souligne qu'il incombe à la défenderesse de respecter les délais de la procédure. En l'occurrence, elle a transmis ses observations en réponse à la lettre du 10 octobre 2024 le 28 octobre 2024, alors que le délai imparti expirait le 24 octobre 2024.
24. Conformément à l'article 95, § 1er, 4° de la LCA et à l'article 58.2.a) du RGPD, la Chambre Contentieuse a le pouvoir d'avertir un responsable du traitement ou un sous-traitant du fait que les opérations de traitement envisagées sont susceptibles de violer les dispositions du RGPD.
25. La Chambre Contentieuse considère, sur la base des faits susmentionnés, qu'il y a lieu de retenir que le défendeur est susceptible de violer les articles 12.1, 12.3 et 15 du RGPD, en raison du suivi tardif à la demande d'exercice d'accès du plaignant, ce qui justifie, en

l'espèce, l'adoption d'un avertissement afin que la défenderesse veille, à l'avenir, à avoir les mesures techniques et organisationnelles requises par ces articles lesquelles sembleraient avoir fait défaut en l'espèce et qui auraient été la raison du suivi tardif à la demande d'accès

26. La présente décision d'avertissement a pour objet de rappeler à la défenderesse, présumée responsable du traitement, quant à son obligation de respecter les dispositions précitées du RGPD, afin de lui permettre de se conformer, à l'avenir, à ces dispositions dans le cadre de futures demandes d'accès de personnes concernées intervenant à la suite d'une cyberattaque.
27. 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, dans le cadre de la 'procédure préalable à la décision de fond'² et non une décision sur le fond de la Chambre Contentieuse au sens de l'article 100 de la LCA.
28. 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 un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision *prima facie*. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.
29. 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.
30. 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 LCA³.

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

³ "Art. 100. § 1. La Chambre contentieuse a le pouvoir de :

- 1^o classer la plainte sans suite ;
- 2^o ordonner le non-lieu ;
- 3^o prononcer la suspension du prononcé ;
- 4^o proposer une transaction ;
- 5^o formuler des avertissements et des réprimandes ;
- 6^o ordonner de se conformer aux demandes de la personne concernée d'exercer ses droits ;
- 7^o ordonner que l'intéressé soit informé du problème de sécurité ;
- 8^o ordonner le gel, la limitation ou l'interdiction temporaire ou définitive du traitement ;
- 9^o ordonner une mise en conformité du traitement ;
- 10^o ordonner la rectification, la restriction ou l'effacement des données et la notification de celles-ci aux récipiendaires des données ;
- 11^o ordonner le retrait de l'agrément des organismes de certification ;
- 12^o donner des astreintes ;

III. Publication de la décision

31. 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 la défenderesse d'un traitement sur le fond, conformément aux articles 98 e.s. de la LCA :

- en vertu de **l'article 58.2.a) du RGPD et de l'article 95, § 1^{er}, 4[°] de la LCA**, d'avertir la défenderesse au sujet des futures demandes d'exercice du droit d'accès de personnes concernées, dont le suivi devra être effectué dans les délais impartis par le RGPD.

La Chambre Contentieuse rappelle que si la défenderesse n'est pas d'accord avec le contenu de la présente décision prima facie et estime qu'elle peut faire valoir des arguments factuels et/ou juridiques qui pourraient conduire à une autre décision, elle peut, d'une part, adresser à la Chambre Contentieuse une demande de traitement sur le fond de l'affaire via l'adresse e-mail litigationchamber@apd-gba.be, et ce dans un délai de 30 jours à compter de la notification de la présente décision. Le cas échéant, l'exécution de la présente décision est suspendue pendant la période susmentionnée.

D'autre part, 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 (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 1034ter du *Code judiciaire*⁴. La requête contradictoire

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."

⁴ "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."

doit être déposée au greffe de la Cour des marchés conformément à l'article 1034*quinquies* du Code judiciaire⁵, ou via le système informatique e-Deposit de la Justice (art. 32ter du Code judiciaire).

(Sé). Hielke HIJMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

⁵ "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."