



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 31/2026 du 13 février 2026

Numéro de dossier : **DOS-2020-05222**

Objet : Plainte relative à une fuite de données ayant entraîné des appels à des fins de marketing direct dans le cadre de la finalisation de travaux de chantier

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données (« **APD** »);

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 tel qu'approuvé par la Chambre des représentants le 20 décembre 2018 et publié au *Moniteur belge* le 15 janvier 2019¹;

Vu les pièces du dossier, en ce compris les conclusions des défenderesses 1 et 2 qui ont été régulièrement échangées², et entendu les parties lors de l'audition du 17 décembre 2025;

A pris la décision suivante concernant :

Le plaignant : X, ci-après « le plaignant »

Les défenderesses : La S.A. Y1, dont le siège social est établi à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], représentée par Maître Martine BERWETTE, ci-après « la défenderesse 1 »

La S.R.L.Y2, dont le siège social est établi à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], représentée par Maître Tim VAN CANNEYT et Maître Louis VANDERDONCKT, ci-après « la défenderesse 2 »

¹ Le nouveau règlement d'ordre intérieur de l'APD, consécutif aux modifications apportées par la Loi du 25 décembre 2023 modifiant la loi du 3 décembre 2017 portant création de l'autorité de protection des données (LCA) est entré en vigueur le 01/06/2024. Conformément à l'article 56 de la loi du 25 décembre 2023, il est uniquement d'application aux plaintes, dossiers de médiation, requêtes, inspections et procédures devant la Chambre Contentieuse initiés à partir de cette date : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/reglement-d-ordre-interieur-de-l-autorite-de-protection-des-donnees.pdf>. Les dossiers initiés avant le 01/06/2024 comme en l'espèce sont soumis aux dispositions de la LCA non-modifiée par la Loi du 25 décembre 2023 et du règlement d'ordre intérieur tel qu'il existait avant cette date.

² Le plaignant n'a pas déposé de conclusions.

La S.A. Y3, dont le siège social est établi à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], ci-après « la défenderesse 3 »

La S.A. Y4, dont le siège social est établi à [...], inscrite sous le numéro d'entreprise [...], ci-après « la défenderesse 4 »

Ci-après toutes ensembles, « les défenderesses ».

I. Faits et procédure

1. Le 2 novembre 2020, le plaignant introduit une plainte auprès de l'APD contre les défenderesses.
2. Le plaignant dénonce une fuite de données qui a entraîné des appels mensuels à des fins de marketing direct. Cette situation l'a affecté lui ainsi que ses voisins du complexe immobilier qu'il habite, sur une période s'étalant entre mai 2019 et juin 2020.
3. Le litige prend ses racines dans la construction d'un nouveau grand projet immobilier, appelé « Z1 » (ci-après « **complexe immobilier** ») – le plaignant étant le premier propriétaire d'un appartement qui en fait partie.
4. Le maître d'ouvrage³ de ce projet est la **S.A. Y3** (dont le nom commercial est « Z2 »). Elle s'assure également de la promotion du projet et est la défenderesse 3.
5. Le maître d'ouvrage a désigné la société simple momentanée « Z3–Z4–Z5 » comme entrepreneur général⁴ du complexe immobilier. Cette société simple momentanée était constituée de trois sociétés associées.
6. La défenderesse 1 vient aux droits et obligations de la Z5 le 30 décembre 2021. Elle agit dès lors comme entrepreneur général sur la construction du complexe immobilier aux côtés de **Z4** et de **Z3**⁵. De surcroît, l'entrepreneur général et le maître d'ouvrage sont liés par un contrat.
7. Le 24 avril 2019, le maître d'ouvrage transmet à l'entrepreneur général la liste de tous les habitants du complexe immobilier. Ce dernier a demandé à obtenir cette liste afin que « *les sous-traitants puissent prendre un rendez-vous avec l'acquéreur directement pour lever leur[s] remarques.* ».
8. Cette entreprise nécessitait – entre autres – le raccordement des nouvelles habitations au réseau câblé de la rue par le biais d'un câble de dérivation afin de permettre aux futurs

³ Le maître d'ouvrage est celui qui initie, finance et supervise le projet de construction.

⁴ L'entrepreneur général est celui qui supervise et coordonne tous les aspects pratiques du projet de construction. Il travaille pour le compte du maître d'ouvrage.

⁵ Par souci de clarté, la Chambre Contentieuse fera référence uniquement à la défenderesse 1 dans la suite de la décision comme entrepreneur général, sans référence à la société simple momentanée dont elle n'est qu'une des trois associées.

habitants de bénéficier des services de télédistribution. La défenderesse 2 (ci-après « **société de télécommunications** ») s'est vue confier cette tâche, et a conclu un contrat de sous-traitance avec la **S.A. Z6** (ci-après « **sous-traitant technique** ») à cet égard. Toutefois, la direction et la coordination des travaux de raccordement de télédistribution sont assurées par l'entrepreneur général. Aucun contrat ne lie cependant l'entrepreneur général à la société de télécommunications.

9. Certaines circonstances ont entraîné des retards dans les travaux de construction.
10. Le 19 juin 2019, l'entrepreneur général transmet au sous-traitant technique la liste des habitants du complexe immobilier afin de pouvoir finaliser les interventions techniques nécessaires.
11. Le 26 juin 2019, la société de télécommunications transmet la même liste qu'elle a ainsi reçue à la défenderesse 4. Cette dernière agit en tant que sous-traitant de la société de télécommunications dans la poursuite de ses activités promotionnelles, telle la prospection téléphonique (ci-après « **sous-traitant commercial** »).
12. Ainsi, le plaignant et ses voisins reçoivent des appels à des fins de marketing direct. Ils expriment leur mécontentement auprès de la société de télécommunications le 26 octobre 2020.
13. Le 29 octobre 2020, la société de télécommunications reconnaît, en substance, être responsable d'une fuite de données. La société de télécommunications ajoute avoir demandé à son sous-traitant commercial de cesser la prospection téléphonique et de supprimer la liste (et les données qui y sont contenues) qu'elle lui a transmise par accident.
14. Le 12 novembre 2020, **la plainte est déclarée recevable par le Service de Première Ligne** sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et la plainte est transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA.
15. Le 11 décembre 2020, conformément à l'article 96, § 1^{er} de LCA, la demande de la Chambre Contentieuse de procéder à une enquête est transmise au Service d'Inspection, de même que la plainte et l'inventaire des pièces.
16. Le 16 janvier 2023, l'enquête du Service d'Inspection est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par l'inspecteur général au Directeur de la Chambre Contentieuse (art. 91, §§ 1^{er} et 2 de la LCA).
17. Le 7 mars 2024, la Chambre Contentieuse décide, en vertu de l'article 95, § 1^{er}, 1^o et de l'article 98 de la LCA, que **le dossier peut être traité sur le fond**.

II. Motivation

II.1. Propos liminaire

18. Le 24 avril 2019, le maître d'ouvrage transmet, pour et à la demande de l'entrepreneur général, la liste des coordonnées de l'ensemble des résidents d'un logement du complexe immobilier (ci-après « **résidents** » ou « **acquéreur** »). L'entrepreneur général a requis cette liste afin « *que les sous-traitants puissent prendre un rendez-vous avec l'acquéreur directement pour lever leurs remarques* ».
19. Le 19 juin 2019, l'entrepreneur général transmet la liste des coordonnées visée ci-dessus au sous-traitant technique.
20. Le 26 juin 2019, la société de télécommunications, maintenant en possession de la liste des coordonnées de l'ensemble des résidents, transmet celle-ci par erreur à son sous-traitant commercial, qui ensuite lancera une campagne de prospection commerciale.
21. Il est ainsi reproché (i) à l'entrepreneur général d'avoir transmis cette liste de coordonnées vers la société de télécommunications au mépris de plusieurs principes du RGPD, et (ii) à la société de télécommunications d'avoir commis une fuite de données.
22. La Chambre Contentieuse va, en ce qui concerne l'entrepreneur général, examiner : (i) le principe de limitation des finalités sous le **point II.2.1** de la présente décision ; (ii) la licéité du transfert de la liste de coordonnées des résidents vers la société de télécommunications sous le **point II.2.2** de la présente décision ; (iii) le principe de minimisation des données sous le **point II.2.3** de la présente décision ; et, en ce qui concerne la société de télécommunications, examiner : (iv) la licéité du transfert de la liste de coordonnées des résidents vers son sous-traitant commercial sous le **point II.3.1** de la présente décision ; (v) les mesures techniques et organisationnelles mises en place pour prévenir, détecter et résoudre les fuites de données telles que celle arrivée en l'espèce sous le **point II.3.2** de la présente décision, et ; (vi) les instructions données aux employés placés sous son autorité dans le cadre des traitements de données à caractère personnel sous le **point II.3.3** de la présente décision.

II.2. Les griefs allégués contre l'entrepreneur général

II.2.1. Sur le principe de limitation des finalités

II.2.1.1. Rapport d'enquête

23. Le Service d'inspection considère qu'en ce que l'entrepreneur général a transmis la liste de coordonnées des résidents « *en vue de permettre de prendre les rendez-vous en vue des*

raccordements dans les caves »⁶, alors que la finalité de la collecte de ces données portait sur la levée de remarques des acquéreurs, relative à la phase de réception des travaux, l'entrepreneur général a violé le principe de limitation des finalités étant entendu que la finalisation des travaux de raccordement est étrangère à la levée des remarques.

II.2.1.2. Position du plaignant

24. Le plaignant se joint au rapport d'enquête.

II.2.1.3. Position de l'entrepreneur général

25. L'entrepreneur général soutient qu'il a traité les données à caractère personnel comprises dans la liste des résidents afin « *que les sous-traitants puissent prendre un rendez-vous avec l'acquéreur directement pour lever leurs remarques* », et que cette levée des remarques ne doit pas se limiter à la phase de réception des travaux – tel que l'a interprété le Service d'inspection – mais doit également englober les éventuelles remarques que les acquéreurs pourraient formuler à propos de la « *réalisation du câblage de télédistribution qui était comprise dans le prix de vente des logements* »⁷. Il relève à cet égard qu'aucun résident ne s'est plaint ou étonné de la situation.
26. À titre subsidiaire, l'entrepreneur général demande à ce que la Chambre Contentieuse considère, dans l'hypothèse où cette dernière serait amenée à considérer que la « *levée des remarques* » ne concernait que la réception des travaux et non pas aussi les travaux de câblage de télédistribution, que les données ont été traitées d'une manière compatible avec la finalité initiale.

II.2.1.4. Appréciation par la Chambre Contentieuse

27. L'entrepreneur général a, dans un premier temps, collecté les coordonnées des résidents afin que « *les sous-traitants puissent prendre un rendez-vous avec l'acquéreur directement pour lever leurs remarques* »⁸. Celle-ci est la finalité pour laquelle ces coordonnées lui ont été transmises. L'entrepreneur général a ensuite transmis ces mêmes données à caractère personnel au sous-traitant technique afin de pouvoir finaliser les travaux de raccordement aux canaux de télédistribution.
28. L'article 5.1.b) du RGPD expose que les données à caractère personnel doivent être « *collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement d'une manière incompatible avec ces finalités; le traitement ultérieur à des fins archivistiques dans l'intérêt public, à des fins de recherche scientifique ou historique ou à des fins statistiques n'est pas considéré, conformément à l'article 89, paragraphe 1, comme incompatible avec les finalités initiales (limitation des finalités)* ».

⁶ Rapport d'enquête, p. 54.

⁷ Conclusions de synthèse de la défenderesse 1, p. 8.

⁸ Rapport d'enquête, p. 56.

29. L'article 6.4 du RGPD dispose que « *Lorsque le traitement à une fin autre que celle pour laquelle les données ont été collectées n'est pas fondé sur le consentement de la personne concernée ou sur le droit de l'Union ou le droit d'un État membre qui constitue une mesure nécessaire et proportionnée dans une société démocratique pour garantir les objectifs visés à l'article 23, paragraphe 1, le responsable du traitement, afin de déterminer si le traitement à une autre fin est compatible avec la finalité pour laquelle les données à caractère personnel ont été initialement collectées, tient compte, entre autres:*
- a) de l'existence éventuelle d'un lien entre les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées et les finalités du traitement ultérieur envisagé;*
 - b) du contexte dans lequel les données à caractère personnel ont été collectées, en particulier en ce qui concerne la relation entre les personnes concernées et le responsable du traitement;*
 - c) de la nature des données à caractère personnel, en particulier si le traitement porte sur des catégories particulières de données à caractère personnel, en vertu de l'article 9, ou si des données à caractère personnel relatives à des condamnations pénales et à des infractions sont traitées, en vertu de l'article 10;*
 - d) des conséquences possibles du traitement ultérieur envisagé pour les personnes concernées;*
 - e) de l'existence de garanties appropriées, qui peuvent comprendre le chiffrement ou la pseudonymisation. »*
30. La question qu'il convient dès lors de trancher est (i) si la levée des remarques englobait non seulement la phase de réception des travaux mais également la finalisation des travaux du câblage de télédistribution, de sorte qu'il n'y a pas lieu de considérer que le transfert de la liste de coordonnées poursuivait une finalité distincte de celle pour laquelle les données ont été collectées, et, dans la négative, (ii) si ce transfert était compatible avec la finalité poursuivie initialement.
31. Il est tout d'abord à relever que la finalité d'un traitement doit s'interpréter strictement. Dès lors, il n'est pas possible d'admettre que la levée des remarques puisse se confondre avec l'organisation de « *rendez-vous en vue des raccordements dans les caves* »⁹. La première finalité consiste en la simple prise d'informations de la part des résidents, alors que la seconde consiste en l'organisation de travaux pratiques.
32. Néanmoins, la Chambre Contentieuse relève que si dans la phase de réception des travaux, l'entrepreneur général permet aux résidents de lever leurs remarques, c'est nécessairement

⁹ Rapport d'enquête, p. 54.

parce qu'il entend y donner effet. De plus, l'entrepreneur général était également chargé de coordonner le tubage et le câblage avec les sociétés téléistributrices.

33. Dès lors, si le transfert de la liste des acquéreurs n'entraîne pas dans la finalité initiale (levée des remarques), il était en tout état de cause compatible avec celle-ci étant entendu qu'il en constituait la conséquence directe et prévisible.
34. **Par voie de conséquence**, la Chambre Contentieuse considère qu'il n'y a pas eu de manquement de la part de l'entrepreneur général à l'égard des articles 5.1.b) et 6.4 du RGPD étant entendu que si le transfert de la liste poursuivait certes une finalité autre que celle pour laquelle la collecte a eu lieu, il était en tout état de cause compatible avec celle-ci.

II.2.2. Sur la licéité du transfert des données à caractère personnel

II.2.2.1. Rapport d'enquête

35. Le Service d'inspection considère qu'en ce que l'entrepreneur général soutient que le transfert de la liste des coordonnées des résidents était nécessaire à l'exécution de son contrat, tout en reconnaissant n'avoir conclu aucun contrat avec la société de télécommunications, le traitement était illicite.

II.2.2.2. Position du plaignant

36. Le plaignant se joint au rapport d'enquête.

II.2.2.3. Position de l'entrepreneur général

37. L'entrepreneur général soutient que le traitement de données à caractère personnel se fondait sur l'article 6.1.b) du RGPD, c'est-à-dire que le traitement était « *nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la partie concernée est partie* ».
38. Il relève qu'il ressort des contrats conclus entre le maître d'ouvrage et les résidents que chacun des logements doit être doté « *d'une gaine câblée pour la connexion au réseau de distribution radio et TV* »¹⁰. De surcroît, il ressort du contrat d'entreprise conclu entre lui-même et le maître d'ouvrage qu'il est chargé, notamment, de coordonner les travaux de câblage de télédistribution avec les sociétés distributrices. Ces obligations ressortent encore des cahiers des charges. Ainsi, l'entrepreneur général avance que le maître d'ouvrage lui a confié les obligations contractuelles dont il était redevable à l'égard des résidents.

II.2.2.4. Appréciation par la Chambre Contentieuse

¹⁰ Conclusions de synthèse de la défenderesse 1, p. 6.

39. L'entrepreneur général a transmis au sous-traitant technique la liste de l'ensemble des coordonnées des résidents afin de finaliser les travaux de raccordement des logements aux canaux de télédistribution.
40. La Chambre Contentieuse relève que le transfert de la liste de coordonnées des résidents était compatible avec la finalité poursuivie par la collecte de cette même liste. Par conséquent, il n'est pas requis que l'entrepreneur général justifie ce traitement sur une base de licéité distincte de celle fondant au départ la collecte¹¹.

II.2.3. Sur le principe de minimisation des données

II.2.3.1. Rapport d'enquête

41. Le Service d'inspection considère qu'en ce que l'entrepreneur général a transmis au sous-traitant technique la liste des coordonnées de l'ensemble des résidents (271) alors que, le jour suivant le transfert, il a appris qu'il n'était nécessaire de connaître les coordonnées relatives qu'à un nombre marginal de résidents (2), il a traité de plus de données à caractère personnel que ce qui lui était nécessaire et a donc manqué au principe de minimisation des données.

II.2.3.2. Position du plaignant

42. Le plaignant se joint au rapport d'enquête.

II.2.3.3. Position de l'entrepreneur général

43. Sur ce grief, l'entrepreneur général soutient deux choses.
44. La *première* est qu'il a demandé à la société de télécommunications et au sous-traitant technique, qui réclamaient une « *clef passe-partout* » afin de bénéficier d'un accès intégral aux pièces avec une connexion, d'identifier de manière limitative les lieux d'accès où l'intervention était nécessaire. Toutefois, il avance n'avoir jamais reçu de réponse à cet égard.
45. La *seconde* est qu'il n'a fini par transmettre la liste de l'intégralité des résidents que lorsqu'il a considéré que l'urgence ne lui laissait plus de choix. Le sous-traitant technique s'est rendu le 19 juin 2019 sur le chantier sans aucun accès aux parties où il devait effectuer les travaux. Étant entendu que la durée pour cette intervention était très limitée (trois jours) et que les travaux, s'ils étaient repoussés, n'auraient pu être effectués au plus tôt qu'au mois de septembre 2019, ce qui aurait préjudicié des résidents, l'entrepreneur général a cédé et a

¹¹ Considérant 50 du RGPD : « Le traitement de données à caractère personnel pour d'autres finalités que celles pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées initialement ne devrait être autorisé que s'il est compatible avec les finalités pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées initialement. Dans ce cas, aucune base juridique distincte de celle qui a permis la collecte des données à caractère personnel n'est requise. [...] ».

transmis la liste de coordonnées des résidents dans son intégralité. Il avance que cela s'inscrivait dans sa mission de coordinateur des distributeurs de télédistribution.

II.2.3.4. Appréciation par la Chambre Contentieuse

46. L'entrepreneur général a transmis au sous-traitant technique la liste des coordonnées de l'entièreté des résidents (271). Le lendemain, il a été informé qu'il n'était en réalité nécessaire de transmettre que les coordonnées de deux résidents.
47. L'article 5.1.c) expose 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 (minimisation des données)* ».
48. En transmettant une liste de données à caractère personnel concernant 271 personnes, alors que l'intervention du sous-traitant technique ne concernait que deux résidents, le traitement était indubitablement excessif par rapport à la finalité poursuivie. Par ailleurs, l'entrepreneur général a reconnu sa faute dans ses échanges avec le SI¹².
49. **Par voie de conséquence**, la Chambre Contentieuse constate que l'entrepreneur général a manqué au principe de minimisation des données établi à l'article 5.1.c) du RGPD.
50. Néanmoins, il y a plusieurs circonstances dont il faut ici tenir compte.
51. *D'une part*, la Chambre Contentieuse relève que l'entrepreneur général a, le 14 juin 2019, demandé à la société de télécommunications à quels logements il était nécessaire d'accéder, en vue de finaliser les travaux de raccordement à la télédistribution. Il n'y a pas été fait suite. De surcroît, il ressort des échanges par courriels entre les parties que le sous-traitant technique a demandé à avoir accès à (sic) « *toutes les endroits avec des connections* »¹³.
52. Et, *d'autre part*, la Chambre Contentieuse relève que l'entrepreneur général se trouvait en situation d'urgence. De manière générale, les travaux avaient déjà pris un retard tel que de nombreux résidents étaient déjà installés dans leur résidence sans même que les travaux de raccordement ne soient achevés. De plus, le sous-traitant technique s'était rendu sur place le 17 juin 2019 – pour une durée de trois jours – afin de finaliser les travaux de raccordement. Or, en ne disposant pas des coordonnées des résidents concernés, il ne savait pas où se rendre pour finaliser les travaux. De plus, si le sous-traitant technique ne finalisait pas les travaux durant cette période, il aurait fallu reporter ceux-ci au plus tôt au mois de septembre 2019, ce qui aurait préjudicié les résidents concernés.
53. Ces circonstances devront être retenues dans le cadre du choix de la mesure correctrice ou de la sanction qu'il conviendra d'imposer.

¹² Rapport d'enquête, p. 57.

¹³ Pièce 14, dossier de pièces de la défenderesse 1.

II.3. Les griefs allégués contre la société de télécommunications

II.3.1. Sur la licéité du transfert des données à caractère personnel

II.3.1.1. Rapport d'enquête

54. Le Service d'inspection considère qu'en ce que la société de télécommunications a transmis la liste des résidents à son sous-traitant commercial sans base de licéité, elle a manqué au principe éponyme.

II.3.1.2. Position du plaignant

55. Le plaignant se joint au rapport d'enquête.

II.3.1.3. Position de la société de télécommunications

56. La société de télécommunications soutient que ce traitement de données à caractère personnel est le fruit d'une erreur humaine. Il convient donc de le qualifier de violation de données à caractère personnel. En conséquence, il ne peut lui être demandé d'invoquer une base de licéité.
57. Du reste, elle considère qu'elle ne peut être retenue comme le responsable du traitement des appels à des fins de marketing direct qui ont été effectués par son sous-traitant commercial, étant entendu que celui-ci a agi en dehors de toute instruction générale.

II.3.1.4. Appréciation par la Chambre Contentieuse

58. La société de télécommunications a transmis la liste des coordonnées de l'ensemble des résidents à son sous-traitant commercial, qui a ensuite mené une campagne de prospection commerciale.
59. Il ressort du rapport d'enquête et des conclusions de la société de télécommunications que cette transmission était le fruit d'une erreur humaine. Dès lors, il convient d'interpréter ce transfert de données comme une violation de données à caractère personnel (violation de la confidentialité).
60. Par voie de conclusion, la Chambre Contentieuse considère qu'il n'est pas pertinent d'examiner la licéité du traitement. La violation de données à caractère personnel est examinée sous le **point II.3.2** de la présente décision, à l'aune des mesures techniques et organisationnelles mises en place par le responsable du traitement à cet égard.

II.3.2. Sur les mesures techniques et organisationnelles

II.3.2.1. Position de la société de télécommunications

61. La société de télécommunications relève qu'avant la survenance des faits, elle avait, d'une part, mis en place des formations ainsi qu'une série de dispositifs en interne afin de

permettre à ses employés d'accéder à des informations relatives aux traitements de données à caractère personnel, et, d'autre part, rigoureusement organisé la protection des données à caractère personnel dans ses contrats et son « *Code de conduite des fournisseurs* ».

62. Après la survenance des faits, la société de télécommunications a consigné la violation dans son registre des violations – la violation en question ayant été jugée à faible risque pour les droits et libertés des personnes concernées – et a informé les personnes concernées de la violation de son propre chef, sans y être contrainte par le RGPD.
63. Elle a également demandé à son sous-traitant commercial de cesser d'effectuer des appels à des fins de marketing direct aux personnes concernées et d'effacer l'ensemble des données relatives aux résidents.

II.3.2.2. Appréciation par la Chambre Contentieuse

64. L'article 5.1.f) du RGPD dispose que les données à caractère personnel doivent être « *traitées de façon à garantir une sécurité appropriée des données à caractère personnel, y compris la protection contre le traitement non autorisé ou illicite et contre la perte, la destruction ou les dégâts d'origine accidentelle, à l'aide de mesures techniques ou organisationnelles appropriées (intégrité et confidentialité)* ».
65. L'article 24.1 du RGPD dispose que « *Compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement ainsi que des risques, dont le degré de probabilité et de gravité varie, pour les droits et libertés des personnes physiques, le responsable du traitement met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour s'assurer et être en mesure de démontrer que le traitement est effectué conformément au présent règlement. Ces mesures sont réexaminées et actualisées si nécessaire* ».
66. La société de télécommunications a transmis, par erreur, la liste des résidents à son sous-traitant commercial, ce qui constitue une violation de données à caractère personnel.
67. Il convient dès lors d'examiner si les mesures techniques et organisationnelles mises en place par la société de télécommunications étaient suffisantes pour la prévention, la détection et la résolution d'un tel évènement.
68. La Chambre Contentieuse relève que (i) la société de télécommunications forme continuellement son personnel, notamment à reconnaître et à correctement agir en cas d'une violation de données à caractère personnel ; (ii) qu'elle a mis en place une série de documents relatifs à la protection des données à caractère personnel, et ; (iii) qu'elle a mis en place toute une série de garanties contractuelles avec ses sous-traitants afin de s'assurer de toujours traiter les données à caractère personnel conformément avec le RGPD.

69. La société de télécommunications a détecté la fuite des données après que le plaignant et les autres résidents se sont plaints des appels incessants qu'ils recevaient. À cet égard, elle a réalisé une analyse de risques en interne¹⁴. Étant entendu que le risque était faible, elle n'en a pas notifié l'APD. Néanmoins, elle en a tout de même informé les personnes concernées. Aussi, elle a demandé à son sous-traitant commercial de cesser la prospection téléphonique et d'effacer les données à caractère personnel concernant les personnes concernées.
70. Étant entendu qu'il s'agit, en tout état de cause, d'un événement isolé, et que les exigences en matière de mesures techniques et organisationnelles en la matière constituent une obligation de moyens qui ne peuvent infailliblement résister aux erreurs humaines, il ne saurait être constaté un quelconque manquement à cet égard dans le chef de la société de télécommunications.
71. **Par voie de conclusion**, la Chambre Contentieuse constate que la société de télécommunications n'a pas manqué au respect des articles 5.1.f) et 24.1 du RGPD.

II.3.3. Sur les instructions données aux personnes sous l'autorité de la société de télécommunications

II.3.3.1. Position du plaignant

72. Il soutient que si la société de télécommunications n'a certes pas donné explicitement l'instruction à son sous-traitant commercial de lancer la campagne d'appels à des fins de marketing direct aux personnes concernées, l'instruction en ressortait à tout le moins implicitement compte tenu de l'e-mail.

II.3.3.2. Position de la société de télécommunications

73. La société de télécommunications fournit plusieurs documents démontrant qu'elle a adopté toutes les mesures raisonnables afin d'organiser adéquatement les traitements de données à caractère personnel que ses propres employés et ceux de son sous-traitant commercial opèrent.
74. Parmi ces documents figurent (i) une clause présente dans chacun des contrats de travail conclus avec les employés stipulant que les données à caractère personnel ne peuvent être utilisées que dans le cadre des missions confiées par elle ; (ii) l'extrait de sa politique de confidentialité consacrée à la responsabilité des employés dans le cadre du traitement de données à caractère personnel, et ; (iii) le code de conduite qu'elle enseigne chaque année à ses employés et qui, dans une section dédiée, « *souligne l'importance d'un traitement responsable et sûr des données à caractère personnel* »¹⁵.

¹⁴ Pièce 6 de la défenderesse 2.

¹⁵ Conclusions en réponse de la défenderesse 2, p. 24.

75. Enfin, par rapport à la prospection commerciale qui a été opérée, elle relève qu'elle n'en a jamais donné l'instruction à son sous-traitant commercial dans le cas d'espèce, et que, ce faisant, la responsabilité ne saurait lui en être incombée.

II.3.3.3. Appréciation de la Chambre Contentieuse

76. L'article 32.4 du RGPD prévoit que « *Le responsable du traitement et le sous-traitant prennent des mesures afin de garantir que toute personne physique agissant sous l'autorité du responsable du traitement ou sous celle du sous-traitant, qui a accès à des données à caractère personnel, ne les traite pas, excepté sur instruction du responsable du traitement, à moins d'y être obligée par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre* ».
77. La Chambre Contentieuse relève que la société de télécommunications a un contrat de sous-traitance avec son sous-traitant commercial qui contient des clauses conformes à ce que requiert l'article 28.3 du RGPD.
78. De plus, le traitement des données à caractère personnel des clients est organisé dans chacun des contrats de travail que la société de télécommunications a conclus avec ses employés. Cela est aussi organisé dans la politique de protection de la vie privée des employés. Chacun de ces employés reçoit également le code de conduite par le biais d'un apprentissage en ligne, consultable à tout moment sur son intranet.
79. **Par voie de conclusion**, la Chambre Contentieuse constate que la société de télécommunications n'a pas manqué au respect des articles 32.4 du RGPD étant entendu qu'elle a mis en place des mesures adéquates pour garantir que toute personne physique agissant sous sa propre autorité ne traite pas de données à caractère personnel en dehors de ses instructions.

III. Sanctions et mesures correctrices

80. Aux termes de l'article 100 de la LCA, la Chambre Contentieuse a le pouvoir de :
- 1° classer la plainte sans suite ;
 - 2° ordonner le non-lieu ;
 - 3° prononcer une 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.

81. **En synthèse**, l'entrepreneur général a manqué au respect de l'article 5.1.c) du RGPD. Dès lors, la Chambre Contentieuse le réprimande pour avoir transmis plus de données à caractère personnel que ce qui était nécessaire. Les circonstances développées aux points 50 à 53 justifient de ne pas imposer une sanction plus lourde. De plus, la Chambre Contentieuse tient également compte du fait que l'entrepreneur général l'a informée, au cours de l'audition, avoir donné pour instruction à ses travailleurs de ne plus jamais réitérer un tel transfert de données, même si les circonstances venaient à être aussi urgentes et exceptionnelles que dans le cas d'espèce. À l'égard des griefs portant sur la licéité du transfert des données et sur le principe de limitation des finalités, aucun manquement ne peut être constaté. Par conséquent, il convient de les classer sans suite pour motif technique.
82. La société de télécommunications, quant à elle, n'a commis aucun des trois manquements qui lui étaient reprochés. Par conséquent, il convient de les classer sans suite pour motif technique.
83. Le maître d'ouvrage, bien que faisant partie de la chaîne de traitement globale étant entendu son rôle dans le projet de construction, n'a pas commis de traitement litigieux. Par ailleurs, aucun grief ne lui est reproché. Il convient de classer cette partie de la plainte sans suite à son égard pour motif technique.
84. Le sous-traitant commercial a, selon le Service d'inspection, opéré sa campagne de prospection commerciale vraisemblablement de bonne foi. Aucune pièce issue du dossier ne permet de remettre cela en cause. Il convient dès lors de classer cette partie de la plainte sans suite pour motif technique.

IV. Publication de la décision

85. 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, après délibération :

- En vertu de **l'article 100, § 1^{er}, 5^o de la LCA**, d'infliger une **réprimande** à la défenderesse 1 pour avoir manqué au respect de l'article 5.1.c) du RGPD ;
- En vertu de **l'article 100, § 1^{er}, 1^o de la LCA**, de **classer sans suite** les griefs reprochés à la défenderesse 1 quant aux principes de licéité et de limitation des finalités ;
- En vertu de **l'article 100, § 1^{er}, 1^o de la LCA**, de **classer sans suite** chacun des griefs qui étaient reprochés à la défenderesse 2 ;
- En vertu de **l'article 95, § 1^{er}, 1^o de la LCA**, de **classer la plainte sans suite** en ce qu'elle concerne les défenderesses 3 et 4.

Conformément à l'article 108, § 1 de la LCA, un recours contre cette décision peut être introduit, dans un délai de trente 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 interlocutoire qui doit contenir les informations énumérées à l'article 1034^{ter} du Code judiciaire¹⁶. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.¹⁷, ou via le système d'information e-Deposit du Ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(Sé). Hielke HJLMANS

Directeur de la Chambre Contentieuse

¹⁶ La requête contient à peine de nullité:

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

¹⁷ 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.