



Chambre Contentieuse

Décision quant au fond 149/2023 du 10 novembre 2023

Aux termes d'un arrêt du 8 mai 2024 (2023/AR/1519), la requérante (plaignante devant la Chambre Contentieuse) est déboutée de son recours déclaré partiellement irrecevable et partiellement non-fondé

Numéros de dossiers : DOS-2020-05649 et DOS-2021-05271

Objet : Plaintes relatives aux traitements de données à caractère personnel opérés par une plateforme de prise de rendez-vous médicaux et paramédicaux en ligne

La Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données, constituée de monsieur Hielke HUMANS, président, et de messieurs Dirk Van Der Kelen et Yves Pouillet, membres, reprenant l'affaire en cette composition;

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 la Loi du 8 août 1983 *organisant un Registre national des personnes physiques* (ci-après « LRN »);

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 2019;

Vu les pièces des dossiers;

A pris la décision suivante concernant :

La plaignante n°1 : Madame X1, (DOS-2020-05649);

Le plaignant n°2 : Monsieur X2, (DOS-2021-05271);

Les défenderesses : La société Y1, représentée par Maitres Florence Garcet et Claire Vandesande, avocates, dont le cabinet est établi à 4000 Liège, rue des Augustins, 32, ci-après « la première défenderesse » (DOS-2020-05649 et DOS-2021-05271);

La société Y2, ci-après « la seconde défenderesse » (DOS-2020-05649);

Ci-après désignées ensemble comme « les défenderesses ».

I. Faits et procédure

I.1. Quant à la plainte de la plaignante n°1 (DOS-2020-05649)

1. Le 4 décembre 2020, la plaignante n°1 introduit une **plainte** auprès de l'Autorité de protection des données (APD) **contre les défenderesses**.
2. Aux termes de sa plainte et des précisions fournies en termes de conclusions et lors de l'audition (voy. infra), la plaignante n°1 rapporte les faits suivants.
3. Début octobre 2020, souhaitant prendre rendez-vous avec sa dentiste sans l'appeler par téléphone, la plaignante n°1 constate que le site [...] (ci-après «Z» ou « la plateforme » ou « la plateforme Z ») permet de prendre directement rendez-vous en ligne avec des professionnels de santé. Les coordonnées de sa dentiste se trouvent référencées sur la plateforme, la plaignante n°1 crée un compte pour pouvoir prendre rendez-vous avec elle.
4. La plaignante n°1 rapporte que ce n'est qu'après la création de son compte qu'elle a reçu l'information selon laquelle il ne lui était pas possible de prendre rendez-vous avec sa dentiste, seules les coordonnées de cette dernière étant référencées sur le site sans possibilité de prise de rendez-vous avec elle via la plateforme elle-même.
5. Pour la bonne compréhension de la présente décision, la Chambre Contentieuse précise ici d'emblée que la plateforme « Z » a pour objectif de faciliter la prise de contact rapide entre les patients et les professionnels des soins de santé – dont des médecins mais pas uniquement - notamment par le biais de prises de rendez-vous en ligne. Lorsqu'un patient accède à la plateforme, deux options s'offrent à lui :
 - Soit seules les coordonnées du praticien recherché figurent sur la plateforme sans possibilité de prise de rendez-vous avec lui via celle-ci. On parle alors de « praticien/professionnel non-inscrit ». Dans ce cas, le patient peut prendre rendez-vous avec ce praticien via les canaux de contact propres à celui-ci au départ des coordonnées référencées sur la plateforme. Aucun compte n'est nécessaire à cet effet.
 - Soit il est possible de prendre un rendez-vous directement via la plateforme avec le praticien recherché. On parle alors de « praticien/professionnel inscrit » sur la plateforme. Pour prendre un tel rendez-vous, le patient doit créer un compte patient pour lequel il lui est demandé de fournir les données personnelles suivantes : son nom, son prénom, son adresse e-mail, son numéro de téléphone et son Numéro de Registre National (NRN).
6. Le 21 octobre 2020, n'ayant pas pu prendre rendez-vous avec sa dentiste (non-inscrite) via la plateforme, la plaignante n°1 demande la suppression de son compte et des données à caractère personnel qu'elle a transmises à l'occasion de la création de celui-ci. Aux termes du courriel adressé à cet effet à l'adresse e-mail info@ [...], la plaignante n°1 fait par ailleurs

part de son interrogation quant à l'obligation de fournir son NRN lors de la création de son compte.

7. La plaignante n°1 indique ne pas avoir reçu de réponse à cette demande d'effacement.
8. Via une société spécialisée en droit de la protection des données, la plaignante n°1 demande le 22 octobre 2020 quelles sont les bases légales sur lesquelles reposent les différents traitements de données effectués depuis la plateforme, les motifs du traitement du NRN ainsi que l'identité exacte du responsable de traitement. La plaignante n°1 rapporte que cette demande est également restée sans réponse.
9. Aux termes de sa plainte introduite à l'APD le 4 décembre 2020, soit 1 mois et demi après l'envoi des demandes susvisées, la plaignante n°1 dénonce tant l'absence de suite donnée à sa demande d'effacement que ses interrogations quant aux bases légales des différents traitements de données opérés par la plateforme, dont son NRN.
10. Le 5 janvier 2021 la plainte n°1 est **déclarée recevable par le Service de Première Ligne** (SPL) de l'APD 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.
11. Le 2 février 2021, 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 (SI).
12. Le 9 mai 2022 l'enquête du SI est clôturée, le rapport est joint au dossier et celui-ci est transmis par le SI au Président de la Chambre Contentieuse (art. 91, § 1^{er} et § 2 de la LCA).
13. Le **contenu du rapport du SI** peut être résumé comme suit :
 - La première défenderesse est seule responsable de traitement au sens de l'article 4.7. du RGPD à l'exclusion de la seconde défenderesse. Dans le cadre de son analyse, l'Inspecteur général mentionne un manque de clarté quant à l'identification du responsable de traitement dans la Politique de confidentialité de la plateforme (article 13.1.a) du RGPD) ;
 - Au titre d'observations liminaires, le SI relève d'une part que la plateforme a fait l'objet d'une évaluation en avril 2020 par le Secrétariat général. Le SI relève que « certains manquements identifiés par le Secrétariat Général ne paraissent pas avoir fait l'objet de la mise en conformité préconisée » (page 10 du rapport d'enquête). Le SI pointe à cet égard des lacunes quant à l'information relative à la base de licéité du traitement (article 13.1.c) du RGPD) et au délai de conservation des données (13.2.a) du RGPD). Le SI relève d'autre part que la plateforme traite selon lui un volume important de données de santé au sens de l'article 9 du RGPD.
 - Au départ des faits dénoncés dans la plainte, le SI déclare ensuite constater, dans le périmètre de celle-ci, un certain nombre de manquements au RGPD :

- une violation par la première défenderesse de l'article 12 du RGPD en ce qu'elle n'a fourni aucune information à la plaignante n°1 à la suite de sa demande d'effacement du 21 octobre 2020;
- une violation par la première défenderesse des articles 7.3. in fine et 12.1. du RGPD en ce qu'en sa qualité de responsable de traitement, elle ne rend pas la suppression d'un « compte patient » aussi simple que la création de ce compte et partant, ne facilite pas l'exercice des droits des personnes concernées, en l'espèce, le droit à l'effacement de la plaignante;
- une violation par la première défenderesse des articles 15.1 et 19 du RGPD, en ce qu'en sa qualité de responsable de traitement, elle n'a pas donné confirmation à la plaignante n°1 que des données à caractère personnel la concernant n'étaient plus traitées ni n'a notifié à la plaignante n°1 l'effacement de ses données ;
- une violation par la première défenderesse des articles 5.1 a), 5.2. et 6 du RGPD en ce qu'en sa qualité de responsable de traitement, la première défenderesse ne peut valablement invoquer son intérêt légitime (article 6.1. f) du RGPD) pour le référencement des professionnels de santé « non-inscrits » sur la plateforme ;
- une violation potentielle par la première défenderesse en sa qualité de responsable de traitement, de l'article 32 du RGPD en ce que l'utilisation par la première défenderesse de systèmes tels que Cloudflare, Amazon Web Services et Runcloud pour gérer son infrastructure ne constitue pas une mesure technique appropriée permettant de garantir un niveau de sécurité adapté au risque présenté par son activité¹.

14. Le 15 juin 2022, 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**.

15. A cette même date, les parties sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, **des délais pour transmettre leurs conclusions**. La date limite pour la réception des conclusions en réponse des défenderesses a été fixée au 10 août 2022, celle pour les conclusions en réplique de la plaignante n°1 au 1er septembre 2022 et celle pour les conclusions en réplique des défenderesses au 23 septembre 2022.

16. **Les parties sont invitées à se défendre au regard des constats et griefs suivants retenus² par la Chambre Contentieuse :**

¹ Le SI nuance toutefois ce constat en introduction de son rapport indiquant qu'il a constaté certains aspects sans toutefois effectuer de revue complète de tous les aspects relevant de l'obligation de sécurité du traitement.

² Dans le cadre de son appréciation propre, la Chambre Contentieuse est libre de retenir l'un ou l'autre constat de l'inspection pour les inclure dans la liste des griefs sur lesquels elle demande aux parties de se défendre dans la lettre basée sur l'article 98 de la LCA précitée. Il ne peut être tiré d'autre conclusion de l'abandon de l'un ou l'autre grief que le fait que la Chambre

- La qualification de la première défenderesse comme seule responsable du traitement au sens de l'article 4.7 du RGPD ;
- Un manquement aux articles 13.1. a), 13.1 c) et 13.2 du RGPD dans le chef de la première défenderesse en ce que la Politique de confidentialité de la plateforme ne mentionne pas adéquatement l'identité et les coordonnées du responsable du traitement (article 13.1. a) du RGPD), ne mentionne pas la base juridique des traitements de données opérés – en ce compris de données relatives à la santé au sens de l'article 4.19 du RGPD – (article 13.1. c) du RGPD) et ne mentionne pas les délais de conservation des données personnelles traitées (article 13.2. a) du RGPD plus précisément) ;
- Un manquement à l'article 12 du RGPD en ce que la première défenderesse n'a fourni aucune information à la plaignante n°1 à la suite de sa demande d'exercice de droit à l'effacement ;
- Un manquement aux articles 7.3 *in fine* et 12.1 du RGPD, en ce que la première défenderesse n'a pas rendu la suppression d'un « compte patient » aussi simple que la création de ce compte (il n'est donc pas aussi simple de retirer son consentement que de le donner) et partant, ne facilite pas l'exercice des droits des personnes concernées ;
- Un manquement aux articles 5.1. a), 5.2. et 6 du RGPD en ce que l'intérêt légitime invoqué par la première défenderesse au titre de base de licéité de traitement des professionnels référencés mais « non-inscrits » sur la plateforme, n'est pas valablement invoquée.

- 17 La Chambre Contentieuse invite également les parties à faire valoir **leurs arguments relativement à la base de licéité qui fonde le traitement par la première défenderesse du NRN** questionnée par la plaignante n°1 aux termes de sa plainte. La Chambre Contentieuse informe par ailleurs les parties qu'une plainte portant sur cette même question est également pendante devant la Chambre Contentieuse (DOS-2021-05271 – plainte n°2 ci-après).
18. Le 2 août 2022, la première défenderesse accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique. Elle sollicite par le même courrier une copie du dossier (art. 95, §2, 3° LCA), laquelle lui est transmise le 4 août 2022

Contentieuse ne juge pas opportun de faire conclure les parties à leur égard. Il ne peut en être déduit que la Chambre Contentieuse confirme la conformité au RGPD sur ces aspects. Au regard de cette appréciation propre, la Chambre Contentieuse précise que la LCA ne l'enjoint pas à recourir au Service d'inspection. En effet, la Chambre contentieuse décide souverainement si, à la suite du dépôt d'une plainte, une enquête est nécessaire ou non (article 63,2° de la LCA et art. 94, 1° de la LCA). En ce sens, l'article 94, 3° LCA prévoit explicitement qu'une fois saisie, la Chambre contentieuse peut traiter la plainte sans avoir recours au Service d'inspection. Elle a ainsi un pouvoir d'appréciation de la plainte qui est indépendant de l'inspection (Cour des marchés (19e ch. A), 7 décembre 2022, 2022/AR/560 et 2022/AR/564 ; Cour des marchés (19e ch. A), 7 décembre 2022, 2022/AR/556).

19. Le 10 août 2022, la plaignante n°1 demande une copie du dossier (art. 95, §2, 3° LCA), laquelle lui est transmise le 11 août 2022.
20. Le 10 août 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réponse de la première défenderesse**. La première défenderesse ayant déposé des conclusions en réplique et de synthèse, son argumentaire est résumé au point 22 ci-après.
21. Le 1er septembre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réplique de la plaignante n°1**. En résumé, elle y défend ce qui suit :
 - La première et la seconde défenderesses sont des responsables de traitement conjoints (article 4.7. du RGPD) compte tenu d'un faisceau d'éléments desquels il résulte que la seconde défenderesse n'est pas uniquement un investisseur dans le projet de la première défenderesse ;
 - L'identification du responsable de traitement aux termes de la Politique de confidentialité de la plateforme n'est pas suffisamment claire et ne répond pas aux exigences de l'article 13.1. a) du RGPD dès lors que la première défenderesse n'est pas mentionnée en tant que telle. Seules deux personnes physiques, administrateurs de la première défenderesse y sont renseignées dans les données de contact ;
 - L'article 13.1. c) du RGPD n'est pas respecté en ce que la Politique de confidentialité de la plateforme ne mentionne pas les bases juridiques pour chaque traitement individualisé, se limitant à mentionner l'article 6.1. du RGPD dans sa globalité et ne faisant aucune référence à l'article 9.2. a) du RGPD pour les différents traitements de données de santé opérés via la plateforme ;
 - La Politique de confidentialité de la plateforme ne contient pas d'information sur les délais de conservation des données (article 13.2. a) du RGPD) ;
 - N'ayant pas été informée des mesures prises à la suite de sa demande d'effacement, il y a eu manquement à l'article 12.3. du RGPD ;
 - Les articles 7.3. in fine et 12.2. du RGPD sont violés dès lors que la suppression d'un compte s'avère plus complexe que la création de celui-ci. En outre, deux procédures distinctes co-existent pour exercer le droit à l'effacement d'une part et pour exercer les autres droits d'autre part ;
 - La plaignante n°1 indique se rallier entièrement au raisonnement du SI quant à l'invalidité de l'intérêt légitime (article 6.1.f) du RGPD) pour le traitement des données personnelles des praticiens non-inscrits telle sa dentiste et partager dès lors le constat de violation des articles 5.1.a), 5.2. et 6 du RGPD par les défenderesses ;

- Sa plainte est recevable en ce compris à l'égard du traitement de son NRN dès lors que le principe de droit « *ne bis in idem* » invoqué par la première défenderesse est inapplicable en l'espèce.
- Quant à la base de licéité du traitement du NRN, la plaignante n°1 souligne que le traitement du NRN est en principe interdit sauf dans les cas prévus par la Loi du 8 août 1983 *organisant un Registre national des personnes physiques* (LRN – article 5) et en principe soumis à l'autorisation du ministre de l'Intérieur (article 8.1.). La dispense d'autorisation prévue à l'article 8.3. de la LRN dont se prévaut la première défenderesse n'est pas d'application dès lors que l'introduction du NRN sur la plateforme ne permet ni d'identifier ni d'authentifier la personne comme requis par ledit article 8.3.

22. Le 23 septembre 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réplique et de synthèse de la première défenderesse**. En résumé, celle-ci y défend ce qui suit.

- Le seul fait pour la seconde défenderesse d'agir comme investisseur/actionnaire n'implique pas *ipso facto* qu'elle soit responsable de traitement au sens de l'article 4.7 du RGPD. Dans les faits, la seconde défenderesse n'a pris aucune décision relative ni aux finalités ni aux moyens des traitements de données personnelles opérés dans le cadre de la plateforme ;
- Soulignant que le SI ne retient pas formellement de manquements aux articles 13.1a), 13.1c) et 13.2. du RGPD au regard de la Politique de confidentialité de la plateforme, la première défenderesse n'en expose pas moins (sans reconnaître un quelconque manquement) qu'elle entend rédiger une nouvelle Politique de confidentialité qui clarifiera les éléments d'information concernés par les articles susvisés ;
- Elle a effectivement fait droit à la demande d'effacement de la plaignante n°1, seul l'e-mail de confirmation de l'effacement intervenu n'a pas été adressé à cette dernière ;
- Il n'est pas moins aisé de supprimer un compte que d'en créer un, les deux procédures s'effectuant, sans être formellement identiques, en plusieurs étapes et nécessitant des démarches actives dans les deux cas (article 7.3. in fine) ;
- L'action de l'APD à l'égard de la base de licéité des traitements de données des professionnels non-inscrit est irrecevable. La plainte de la plaignante n°1 ne concernant selon la première défenderesse nullement cette question, celle-ci aurait dû faire l'objet d'une procédure distincte. La première défenderesse estime ne pas avoir à se justifier quant à ce dans le cadre de la présente procédure et vis-à-vis de la plaignante n°1. Subsidiairement, elle expose les motifs pour lesquels elle

estime pouvoir s'appuyer sur son intérêt légitime au sens de l'article 6.1.f) du RGPD pour fonder ces traitements (voy. également infra point 88).

- S'agissant de la question de la base de licéité du traitement du NRN, elle s'étonne que cette question puisse faire l'objet de deux procédures distinctes (tant dans le cadre de la plainte n°1 que de la plainte n°2 – voy. infra et point 32), soulignant qu'elle a déjà conclu sur cette problématique dans le cadre de la plainte n°2³. Poursuivre une partie pour des faits identiques sans avoir apporté une solution définitive au premier litige n'est selon elle pas compatible avec le droit au procès équitable consacré par l'article 6 de la Convention européenne des droits de l'homme (CEDH). Partant, la première défenderesse juge la demande de la plaignante n°1 (et de l'APD) irrecevable sur ce point. Subsidiairement, la première défenderesse renvoie aux conclusions qu'elle a déposées dans le cadre de la plainte n°2 sur cet aspect (point 46).

23. Le 2 août 2023, la Chambre Contentieuse notifie aux parties que **l'audition aura lieu le 15 septembre 2023**.
24. Dans ce même courrier, les parties sont informées que le 14 juin 2023, **la Chambre Contentieuse a adopté la décision 75/2023**⁴. Compte tenu de cette décision⁵ inconnue des parties à l'époque où elles ont été invitées à conclure, la Chambre Contentieuse donne aux parties la **possibilité de conclure additionnellement sur sa prise de position dans cette décision 75/2023**, en particulier sur les aspects qui seraient pertinents au regard de la plainte n°1 et ce, jusqu'au 31 août 2023.
25. Le 31 août 2023, en réponse à la possibilité qui lui a été donnée, **la première défenderesse dépose de dernières conclusions**.
26. Elle y précise que celles-ci **remplacent la motivation qu'elle a développée dans ses précédentes conclusions au regard de la base de licéité invoquée de l'intérêt légitime** (article 6.1.f) du RGPD) pour le traitement des données de professionnels de santé « non-inscrits ». La première défenderesse y maintient qu'elle était fondée à s'appuyer sur l'article 6.1. f) du RGPD pour traiter les données des professionnels de santé non-inscrits.
27. Néanmoins, la première défenderesse indique avoir, à la suite d'une veille juridique scrupuleuse, pris connaissance dès l'été de la décision 75/2023 de la Chambre Contentieuse

³ La Chambre Contentieuse explicite à cet égard que la présente décision aborde par ordre chronologique d'introduction de chacune des plaintes, d'abord le déroulé de la procédure relative à la plainte n°1 introduite en 2020 et ensuite, le déroulé de la procédure relative à la plainte n°2 déposée en 2021. Cela étant, la plainte n°2 n'ayant pas été envoyée au service d'inspection dont le rapport a été communiqué à la Chambre Contentieuse le 9 février 2022, les parties à cette seconde plainte ont été invitées à conclure avant les parties à la plainte n°1 alors même que la plainte n°2 a donc été introduite postérieurement à la plainte n°1.

⁴ <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/decision-quant-au-fond-n-75-2023.pdf>

⁵ Il a également été précisé aux parties qu'un recours en annulation avait été introduit contre cette décision devant la Cour des marchés. Voy. également la mention qui en est faite sur la décision publiée dès l'introduction du recours : <https://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be/publications/beslissing-ten-gronde-nr.-75-2023.pdf>.

et avoir pris la décision de s'appuyer désormais sur le consentement desdits professionnels et avoir entamé un processus de recueil du consentement de ces derniers dès l'été. La première défenderesse produit par ailleurs la dernière version de la Politique de confidentialité de la plateforme mise en ligne en août 2023, laquelle fait désormais référence à la demande de consentement précitée des professionnels non-inscrits.

28. Le 15 septembre 2023, la plaignante n°1 et les représentants de la première défenderesse **sont entendus par la Chambre Contentieuse**, la seconde défenderesse ne comparaisant pas. Ils exposent chacun l'argumentaire développé en termes de conclusions. A l'invitation de la Chambre Contentieuse, la première défenderesse montre les modalités de création et de suppression de compte au départ de la plateforme. Elle expose également la version test de la plateforme qui travaillera désormais sans demander le NRN, la première défenderesse renonçant, au vu des deux plaintes notamment, à travailler avec cet identifiant. Elle confirme ce qu'elle avait indiqué en conclusion, soit le recueil progressif du consentement des professionnels de santé non -inscrits et l'abandon de la base de licéité de l'intérêt légitime.
29. Le 28 septembre 2023, le **procès-verbal de l'audition est soumis aux parties présentes** à celle-ci. La seconde défenderesse en reçoit copie pour information.
30. A la date du 6 octobre 2023, la Chambre Contentieuse **ne reçoit** de la première défenderesse et de la plaignante n°1 présentes à l'audition **aucune remarque** relative au procès-verbal.

I.2. Quant à la plainte du plaignant n°2 (DOS-2021-05271)

31. Le 31 juillet 2021, le plaignant n°2 introduit une **plainte** (ci-après **la plainte n°2**) auprès de l'APD **contre la première défenderesse**.
32. Aux termes de sa plainte, le plaignant n°2 rapporte qu'il a constaté que pour pouvoir prendre un rendez-vous sur la plateforme « Z », il faut - au moment de la création de son compte sans lequel aucun rendez-vous ne peut être pris - obligatoirement communiquer son NRN et que cette pratique lui semble contraire à la loi.
33. Le plaignant n°2 produit le courriel qu'il a adressé à la première défenderesse le 17 juillet 2021 dans lequel il souligne qu'il est selon lui (sic) « *strictement interdit de par la Loi, à une société privée comme la vôtre, de demander le Numéro national. Il vous est demandé de retirer ce champ obligatoire pour prendre rendez-vous* ».
34. Le jour même, la première défenderesse lui répond que (sic) « *votre numéro national est demandé par mesure de sécurité et il est totalement crypté dans notre base de données donc inutilisable par un tiers. Un numéro national est beaucoup plus difficile à deviner par quiconque qu'une adresse email et donc plus sécurisant. Surtout dans le cadre d'une application liée aux soins de santé* ».

35. Ainsi qu'il a été mentionné au point 32, le plaignant n°2, insatisfait de la réponse reçue, dépose plainte auprès de l'APD le 31 juillet 2021.
36. Le 16 août 2021, sa plainte est **déclarée recevable** par le SPL de l'APD sur la base des articles 58 et 60 de la LCA et transmise à la Chambre Contentieuse en vertu de l'article 62, § 1^{er} de la LCA.
37. **Il ne ressort pas de la plainte déposée que le plaignant n°2 aurait communiqué son NRN** à la première défenderesse. Il semble au contraire que le plaignant n°2 ait renoncé à créer un compte au motif que son NRN lui était demandé. Dans ses conclusions (point 46 infra), la première défenderesse indique en ce sens qu'elle n'est pas en mesure de déterminer si le plaignant n°2 a effectivement pris rendez-vous via la plateforme. Elle ajoute qu'à tout le moins, lorsqu'une recherche est lancée au départ de son nom dans la base de données de la plateforme, il est constaté qu'il ne dispose d'aucun compte sur celle-ci. En d'autres termes, il semble donc que la première défenderesse n'ait pas traité de données à caractère personnel relatives au plaignant n°2 (dont son NRN). Ce dernier n'est donc pas une personne concernée au sens des articles 4.1. et 77 du RGPD.
38. Cette absence de qualité ne prive toutefois pas le plaignant n°2 de son droit de déposer plainte à l'APD à l'appui de l'article 77 du RGPD complété par les articles 58 et suivants de la LCA⁶. A cet égard, la Chambre Contentieuse rappelle que dans un arrêt du 7 octobre 2021⁷, la Cour de cassation a ainsi énoncé :

« 3. Il ressort incontestablement de l'ensemble des dispositions légales susmentionnées qu'une personne concernée a le droit d'introduire une plainte auprès de l'Autorité de protection des données contre une pratique de traitement dont elle estime qu'elle viole ses droits en vertu du RGPD (...). C'est également le cas lorsque les données à caractère personnel de la personne concernée elle-même n'ont pas été traitées mais que cette dernière n'a pas obtenu l'avantage ou le service car, précisément en raison de l'existence de la pratique constituant présumément une violation, elle a refusé de consentir au traitement »⁸

⁶ L'article 56 de la LCA dispose ce qui suit : Toute personne peut déposer une plainte ou une requête écrite, datée et signée auprès de l'Autorité de protection des données. IL doit être lu en combinaison avec les critères de recevabilité de la plainte détaillés à l'article 60 de la LCA lesquels n'incluent pas la condition d'être une personne concernée. Il n'en existe pas moins des limites à la recevabilité d'une plainte liée à l'intérêt à agir du plaignant comme décrit par la Chambre Contentieuse aux termes de sa Note relative à la position du plaignant dans la procédure devant la Chambre Contentieuse et dans un certain nombre de ses décisions. Voy. par exemple : Décision quant au fond 30/2020 du 8 juin 2020 (points 4-7) ; Décision quant au fond 80/2020 du 17 décembre 2020 (points 44-52) ; Décision quant au fond 63/2021 du 1^{er} juin 2021 (points 10-18) ; Décision quant au fond 117/2021 du 22 octobre 2021 (points 29-35) ; Décision 49/2022 du 5 avril 2022 (points 7-12) ; Décision quant au fond 106/2022 du 27 juin 2022 . <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/note-relative-a-la-position-du-plaignant-dans-la-procedure-au-sein-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

⁷<https://juportal.be/content/ECLI:BE:CASS:2021:ARR.20211007.1N.4/FR?HiLi=eNpLtDK2qs60MrAutjl2sFJKT01PLUvNK05KLU70SC3KzcXL04sLckvyixJzSxRss60MoSqdHd1dw1z9Qt2cg129nAN8vX0cw92DA3xD/IMcfUMAakOgqkkYGYtAFHdLHE>

⁸ Voy. à cet égard la décision 126/2021 de la Chambre Contentieuse : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/classement-sans-suite-n-126-2021.pdf>. C'est la Chambre Contentieuse qui souligne.

39. En l'espèce, le plaignant n°2 dénonce effectivement une pratique puisque le NRN est demandé pour toute création de compte auprès de la plateforme. Cette plainte n°2 est par ailleurs la seconde que l'APD reçoit à ce sujet, la première étant celle de la plaignante n°1 dont question ci-dessus (DOS-2020-05649).
40. Le 21 janvier 2022, la première défenderesse et le plaignant n°2 (soit les parties concernées par cette plainte n°2) sont informées par envoi recommandé des dispositions telles que reprises à l'article 95, § 2 ainsi qu'à l'article 98 de la LCA. Elles sont également informées, en vertu de l'article 99 de la LCA, des **délais pour transmettre leurs conclusions**. La date limite pour la réception des conclusions en réponse de la première défenderesse a été fixée au 4 mars 2022, celle pour les conclusions en réplique du plaignant n°2 au 28 mars 2022 et celle pour les conclusions en réplique de la première défenderesse au 19 avril 2022.
41. Aux termes de cette lettre, la première défenderesse et le plaignant n°2 sont invités à faire valoir leurs arguments **au regard des manquements potentiels au RGPD que révèlent la pratique du traitement du NRN dénoncée**, soit un manquement potentiel aux articles 5.1.a) (principe de licéité), 5.1.c) (minimisation des données), 5.1.e) (durée de conservation limitée), 6.1. (licéité), 12 (transparence), 13 (obligation d'information), 5.2. et 24 (responsabilité/accountability) et 32 (obligation de sécurité) du RGPD **ainsi qu'aux dispositions corollaires de la LRN** en particulier son article 5 (autorisation de traitement).
42. Le 22 février 2022, la première défenderesse demande une copie du dossier (art. 95, §2, 3° LCA), laquelle lui est transmise le 25 février 2022.
43. A cette même date, la première défenderesse accepte de recevoir toutes les communications relatives à l'affaire par voie électronique.
44. Le 3 mars 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réponse de la première défenderesse**. La première défenderesse ayant déposé des conclusions en réplique et de synthèse, le résumé de son argumentation est exposé au point 46 ci-dessous.
45. Le 13 avril 2022, la première défenderesse fait part de sa **demande d'être entendue**, et ce conformément à l'article 98 de la LCA.
46. Le 15 avril 2022, la Chambre Contentieuse reçoit les **conclusions en réplique et de synthèse** de la première défenderesse. En résumé, elle y défend ce qui suit :
 - Le traitement du NRN s'appuie sur le consentement libre de la personne concernée (article 5.1. a) et 6 du RGPD) : le patient est en effet libre de créer ou non un compte. Il peut également bénéficier du service d'information de la plateforme et contacter le professionnel de santé de son choix par les canaux communication propres à ce dernier sur la base des informations de contact ainsi mises à sa disposition ;
 - Lorsqu'une recherche est lancée au départ du nom du plaignant n°2 dans la base de données de la plateforme, il est constaté qu'il ne dispose d'aucun compte sur celle-ci

- Le choix de recourir au NRN est motivé par l'absolue nécessité d'identifier le patient de manière certaine et unique. Il n'y a donc pas d'atteinte au principe de minimisation (article 5.1. c) du RGPD) au regard du traitement de ce NRN ;
- Les données ne sont conservées que le temps nécessaire à l'identification et l'authentification du patient et supprimées dès la désinscription de ce dernier de la plateforme (article 5.1.e) du RGPD) ;
- S'agissant des obligations de transparence et d'information, un onglet spécifique est dédié à l'information quant au traitement du NRN sur la plateforme (FAQ – confidentialité). Les raisons pour lesquelles ce NRN est demandé y sont décrites ;
- En optant pour le traitement du NRN à des fins d'identification et d'authentification unique de la personne concernée, la première défenderesse a correctement mis en œuvre l'article 32 du RGPD, tenant compte des risques liés à la nature des données traitées. Toutes les données traitées (dont le NRN) sont reprises dans une base de données cryptée et protégée (article 32 du RGPD) ;
- Il résulte des mesures mises en place (information et sécurisation plus particulièrement) que la première défenderesse a respecté les obligations qui lui incombent en exécution des articles 5.2. et 24 du RGPD ;
- S'agissant du respect de la LRN, la première défenderesse ne traite le NRN qu'à des fins d'identification et d'authentification de l'utilisateur de la plateforme. Elle est donc dispensée d'autorisation préalable du ministre de l'Intérieur en application de l'article 8.3. de la LRN. La première défenderesse ajoute qu'elle ne consulte aucunement le Registre National des personnes physiques et les données qui y sont reprises (pages 15 de ses conclusions – dernier paragraphe) et que partant, elle n'est pas soumise à l'article 5 de la LRN.

47. Le 2 août 2023, la première défenderesse et le plaignant n°2 sont informés du fait que **l'audition aura lieu le 15 septembre 2023**. Il est à noter qu'en réponse à l'invitation à l'audition, le plaignant n°2 – qui n'a pas conclu – indique qu'il n'avait d'autre intention en déposant sa plainte que de signaler un manquement potentiel à l'APD. Pour autant que de besoin, la Chambre Contentieuse précise que cette affirmation ne remet nullement en cause la recevabilité de sa plainte (points 36-39) et ne doit pas non plus être interprétée comme un retrait de celle-ci. A supposer même qu'elle soit conçue comme telle par le plaignant n°2, la Chambre Contentieuse demeure libre de poursuivre l'examen de la plainte nonobstant un tel retrait dès lors qu'elle considérerait le manquement dénoncé suffisamment grave ou révélateur de l'existence d'une pratique susceptible de porter atteinte aux principes

fondamentaux de la protection des données⁹ à caractère personnel comme c'est le cas en l'espèce.

48. Le **15 septembre 2023**, la **première défenderesse est entendue** par la Chambre Contentieuse. Le plaignant n°2 ne comparaît pas.
49. Le 28 septembre 2023, le **procès-verbal de l'audition** est communiqué à la première défenderesse. Le plaignant n°2 en reçoit une copie pour information.
50. A la date du 6 octobre 2023, la Chambre Contentieuse ne reçoit de la première défenderesse **aucune remarque relative au procès-verbal**.

I.3. Quant à la jonction des plaintes n°1 et n°2

51. Par la présente décision, la Chambre Contentieuse décide de **joindre les plaintes n°1 et n°2** qu'elle considère liées par un rapport si étroit qu'il y a intérêt à prendre une décision unique à leur égard afin de garantir la cohérence de ses décisions. Les deux plaintes, si elles sont certes introduites par des plaignants (n°1 et n°2) distincts, n'en visent pas moins la même plateforme et dénoncent en outre un grief commun lié au traitement du NRN ainsi qu'il a été mentionné aux points 9 (plainte n°1) et 32 (plainte n°2) ci-dessus. En d'autres termes, l'objectif de cohérence que poursuit la Chambre Contentieuse dans le traitement des plaintes qui lui sont soumises s'oppose à leur examen séparé.

II. Motivation

II.1. Quant à la qualification de la seconde défenderesse (DOS-2020-05649)

II.1.1. Le point de vue du SI et des parties

52. Comme évoqué au point 1, **la plaignante n°1** introduit sa plainte à la fois **contre la première et la seconde défenderesses** qu'elle qualifie de **responsables de traitement conjoints** au sens de l'article 4.7. du RGPD.
53. **La plaignante n°1** est en effet d'avis qu'un faisceau d'indices sérieux et concordants plaident en faveur de cette thèse : (1) en 2018, la seconde défenderesse - dont la création et la gestion de sites internet fait partie des domaines d'activité - a massivement investi dans le projet de création de la plateforme tant d'un point de vue financier qu'opérationnel, (2) « la plateforme Z » s'identifiait au moment des faits dénoncés dans sa Politique de confidentialité comme étant la copropriété de la première et de la seconde défenderesses, dédiant à cette dernière une page sur son site en sa qualité d'investisseur unique et lui offrant ainsi une véritable

⁹ Voy. la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse <https://www.autoriteprotectiondonnees.be/publications/politique-de-classement-sans-suite-de-la-chambre-contentieuse.pdf>

vitrine, (3) les deux sociétés sont étroitement liées, deux entités de la seconde défenderesse étant administratrices de la première défenderesse.

54. Ainsi qu'il a été rapporté ci-dessus, **le SI retient la qualité de responsable de traitement dans le seul chef de la première défenderesse** (point 13). **La première défenderesse** partage cette analyse et **se qualifie de seule « responsable de traitement »** au regard des traitements de données opérés par la plateforme (point 22).

II.1.2. L'appréciation de la Chambre Contentieuse

55. La Chambre Contentieuse n'est pas liée par la qualité que se reconnaît la première défenderesse, ni par celle que lui attribuerait le SI. Elle se doit d'apprécier la réalité de cette qualification et le cas échéant de l'écarter s'il devait résulter de son analyse que celle-ci ne peut être retenue¹⁰.
56. La Chambre Contentieuse rappelle qu'est défini comme un responsable de traitement « *la personne physique ou morale ou toute autre entité qui seule ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement de données à caractère personnel* » (article 4.7. du RGPD). Il s'agit d'une notion autonome, propre à la réglementation en matière de protection des données dont l'appréciation doit se faire au départ des critères qu'elle énonce : la détermination des finalités du traitement de données concerné ainsi que celle des moyens de celui-ci.
57. La Chambre Contentieuse rappelle également que le critère essentiel pour qu'il y ait – comme le plaide la plaignante n°1 - responsabilité conjointe du traitement est la participation conjointe de deux entités ou plus dans la détermination des finalités et des moyens d'un traitement. Plus précisément, la participation conjointe doit englober, d'une part, la détermination des finalités et de l'autre, la détermination des moyens. Une participation conjointe à cette détermination implique que plus d'une entité exerce une influence déterminante sur la question de savoir si, dans quel but et comment le traitement a lieu. Dans la pratique, la participation conjointe peut prendre la forme d'une décision commune prise par deux entités ou plus ou découler de décisions convergentes adoptées par celles-ci au sujet des finalités et des moyens essentiels du traitement.
58. **En l'espèce**, la Chambre Contentieuse relève que les éléments fournis par la plaignante n°1 montrent certes, comme le souligne le SI et comme ne le conteste pas la première défenderesse, que la seconde défenderesse a investi dans le projet de création de la plateforme par la première défenderesse (alors jeune start-up). La qualité de responsable conjoint suppose toutefois, ainsi qu'il vient d'être rappelé, une participation à la détermination des finalités et des moyens des traitements. Le seul fait de soutenir financièrement un projet n'emporte pas nécessairement qu'il y ait détermination de ces

¹⁰ Voy. en ce sens Bruxelles (Cour des marchés), 8 juin 2022, 2022/AR/42, p. 6.

finalités et moyens au travers de décisions communes ou convergentes des défenderesses sur les traitements de données. Lorsque, dans ses *Lignes directrices relatives aux notions de responsable de traitement et de sous-traitant*, le CEPD souligne que tous les types de partenariat, de coopération ou de collaboration n'impliquent pas que les entités soient des responsables conjoints du traitement, il présuppose que ces entités jouent chacune un rôle au regard des traitements de données ; rôle qui selon le cas, emportera la qualification de responsable de traitement conjoint ou non. En l'espèce, la Chambre **Contentieuse estime qu'il n'y a pas d'élément qui atteste même d'un quelconque rôle de la seconde défenderesse au regard des traitements de données en tant que tels.**¹¹ La participation de la seconde défenderesse est financière et ni les pièces produites par la plaignante n°1 ni les constats du SI **ne permettent à la Chambre contentieuse de conclure que la seconde défenderesse a effectivement participé à la détermination de la finalité et des moyens des traitements de données opérés par la plateforme.**

59. En conclusion de ce qui précède, la Chambre Contentieuse **conclut que la seconde défenderesse n'est pas responsable de traitement (conjoint)** au sens de l'article 4.7. du RGPD au regard des traitements de données de la plateforme.
60. La Chambre Contentieuse note qu'en cours de procédure, la première défenderesse a **clarifié l'identification et les coordonnées du responsable de traitement** (article 13.1. a) du RGPD) dans sa Politique de confidentialité en prévoyant désormais une clause qui ne mentionne plus les noms des personnes physiques qui étaient ses administrateurs à l'époque. Elle a également **retiré la mention « co-propriétaires de la plateforme »** au regard de ceux-ci. Ces informations étrangères aux qualification des rôles en matière de protection des données n'ont pas nécessairement leur place dans une politique de confidentialité et risquent à tout le moins de créer une confusion.

II.2. Quant au manquement à l'article 12.3. du RGPD par la première défenderesse : l'absence d'information relative au suivi de la demande d'exercice du droit à l'effacement de la plaignante n°1 (DOS-2020-05649)

II.2.1. Le point de vue du SI et des parties

61. Ainsi qu'il a été exposé aux points 7, 9 et 21 ci-dessus, **la plaignante n°1** dénonce l'absence de réponse de la première défenderesse à sa demande d'effacement du compte patient qu'elle avait créé et de l'ensemble des données personnelles la concernant qu'elle avait communiquées à l'occasion de la création de celui-ci.
62. Aux termes de son rapport d'enquête (point 13), **le SI** indique qu'il a pu prendre connaissance d'une capture d'écran qui attesterait que la plaignante n°1 n'est plus répertoriée dans la base de données de la première défenderesse. Le SI n'en relève pas moins que **la première**

¹¹ https://edpb.europa.eu/system/files/2023-10/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_final_fr.pdf

défenderesse reconnaît – comme cette dernière l’écrit dans ses conclusions (point 22) - ne pas avoir confirmé à la plaignante n°1 que ses données personnelles avaient effectivement été effacées.

II.2.2. L’appréciation de la Chambre Contentieuse

63. Il n’est donc pas contesté que la première défenderesse s’est abstenue de fournir à la plaignante n°1 des informations sur les mesures prises à la suite de sa demande d’effacement dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le délai d’un mois à compter de la réception, le 21 octobre 2020, de sa demande comme le requiert l’article 12.3. du RGPD.
64. **La Chambre Contentieuse** insiste à cet égard sur le fait que donner suite à l’exercice du droit à l’effacement de la personne concernée emporte non seulement l’obligation d’effacer les données la concernant lorsque les conditions de cet effacement sont réunies (article 17.1 b) du RGPD en l’espèce – retrait du consentement) mais également celle d’informer la personne concernée sur les mesures prises à la suite de la demande d’effacement, dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans le délai d’un mois à compter de la réception de la demande (article 12.3. du RGPD).
65. A l’appui de ce qui précède, la Chambre Contentieuse **conclut à un manquement à l’article 12.3. du RGPD dans le chef de la première défenderesse.**
66. La Chambre Contentieuse relève que la demande d’effacement de la plaignante n°1 est consécutive au fait **qu’elle n’aurait pu constater que la dentiste qu’elle cherchait à contacter n’était pas inscrite sur la plateforme qu’après avoir créé son compte** (en octobre 2020). A cet égard, la plaignante n°1 a, le 9 janvier 2021, informé l’APD qu’à la suite d’un changement sur le site, un pop-up avertissait désormais le patient que le praticien n’est pas inscrit sur la plateforme. Saisi de la plainte le 2 février 2021, le SI indique qu’il n’a pas été en mesure de constater la situation à laquelle la plaignante n°1 expose avoir été confrontée. La première défenderesse défend pour sa part que ce pop-up a toujours existé.
67. La Chambre Contentieuse **n’est pas en mesure de constater un éventuel manquement au RGPD qui découlerait de la situation décrite par la plaignante n°1.** Elle n’en insiste pas moins, sans que ceci ne constitue une quelconque mesure correctrice ou sanction au sens de l’article 100 de la LCA, qu’il doit être parfaitement clair pour le patient que la création d’un compte n’est requise que s’il peut entrer en contact via la plateforme avec un praticien inscrit sur celle-ci. Ainsi, l’information selon laquelle un praticien est ou non inscrit (et donc l’information qu’il est ou non possible de prendre RDV avec ce dernier via la plateforme) doit être accessible *avant* la création de tout compte. A défaut, le respect dû par la première

défenderesse à son obligation de transparence¹² et à son devoir de loyauté pourraient être questionnés (articles 12.1 et 5.1. a) du RGPD). La Chambre Contentieuse relève à cet égard que la première défenderesse a précisé qu'outre le pop-up en place, il est, à la suite d'une modification apportée en cours de procédure, désormais explicitement prévu dans sa Politique de confidentialité qu'il n'est pas nécessaire de créer un compte pour consulter les données de contact des professionnels de santé, qu'ils soient inscrits ou non-inscrits.

68. S'agissant plus généralement de la **politique d'effacement et des délais de conservation** des données, la Chambre Contentieuse rappelle que les autorités de protection des données sont d'avis que tant les éléments d'information prévus au §1^{er} des articles 13 et 14 du RGPD que ceux prévus au §2 de ces mêmes articles doivent être communiqués à la personne concernées¹³. Ainsi, les délais de conservation des données prévu à l'article 13.2. a) et 14.2. a) du RGPD doivent toujours être portés à la connaissance des personnes concernées. La Chambre Contentieuse note à cet égard que la première défenderesse a modifié sa Politique de confidentialité en cours de procédure et que celle-ci prévoit désormais des délais de conservation en fonction des catégories de traitements.

II.3. Quant au manquement à l'article 7.3. in fine du RGPD et à l'article 12.1. du RGPD par la première défenderesse (DOS-2020-05649): le retrait du consentement et la facilitation de l'exercice des droits

II.3.1. Le point de vue du SI et des parties

a) Quant au retrait du consentement (article 7.3. in fine)

69. **Aux termes de son rapport d'enquête (point 13), le SI** conclut à une violation par la première défenderesse, des articles 7.3 *in fine* du RGPD en ce que la première défenderesse ne rendrait pas la suppression d'un «compte patient» aussi simple que la création de ce compte.
70. Le SI détaille à cet égard que la création d'un compte nécessite simplement une saisie de données personnelles sur la plateforme et une sécurisation du compte via la réception d'un SMS. A l'inverse, la suppression d'un compte ne peut s'effectuer directement sur le site et nécessite l'envoi d'un courriel à l'adresse suppression@[...] ou une prise de contact avec la première défenderesse depuis la plateforme par le biais du chatbot. Cette différence constitue selon le SI une violation de l'article 7.3. du RGPD aux termes duquel il doit être *« aussi simple de retirer que de donner son consentement »*.
71. **La plaignante n°1** souscrit à l'analyse du SI (point 21).

¹² Voy. à cet égard le point 10 des Lignes directrices du CEPD relatives à la transparence (Groupe Article 29, WP 260 repris à son compte par le CEPD lors de sa session inaugurale du 25 mai 2018 : https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en) qui souligne que : « un aspect primordial du principe de transparence mis en lumière dans ces dispositions est que la personne concernée devrait être en mesure de déterminer à l'avance ce que la portée et les conséquences du traitement englobent afin de ne pas être pris au dépourvu à un stade ultérieur quant à la façon dont ses données à caractère personnel ont été utilisées ».

¹³ Voy. les Lignes directrices du CEPD relatives à la transparence (https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en) déjà citées (point 23).

72. Dans ses conclusions, **la première défenderesse** expose qu'au moment des faits, le patient qui choisissait de créer un compte était invité à communiquer les données d'identification déjà citées (point 5). Le patient recevait alors un SMS avec un code qu'il devait introduire sur la plateforme afin de confirmer la création de son compte. Concrètement, le patient devait cliquer sur un premier lien, lequel le dirigeait vers un second, vers un troisième et enfin vers un 4^{ème} (procédure en 4 étapes). Une fois cliqué sur le dernier lien « Inscription », le candidat à la création d'un compte était invité à fournir les données susvisées. S'en suivait une double vérification via l'introduction du code SMS reçu.
73. Quant à la suppression du compte, la première défenderesse expose que le retrait de son consentement par le patient exigeait au moment des faits que ce dernier envoie un e-mail à l'adresse dédiée à cet effet [suppression@\[...\]](#) mentionnée sur la FAQ « Comment supprimer mes données ? ». Le patient devait ainsi cliquer sur 4 liens (procédure en 4 étapes), le dernier Lien l'amenant vers l'email de suppression ». Il pouvait également utiliser le chatbot.

b) Quant à la facilitation de l'exercice des droits

74. **Le SI** estime en outre qu'il découle de son constat quant au retrait du consentement (point 13), que la première défenderesse ne facilite pas l'exercice du droit à l'effacement prévu à l'article 17 du RGPD, dont celui de la plaignante n°1 (pages 18 et 19 du rapport du SI). Alors que le SI introduit son raisonnement au départ de l'article 12.2 du RGPD (page 17 du rapport d'enquête), il conclut à une violation de cette obligation en se référant par erreur selon la Chambre Contentieuse à l'article 12.1 du RGPD et non à l'article 12.2. RGPD qui consacre cette obligation.
75. **La plaignante n°1 ajoute** que le fait que la première défenderesse renseigne deux adresses de contact, une générale pour l'exercice des droits [info@\[...\]](#) et une spécifique à l'exercice du droit d'effacement [suppression@\[...\]](#) n'a pas non plus facilité l'exercice de son droit à l'effacement. Elle pointe que de surcroît, la Politique de confidentialité de la première défenderesse ne reflète pas correctement ces procédures.
76. Concluant au regard de l'article 12.1 du RGPD comme soulevé par le SI, la première défenderesse expose qu'une information claire est donnée quant aux modalités de retrait du consentement.

II.3.2. L'appréciation de la Chambre Contentieuse

a) Quant au retrait du consentement (article 7.3. in fine)

77. **La Chambre Contentieuse** rappelle que l'article 7.3 *in fine* du RGPD dispose que le responsable du traitement doit veiller à ce qu'il soit aussi simple pour la personne concernée de retirer que de donner son consentement, et à ce que cela puisse être fait à tout moment.

78. Ainsi que l'énonce le Comité européen de la protection des données (CEPD) dans ses Lignes directrices 05/2020 consacrées au consentement¹⁴, le RGPD accorde une place importante *au retrait du consentement*.
79. Le CEPD n'en souligne pas moins que **le RGPD ne précise toutefois pas que la personne concernée doit toujours pouvoir donner et retirer son consentement moyennant la même action** (point 113) . Toutefois, le CEPD est d'avis que *« lorsque le consentement est obtenu par voie électronique uniquement par un clic, une frappe ou en balayant l'écran, les personnes concernées doivent, en pratique, pouvoir retirer ce consentement par le même biais. Lorsque le consentement est obtenu au moyen d'une interface utilisateur spécifique au service (par exemple moyennant un site internet, une application, un compte avec identifiant, l'interface d'un dispositif IdO ou par courrier électronique), il est évident qu'une personne concernée doit pouvoir retirer son consentement moyennant la même interface électronique, dès lors que changer d'interface à la seule fin de retirer son consentement nécessiterait des efforts inutiles »* (point 114).
80. Enfin, le CEPD ajoute que *« le RGPD considère l'existence d'un retrait facile comme un aspect nécessaire à un consentement valable. Si le droit de retrait ne remplit pas les exigences du RGPD, le mécanisme de consentement du responsable du traitement n'est pas conforme au RGPD. Comme mentionné à la rubrique 3.1 sur la condition d'un consentement éclairé, le responsable du traitement doit informer la personne concernée du droit de retrait du consentement avant qu'elle ne donne son consentement, conformément à l'article 7, paragraphe 3 du RGPD. Dans le cadre de l'obligation de transparence, le responsable du traitement doit en outre informer les personnes concernées de la façon dont elles peuvent exercer leurs droits »* (point 116).
81. Il n'apparaît pas à la **Chambre Contentieuse** que la démarche à suivre pour la suppression de son compte et l'effacement de ses données par un patient soit moins aisée que les étapes à suivre pour s'inscrire sur la plateforme. Ainsi qu'il a été exposé ci-dessus par la première défenderesse (points 72-73), dans chacun des cas, plusieurs étapes sont nécessaires. Si la création du compte peut se faire au départ de la plateforme, elle ne se fait pas « en un simple clic » ou en quelques clics sur celle-ci mais nécessite également la réception d'un code par SMS à réintroduire ensuite. L'envoi d'un e-mail au départ de la plateforme ainsi que l'utilisation possible du chatbot pour demander la suppression dudit compte ne sont, selon la Chambre Contentieuse, pas constitutifs d'une procédure moins aisée en ce que ces démarches peuvent également se faire au départ du site et nécessitent également plusieurs étapes. Comme rappelé ci-dessus (point 79), les procédures par lesquelles le consentement est donné et retiré ne doivent pas être strictement identiques. A l'examen de chacune d'elle, la Chambre Contentieuse n'est pas d'avis que la procédure de suppression du compte est

¹⁴ Comité européen de la protection des données (CEPD), Lignes directrices 05/2020 sur le consentement au sens du règlement (UE) 2016/679 : https://edpb.europa.eu/sites/default/files/files/file1/edpb_guidelines_202005_consent_fr.pdf

caractérisée par un degré de difficulté plus grand que celui de la création du compte. La Chambre Contentieuse en conclut que la première défenderesse **ne s'est pas rendue coupable d'un manquement à l'article 7.3 in fine du RGPD**.

82. Sans que cet élément n'intervienne dans la conclusion qui précède, la Chambre Contentieuse prend note que la première défenderesse a, en cours de procédure, soit après les faits dénoncés, ajouté un bouton sur lequel il suffit de cliquer pour demander la suppression du compte et clarifié la procédure de demande de suppression de compte dans sa Politique de confidentialité.

b) Quant à la facilitation de l'exercice des droits (article 12.2. du RGPD)

83. Quant à l'article 12.2. du RGPD (voy. la remarque au point 74 ci-dessus), la Chambre Contentieuse fait simplement remarquer ce qui suit sans que cela ne constitue une quelconque mesure correctrice et /ou sanction au sens de l'article 100 de la LCA.
84. La mise en place de **procédures internes et standardisées dédiées à l'exercice des droits** des personnes concernées en matière de protection des données **est essentielle** et de nature à contribuer à l'application effective de ces droits. Elle facilite assurément leur exercice comme le requiert l'article 12.2. du RGPD. Pour autant, lorsque dans le contexte d'une telle procédure une adresse de contact dédiée à l'exercice de ces droits existe, **il ne peut être fait grief aux personnes concernées d'utiliser un autre canal de communication** pour adresser leurs demandes. Aucune conséquence préjudiciable pour la personne concernée ne peut être tirée du fait – même dans l'hypothèse où elle en aurait correctement été informée – qu'elle n'aurait pas utilisé le formulaire adéquat ou se serait adressée au responsable de traitement par une autre voie, via une adresse e-mail erronée par exemple¹⁵. En l'espèce, la première défenderesse a à cet égard relevé que la plaignante n°1 avait adressé sa demande suppression à l'adresse générale de la plateforme et non à l'adresse dédiée à l'exercice du droit à l'effacement mais que ceci n'avait eu aucune incidence sur le traitement de sa demande de suppression, ses données ayant été effacées. La Chambre Contentieuse relève que, sauf exception¹⁶, c'est effectivement l'attitude qui est attendue des responsables de traitement.

¹⁵ Voy. les Lignes directrices du CEPD relatives à la transparence (WP 260 du Groupe de l'Article 29 reprises à son compte par l'EDPB lors de sa session inaugurale du 25 mai 2018): https://edpb.europa.eu/our-work-tools/our-documents/article-29-working-party-guidelines-transparency-under-regulation_en et celles relatives au droit d'accès (Lignes directrices 01/2022) https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf

¹⁶ Voir les Lignes directrices 01/2022 du CEPD relatives au droit d'accès: https://edpb.europa.eu/system/files/2023-04/edpb_guidelines_202201_data_subject_rights_access_v2_en.pdf (points 53 et s.).

II.4. Quant au manquement aux articles 5.1. a) , 5.2. et 6 du RGPD par première défenderesse : la base de licéité du traitement des données des professionnels de santé non-inscrits (DOS-2020-05649)

II.4.1. Le point de vue du SI et des parties

85. Aux termes de son rapport d'enquête, **le SI** conclut que la première défenderesse **ne peut s'appuyer sur l'article 6.1.f) du RGPD au titre de base de licéité pour les traitements de données des professionnels de santé non-inscrits** notamment parce qu'il n'est pas satisfait au test de pondération (voy. infra) en ce que « *la publication des données de contact de ces médecins sur Internet (que ce soit par un service officiel tel que la Banque Carrefour des Entreprises ou non) ne leur permet pas de s'attendre raisonnablement à ce que ces données soient traitées et en l'espèce reproduites sans leur consentement, sur le site web d'une entreprise privée proposant des solutions informatiques à des médecins moyennant différents tarifs d'abonnement (...)* (page 26 du rapport) ».
86. La **plaignante n°1** déclare pour sa part se rallier entièrement à l'analyse du SI.
87. Quant à la **première défenderesse**, elle défend à titre principal que ce **grief** aurait dû faire l'objet d'une procédure distincte dès lors qu'il ne ressort pas de la plainte déposée par la plaignante n°1. Il est dès lors **irrecevable** à ses yeux.
88. A titre subsidiaire, la première défenderesse plaide (1) qu'elle poursuit un intérêt légitime (qui consiste à permettre aux patients d'entretenir plus facilement des contacts avec les professionnels de la santé de leur choix), (2) que les données quelle traite relativement aux professionnels de santé non-inscrits sont nécessaires à la réalisation de l'intérêt qu'elle poursuit (soit la mise à disposition de coordonnées pour une information et une éventuelle prise de contact) et (3) que l'exercice de pondération qu'elle a opéré lui permet de conclure qu'elle peut s'appuyer sur cet intérêt légitime. La première défenderesse indique avoir ainsi tenu compte la nature publique et professionnelle des données (reprises de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) et de Google), de l'absence d'atteinte manifeste à la vie privée des praticiens concernés ni à aucun autre de leurs droits fondamentaux, de l'absence d'atteinte dans leur situation physique, économique ou sociale (au contraire, un bénéfice en terme de visibilité leur serait procuré), de leurs attentes raisonnables et de l'existence d'un droit d'opposition dans leur chef. Le résultat de cette pondération l'autorisait à conclure qu'elle **satisfaisait aux 3 tests de finalité (1), de nécessité (2) et de pondération (3) requis par l'article 6.1. f) du RGPD. La première défenderesse défend donc qu'elle pouvait fonder le traitement des données des professionnels de santé non-inscrits sur cette base de licéité.**

II.4.2. L'appréciation de la Chambre Contentieuse

89. Avec le SI, la Chambre Contentieuse est d'avis que **la question de la base de licéité du traitement des données des praticiens non-inscrits doit, en l'espèce, être considérée comme faisant partie du périmètre de la plainte n°1** dès lors que (1) cette question est soulevée – certes en des termes généraux – par la plaignante n°1 dans sa plainte, (2) que cette dernière a, avant même le dépôt de celle-ci, interrogé la première défenderesse à ce sujet sans recevoir de réponse et (3) que la demande d'effacement de la plaignante n°1 est consécutive au fait que la dentiste avec laquelle elle cherchait à prendre un rendez-vous était précisément un professionnel de santé non-inscrit et qu'en raison de cette absence d'inscription, la plaignante n°1 n'a pu prendre le rendez-vous envisagée. La Chambre Contentieuse rappelle qu'en toute hypothèse, une fois saisi, le SI peut dans l'exercice de sa compétence propre, élargir le périmètre de ses investigations.
90. **Quant au fond**, la Chambre Contentieuse rappelle que pour pouvoir s'appuyer sur la base de licéité de "l'intérêt légitime" en application de l'article 6.1.f) du RGPD, le responsable du traitement, soit la première défenderesse en l'espèce, doit démontrer que a) l'intérêt qu'il poursuit via le traitement de données concerné peut être reconnu comme légitime (**le "test de finalité"**) ; b) que le traitement envisagé est nécessaire pour réaliser cet intérêt (**le "test de nécessité"**) et que c) la pondération de cet intérêt par rapport aux intérêts, libertés et droits fondamentaux des personnes concernées pèse en sa faveur ou en faveur du tiers (**le "test de pondération"**).
91. La Chambre Contentieuse **vérifiera si en l'espèce, il est satisfait à ces 3 tests** en ce qui concerne le traitement litigieux, soit la mise à disposition sur la plateforme de données personnelles de professionnels de santé non-inscrits au sens déjà précisé, soit des professionnels de santé dont la première défenderesse a fait figurer les nom, prénoms, spécialité, adresse et numéro de téléphone professionnel sur la plateforme sans possibilité de prendre un rendez-vous avec eux via celle-ci.

Quant au test de finalité (a) : est-il question d'un intérêt légitime ?

92. La Chambre Contentieuse rappelle que pour pouvoir être qualifié de « légitime », **l'intérêt poursuivi par le responsable de traitement** (ou le tiers mais ce n'est pas l'hypothèse du cas d'espèce) doit être **licite** au regard du droit, déterminé de façon suffisamment **claire et précise**, être réel et présent (**né et actuel**) et non fictif ou hypothétique.
93. En mettant à la disposition des utilisateurs de la plateforme les coordonnées de médecins et autres professionnels de la santé même si leur agenda n'est pas lié à la plateforme, la première défenderesse poursuit l'objectif de permettre aux patients de trouver et de contacter facilement un professionnel de soins de santé en partageant des données nécessaires à une prise de contact éventuelle avec ces derniers (voy. également infra). Ce faisant, la Chambre Contentieuse est d'avis que la première défenderesse contribue au droit

de chaque patient d'accéder aux soins de santé ainsi qu'à son droit de consulter le praticien (inscrit) de son choix comme garanti par l'article 6 de la *Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient*. **Les traitements de données opérés par la première défenderesse s'inscrivent ainsi dans la poursuite d'un intérêt sociétal légitime auquel est couplé un intérêt économique propre à la première défenderesse**, légitime également, basé sur la liberté d'entreprise notamment consacré par l'article 16 de la Charte des droits fondamentaux de l'Union.

94. A l'appui de ce qui précède, la Chambre Contentieuse **est d'avis que l'intérêt poursuivi par la première défenderesse est légitime**. Partant, il a été satisfait au « test de finalité » de l'article 6.1.f) du RGPD.

Quant au test de nécessité (b) : le traitement est-il nécessaire ?

95. S'agissant du **test de nécessité**, la Chambre Contentieuse rappelle que la Cour de Justice de l'Union européenne (CJUE) s'est prononcée entre autres dans l'arrêt « TK » sur cette condition de nécessité du traitement, insistant sur l'interprétation stricte de cette condition ¹⁷ laquelle n'est par ailleurs pas propre à l'article 6.1. f) du RGPD mais commune à toutes les bases de licéité listées à l'article 6.1 du RGPD à l'exception du consentement prévu à l'article 6.1. a).
96. La CJUE fait également observer que la condition tenant à la nécessité du traitement doit être **examinée conjointement avec le principe dit de "minimisation des données"** consacré à l'article 6, paragraphe 1, sous c), de la directive 95/46 aux termes duquel les données à caractère personnel doivent être "*adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement*".
97. La CJUE a également clarifié que s'il existe des **alternatives réalistes et moins intrusives** au traitement opéré, ce traitement n'est pas "nécessaire"¹⁸. En d'autres termes, le responsable de traitement doit s'assurer qu'il n'existe pas de moyen moins intrusif d'atteindre son objectif que de mettre en œuvre le traitement envisagé (par exemple un dispositif ne traitant

¹⁷ "S'agissant de la deuxième condition posée à l'article 7, sous f), de la directive 95/46, relative à la nécessité du recours à un traitement des données à caractère personnel pour la réalisation de l'intérêt légitime poursuivi, la Cour a rappelé que les dérogations et les restrictions au principe de la protection des données à caractère personnel doivent s'opérer dans les limites du strict nécessaire (arrêt du 4 mai 2017, Rīgas satiksme, C--13/16, EU:C:2017:336, point 30 et jurisprudence citée).

¹⁸ Cette condition impose à la juridiction de renvoi de vérifier que l'intérêt légitime du traitement des données poursuivi par la vidéosurveillance en cause au principal, lequel consiste, en substance, à assurer la sécurité des biens et des personnes et à prévenir la survenance d'infractions, ne peut raisonnablement être atteint de manière aussi efficace par d'autres moyens moins attentatoires aux libertés et aux droits fondamentaux des personnes concernées, en particulier aux droits au respect de la vie privée et à la protection des données à caractère personnel garantis par les articles 7 et 8 de la Charte." C'est la Chambre Contentieuse qui souligne.

pas de données personnelles, ou un traitement différent plus protecteur du droit à la privée et à la protection des données personnelles de la personne concernée).

98. Cette jurisprudence formulée relativement aux articles 7 et 6 de la Directive 95/46/CE reste pertinente à ce jour. L'article 6. 1 du RGPD reprend en effet les termes de l'article 7 de la directive 95/46/CE - l'intérêt légitime du responsable de traitement y étant retenu (article 7 f) et article 6.1. f) , certes dans des termes un peu différents. L'article 5.1. c) du RGPD relatif au principe de minimisation renforce quant à lui les termes de l'article 6.1.c) de la directive 95/46/CE auquel la CJUE renvoie également. Comme le souligne la première défenderesse, le contexte de « vidéosurveillance » de l'arrêt TK est certes distinct de celui dans lequel le traitement litigieux s'inscrit en l'espèce. Toutefois, cela ne justifie pas que les principes qu'énoncent la CJUE au regard des conditions de l'intérêt légitime au titre de base de licéité soient écartés. Ces exigences sont exprimées en termes généraux applicables tous contextes confondus.
99. En l'espèce, **la Chambre Contentieuse est d'avis que le traitement des données personnelles des médecins non-inscrits est nécessaire** à la réalisation de l'intérêt poursuivi par la première défenderesse au travers de sa *plateforme* et consistant à mettre en lien des (futurs) patients et des professionnels de santé. Quant aux *données* traitées, la Chambre Contentieuse estime que **le principe de minimisation est respecté** : il s'agit en effet de fournir aux utilisateurs de la plateforme (patients) des informations limitées et nécessaires relatives à l'identité du praticien, à sa spécialité (est-il opportun de prendre un rendez-vous ou non avec lui ?), à sa proximité géographique ou à tout le moins sa localisation via son adresse (est-il opportun de le contacter lui plutôt qu'un autre ?) ainsi que son numéro de téléphone professionnel (pour permettre une prise de rendez-vous le cas échéant via la plateforme mais également en direct via ce numéro).

Quant au test de pondération (c) :

100. La Chambre Contentieuse rappelle qu'outre les deux conditions précitées, l'article 6.1. f) du RGPD ne peut être mobilisé que si les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée ne prévalent pas sur l'intérêt poursuivi par le responsable du traitement ou le tiers. En d'autres termes, le responsable de traitement doit **opérer une mise en balance, une pondération entre les droits et intérêts en cause**, et vérifier dans ce cadre que les intérêts (commerciaux, de sécurité des biens, de lutte contre la fraude, ...) qu'il poursuit ne créent pas de *déséquilibre au détriment des droits et intérêts des personnes dont les données sont traitées*. Si les intérêts et droits de ces dernières prévalent, l'article 6.1. f) du RGPD ne peut pas être utilisé.
101. Concrètement, le responsable de traitement doit tout d'abord identifier **les conséquences de toutes sortes que son traitement peut avoir sur les personnes concernées : sur leur vie privée mais aussi, plus largement, sur l'ensemble des droits et intérêts couverts par la protection des données personnelles**. Il s'agit ainsi d'évaluer le degré d'intrusion du

traitement envisagé dans la sphère individuelle, en mesurant ses incidences sur la vie privée des personnes (traitement de données sensibles, traitement portant sur des personnes vulnérables, profilage, etc.) et sur leurs autres droits fondamentaux (liberté d'expression, liberté d'information, liberté de conscience, etc.) ainsi que les autres impacts concrets du traitement sur leur situation (suivi ou surveillance de leurs activités ou déplacements, exclusion de l'accès à des services, etc.). Ces incidences doivent être mesurées afin de déterminer, au cas par cas, l'ampleur de l'intrusion causée par le traitement dans la vie des personnes. Le principe de minimisation des données sera également tenu en compte.

102. Le responsable de traitement doit ensuite **tenir compte, dans la pondération** entre son intérêt légitime et les droits et intérêts des personnes concernées, **des « attentes raisonnables » de ces dernières**. Cette prise en compte est **essentielle s'agissant de traitements qui peuvent être mis en œuvre sans le consentement** préalable des personnes : en l'absence d'un acte positif et explicite de leur part, l'intérêt légitime requiert de ne pas surprendre les personnes dans les modalités de mise en œuvre comme dans les conséquences du traitement.
103. **En l'espèce**, la Chambre Contentieuse constate que les données traitées sont effectivement des données publiquement accessibles et professionnelles. Cette nature des données traitées est un facteur qui peut contribuer à faire peser la balance en faveur du responsable de traitement à la condition que les personnes concernées puissent raisonnablement s'attendre à l'utilisation de leurs données pour la finalité poursuivie par ledit responsable de traitement et ce, sans leur consentement préalable.
104. La Chambre Contentieuse est d'avis qu'en l'espèce, **le traitement litigieux ne fait pas partie des attentes raisonnables des professionnels de santé non-inscrits concernés**. Les coordonnées de ces derniers sont publiées sur leur propre site Internet ou sur celui de leur cabinet, ou encore sur celui d'un hôpital au sein duquel ils effectuent des prestations. Ils ont avec ce cabinet ou cet hôpital un lien direct. La Chambre Contentieuse part de l'idée qu'ils ont marqué leur accord pour ces publications qui s'inscrivent dans le cadre de relations professionnelles qu'ils ont eux-mêmes nouées. Ils ne peuvent en revanche pas raisonnablement s'attendre à ce que leurs données soient republiées sur une plateforme telle celle de la première défenderesse qui au-delà de la fonction « d'annuaire » qu'elle propose pour ces professionnels de santé non-inscrits, poursuit plus généralement un intérêt commercial en proposant différents services tarifés dont celui de la prise de rendez-vous directement via la plateforme et la gestion de l'agenda électronique. Que la première défenderesse ait pu penser qu'une visibilité accrue des professionnels de santé puisse leur être bénéfique peut certes se concevoir. Toutefois, la Chambre Contentieuse conclut qu'en l'espèce, le fait que le traitement ne puisse pas être considéré comme entrant dans les attentes raisonnables de ces praticiens est déterminant et fait pencher la balance en faveur des droits et libertés de ces derniers. Partant, il n'est pas satisfait au « test de pondération ».

Conclusion

105. Au terme de l'analyse qui précède, la Chambre Contentieuse conclut à une **violation de l'article 5.1. a) (exigence de licéité) et de l'article 6.1. du RGPD par la première défenderesse** en ce que celle-ci ne pouvait valablement s'appuyer sur la base de licéité de l'article 6.1.f) du RGPD pour légitimer le traitement des données des professionnels de santé non-inscrits sur sa plateforme et ne disposait donc pas de base de licéité valable pour fonder lesdits traitements.

II.5. Quant au traitement du Numéro de Registre National (DOS-2020-05649 et DOS-2021-05271)

II.5.1. Le point de vue des parties

106. **Tant la plaignante n°1 que le plaignant n°2** dénoncent aux termes de leur plainte respective le traitement du NRN par la première défenderesse et questionnent la licéité du traitement de celui-ci au regard de la LRN.

107. La **plaignante n°1** met en évidence que par principe, l'utilisation du NRN est interdite. Seules les personnes limitativement énumérées à l'article 5.1. de la LRN peuvent, moyennant autorisation du ministre de l'Intérieur, l'utiliser. Par dérogation, l'article 8.3. de la LRN prévoit que « *une autorisation d'utilisation du numéro de Registre national n'est pas requise si le numéro de Registre national **est exclusivement utilisé à des fins d'identification et d'authentification d'une personne physique dans le cadre d'une application informatique offerte par une institution privée ou publique de droit belge ou par les autorités, institutions et personnes visées à l'article 5, § 1^{er}*** ». La plaignante n°1 estime que c'est à tort que la première défenderesse s'appuie sur cette dispense dès lors que l'introduction par le patient de son NRN sur la plateforme ne permet ni de l'identifier, ni de l'authentifier (le NRN semble plutôt être utilisé comme un numéro d'utilisateur de la personne concernée), la première défenderesse n'ayant pas accès au Registre National ni à la carte d'identité électronique du patient. Partant, il y a lieu de considérer selon la plaignante n°1 que la première défenderesse traite le NRN des utilisateurs de la plateforme de manière illégale.

108. Quant à la **première défenderesse**, elle expose en termes de conclusions qu'elle a opté pour le NRN pour identifier et authentifier les utilisateurs de la plateforme de manière sécurisée, s'agissant d'un identifiant unique dont seule la personne concernée a, a priori, connaissance (point 22). Elle jugeait en effet indispensable compte tenu des données (de santé) qui pouvaient être échangées au travers de la plateforme entre un patient et un professionnel de santé, que l'utilisateur soit identifié et authentifié de manière unique et certaine. La première défenderesse indique **qu'elle estimait pouvoir s'appuyer sur l'article 8.3. de la LRN** cité ci-dessus tout en énonçant qu'elle n'accède pas au Registre national.

109. Au cours de l’audition, la première défenderesse a indiqué , ainsi qu’il a déjà été mentionné au point 28, qu’elle **avait pris la décision de renoncer à demander le NRN** aux utilisateurs de la plateforme, rompant ainsi avec un choix qui avait été pris au moment de la création de la plateforme par la précédente direction.

II.5.2. L’appréciation de la Chambre Contentieuse

110. L’article 87 du RGPD prévoit que *« les États membres peuvent préciser les conditions spécifiques du traitement d'un numéro d'identification national ou de tout autre identifiant d'application générale. Dans ce cas, le numéro d'identification national ou tout autre identifiant d'application générale n'est utilisé que sous réserve des garanties appropriées pour les droits et libertés de la personne concernée adoptées en vertu du présent règlement »*.
111. En droit belge, **le traitement du NRN** qui constitue un tel numéro d’identification national est **strictement réglementé dans la LRN** déjà citée¹⁹. Celle-ci détermine limitativement en son article 5, les autorités, instances, organismes ou personnes qui peuvent y accéder.
112. L’article 8 de la LRN énonce quant à lui la nécessité d’être, sauf exception, **autorisé** par le ministre de l’Intérieur à, *comme en l’espèce, **utiliser ce numéro***. Une dispense d’autorisation est prévue si, comme mentionné ci-dessus, le NRN est exclusivement utilisé *« à des fins d'identification et d'authentification d'une personne physique dans le cadre d'une application informatique offerte par une institution privée ou publique de droit belge ou par les autorités, institutions et personnes visées à l'article 5, § 1^{er} »*.
113. Comme le soulignait la Commission de la protection de la vie privée (CPVP)²⁰ dans son avis 19/2018 du 28 février 2018²¹ portant sur un avant-projet de loi introduisant notamment des modifications à la LRN dont l’article 8.3. précité, *« l’authentification d’une personne consiste à vérifier qu’elle a bien l’identité qu’elle prétend avoir. C’est le certificat d’authentification (comprenant le numéro de Registre national) présent sur la carte d’identité électronique qui le permet par la technique de la cryptographie »* (point 31 de l’avis).
114. En l’espèce, il ressort des explications fournies par la première défenderesse elle-même qu’elle ne procédait pas à l’identification ou à l’authentification de l’utilisateur de la plateforme au départ du NRN que ce dernier était invité à communiquer. En effet, la première défenderesse admet ne pas accéder au Registre national. Elle ne procède donc pas, via un accès aux données du RN et la lecture de la carte d’identité électronique, à la vérification de

¹⁹ En application de l’article 4.1 de la LCA, l’APD (et la Chambre Contentieuse) a compétence pour contrôler le respect de la Loi RN : *« L’Autorité de protection des données est responsable du contrôle du respect des principes fondamentaux de la protection des données à caractère personnel, dans le cadre de la présente loi et des lois contenant des dispositions relatives à la protection du traitement des données à caractère personnel »*.

²⁰ L’APD a succédé à la Commission de la protection de la vie privée (CPVP) en exécution de la *Loi du 3 décembre 2017 portant création de l’Autorité de protection des données (LCA)* : article 3.

²¹ Commission de la protection de la vie privée, Avis 19/2018 du 28 février 2018 relatif à l’avant-projet de loi portant des dispositions diverses « Intérieur ».

l'identité de la personne ni ne vérifie que cette dernière est bien celle qu'elle prétend être. La première défenderesse demande uniquement au patient d'introduire un « code » d'accès (son NRN en l'occurrence) sans vérifier que celui-ci révèle son identité certaine. Il n'est nullement exclu que cette personne mentionne un NRN qui n'est pas le sien, couplé à son identité réelle ce que, sans lecture de la carte d'identité électronique, la première défenderesse ne pourra détecter. Si la Chambre Contentieuse partage l'analyse de la première défenderesse qu'une identification et une authentification fortes sont nécessaires compte tenu des traitements de données (sensibles le cas échéant) qui s'opèrent via la plateforme, elle n'en conclut pas moins que c'est **à tort que la première défenderesse avance qu'elle se trouvait dans les conditions de dispense de l'article 8.3. de la LRN.**

115. Ainsi, dans le cas même où comme en l'espèce, les utilisateurs de la plateforme consentent à communiquer leur NRN, ce consentement, aussi conforme aux exigences des articles 6 et 7 du RGPD soit-il le cas échéant, ne suffit pas à en autoriser le traitement dès lors que le traitement du NRN doit être licite et respecter les prescrits de la LRN, dont ses articles 5 et 8. La Chambre Contentieuse conclut qu'à défaut pour la première défenderesse de se trouver dans les conditions de ces dispositions, elle n'était pas autorisée à utiliser ce NRN et donc à le solliciter et ce, en **violation des articles 5.1. a) et 6.1. du RGPD lus en combinaison avec l'article 8 de la LRN.**
116. La Chambre Contentieuse a pris note de la **décision** de la première défenderesse **de renoncer à demander le NRN** aux utilisateurs de la plateforme. Elle rappelle que ce changement n'efface pas le manquement passé et devra être reflété dans la Politique de confidentialité de la première défenderesse.

III. Quant aux mesures correctrices et sanctions

117. 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 ou 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 Etat 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.

III.1. A l'égard de la première défenderesse (DOS-2020-05649 et DOS-2020-05271)

III.1.1. Les manquements

- 118. Il résulte de ce qui précède que la première défenderesse s'est rendue coupable d'un **manquement à l'article 12.3. du RGPD** (point 65), **aux articles 5.1. a) (licéité) et 6.1 du RGPD au regard du traitement des données des professionnels de santé non-inscrits** (point 105) ainsi qu'à **l'article 5.1. a) (licéité) et 6.1. du RGPD lus en combinaison avec l'article 8 de la LRN au regard du traitement du NRN des utilisateurs de la plateforme** (point 115).
- 119. Il incombe à la Chambre Contentieuse de déterminer la mesure correctrice et/ou la sanction la plus appropriée à ces manquements.
- 120. La Chambre Contentieuse précise au préalable ce qui suit au regard du **principe « ne bis in idem » invoqué par la première défenderesse au regard du grief tiré de la licéité du traitement du NRN**. La première défenderesse s'étonne en effet d'avoir été invitée à conclure sur cette question dans le cadre des deux plaintes (point 22) et déclarait lors de l'audition s'interroger sur le respect de ce principe par la Chambre Contentieuse si celle-ci devait sanctionner par deux fois un même manquement sur une période identique.
- 121. La Chambre Contentieuse rappelle que le principe général de droit « non bis in idem » emporte que *« nul ne peut être poursuivi ou puni une deuxième fois en raison d'une infraction (même autrement qualifiée) pour laquelle il a déjà été acquitté ou condamné par un jugement définitif conformément à la loi et à la procédure pénale de chaque pays »*. En d'autres termes, de secondes poursuites sont interdites du chef de faits identiques ou substantiellement identiques qui, ayant fait l'objet de poursuites antérieures, **ont donné lieu à une décision définitive d'acquiescement ou de condamnation**. Par "faits identiques ou substantiellement identiques", il faut entendre un ensemble de circonstances de fait concrètes relatives à un

même suspect, qui sont indissociablement liées en temps et en lieu (Cass., 24 avril 2015, n° F.14.0045.N).

122. Le respect dû à ce principe général de droit **ne fait en rien obstacle à ce que la Chambre Contentieuse invite les parties concernées à se défendre au regard d'un même grief soulevé dans différentes procédures pendantes et dans lesquelles elle n'a pas encore pris de décision**. La Chambre Contentieuse est libre d'inviter à conclure dans un dossier pendant consécutif à une plainte même postérieure à une autre qui soulèverait le même grief au cours de la même période temporelle. Elle demeure libre d'adopter ses décisions selon le **calendrier de priorités qu'elle établit**. La Chambre Contentieuse ajoute que si eu égard au cas d'espèce, la nature des sanctions qu'elle prononce peut, selon le cas, être qualifiée de pénale, ce n'est pas nécessairement toujours le cas.
123. En l'espèce, la Chambre Contentieuse **n'ayant encore pris aucune décision au regard de l'une ou l'autre des plaintes n°1 et n°2**, elle demeurerait en toute hypothèse libre d'inviter les parties à conclure au regard de ce grief de la licéité du traitement du NRN dans le cadre des deux plaintes. S'agissant de la présente décision, la Chambre Contentieuse a, ainsi qu'il a été exposé au point 51, décidé de joindre ces plaintes n°1 et n°2, notamment eu égard au grief commun qu'elles soulevaient ainsi que d'adopter, comme il sera précisé ci-après, une sanction unique au regard du manquement retenu au point 115 ci-dessus.

III.1.2. L'appréciation de la sanction /mesure correctrice adéquate par la Chambre Contentieuse

124. Dans l'appréciation de la sanction la plus adéquate au regard des manquements constatés, la Chambre Contentieuse prend en compte **les éléments ci-après propres au cas d'espèce**. Ainsi, elle tient compte des **décisions et changements amorcés par la première défenderesse** qui tant dans ses dernières conclusions (point 27) que lors de l'audition (point 28) a précisé qu'à la suite de la décision 75/2023 de la Chambre Contentieuse, elle avait entamé un processus de **recueil du consentement des professionnels de santé non-inscrits**. Dans le même sens, la première défenderesse a décidé de **renoncer à demander le NRN des utilisateurs de la plateforme** au moment de la création du compte et présenté une version test sans ce NRN lors de l'audition (point 28). La Chambre Contentieuse est également sensible aux **adaptations successives** apportées par la première défenderesse à sa **Politique de confidentialité** dans un souci de constante amélioration quant à la mise en œuvre de ses obligations découlant du RGPD (points 60 et 68). Enfin, la Chambre Contentieuse souligne de manière générale la **bonne coopération** de la première défenderesse tant avec elle-même qu'avec le SI et ce nonobstant l'article 31 du RGPD qui requiert une telle collaboration. Tous ces éléments ne sont toutefois pas de nature à supprimer les manquements qu'elle a constatés (point 118).

125. Sur cette base, la Chambre Contentieuse est d'avis qu'adresser une **réprimande** à la première défenderesse pour les manquements constatés est approprié et tient à la fois compte de la réalité de ces manquements et du fait que ceux-ci sont imputable à une jeune start-up au nombre d'employés limité (2), qui tout au long de la procédure s'est montrée désireuse de se mettre en conformité, a pris un certain nombre de décisions en ce sens et a entamé les changements opérationnels consécutifs à ces décisions.
126. La Chambre Contentieuse ajoute que pour le surplus, elle n'est pas tenue d'exposer les raisons pour lesquelles elle ne retient pas telle ou telle sanction, par exemple suggérée par le plaignant.
127. En l'espèce, la Chambre Contentieuse entend toutefois **réagir au fait que** dans ses conclusions de réplique et de synthèse, **la première défenderesse défend que la Chambre Contentieuse ne serait pas fondée à lui imposer une amende administrative** pour des motifs tirés du fait que l'amende n'est que la 13ème sanction dans l'énumération de l'article 100 de la LCA ainsi que du fait des considérations émises par la Cour des marchés (CdM) quant à ce dans son arrêt du 27 janvier 2021 (RG 2020/AR/1333, p.19.) ainsi qu'à celle aux termes desquelles, dans un arrêt du 26 mai 2021, la dite Cour écarterait la possibilité pour la Chambre Contentieuse d'infliger une amende dès la première infraction commise par inadvertance (GR 2021/AR/163).
128. La Chambre Contentieuse rappelle que **l'article 58.2. du RGPD** énonce que chaque autorité de contrôle dispose du pouvoir d'adopter toutes les mesures correctrices listées. L'amende administrative figure en avant dernière position (9ème – litera i)), juste avant la 10ème qui permet d'ordonner la suspension des flux. Considérer qu'il existe une forme de hiérarchie entre les mesures ne trouve aucun appui dans le texte du RGPD, que du contraire puisque le litera j) précise que *chaque autorité de contrôle peut imposer une **amende administrative** en application de l'article 83, en complément ou à la place des mesures visées au présent paragraphe, en fonction des caractéristiques propres à chaque cas.* De plus, la mesure visée au litera j) (suspension des flux) ne peut bien entendu pas être conditionnée par l'existence préalable d'une amende qui aurait été imposée. Cela n'aurait aucun sens.
129. **S'agissant de l'article 100.1. LCA** pris en exécution du RGPD, le même raisonnement s'applique. Il faut noter à cet égard que la LCA ne reprend pas les termes complets de l'article 58.2. du RGPD, à savoir que l'amende administrative peut être ordonnée **en complément ou à la place des mesures visées au présent paragraphe, en fonction des caractéristiques propres à chaque cas.** Certes l'amende est mentionnée en 13ème position au litera 13 mais celui-ci doit être lu avec la précision qui a été omise par le législateur belge. Les mesures qui sont visées aux litera 14, 15 et 16 (publicité de la décision) de l'article 100.1. LCA ne sont par ailleurs pas conçues comme ne pouvant intervenir qu'« après une amende ».
130. En résumé, la place de l'amende dans la liste des mesure correctrices /sanctions prévues dans le RGPD et la LCA ne signifie pas, **a fortiori à l'appui du texte de l'article 58.2.i) du**

RGPD lui-même, qu'il s'agit d'une mesure de dernier ressort conditionnée par l'adoption préalable d'autres mesures correctrices/sanctions - jugées moins lourdes, même en cas de premier manquement par négligence²².

131. La Chambre Contentieuse ajoute que depuis ces arrêts cités par la première défenderesse, la CdM est revenue sur cette position. La CdM a en effet par la suite apporté plus de précisions aux arrêts cités par la première défenderesse, notamment en rappelant la possibilité d'imposer une amende (et même une amende plus élevée que le montant minimal de la fourchette) au responsable de traitement commettant une infraction pour la première fois ²³.
132. Comme déjà mentionné, la Chambre Contentieuse doit en revanche adopter la mesure correctrice et/ou la sanction appropriée au cas d'espèce.
133. Si la Chambre Contentieuse juge que la réprimande est en l'espèce une sanction appropriée (point 125), **les changements décidés** mentionnés ci-dessus n'en doivent pas moins **se concrétiser pour mettre un terme aux manquements dénoncés aux articles 5.1. a) et 6 du RGPD** le plus rapidement possible. La CC assortit donc sa réprimande d'ordres de mise en conformité conformément au dispositif ci-dessous et d'une interdiction de traitement des données concernées au-delà d'une date butoir fixée au 15 janvier 2024. Il va de soi que la première défenderesse devra en tirer toutes les conséquences par exemple, en termes d'effacement desdites données à défaut de base de licéité qui en autoriserait le traitement au-delà de cette date et d'adaptation de sa Politique de confidentialité.
134. La Chambre Contentieuse précise que quant au recueil du consentement des praticiens non-inscrits, la première défenderesse peut solliciter le consentement de chaque professionnel de santé concerné par l'envoi d'un courrier personnalisé.

III.2. A l'égard de la seconde défenderesse (DOS-2020-05649)

135. La Chambre Contentieuse décide d'adopter une **décision de classement sans suite** à l'égard de la seconde défenderesse.

²² Dans ses lignes directrices sur l'application et la fixation des amendes administratives aux fins du règlement (UE) 2016/679 (WP 253 du RGPD, l'EDPB a précisé à cet égard que : « L'appréciation du caractère effectif, proportionné et dissuasif dans chaque cas devra également prendre en considération l'objectif poursuivi par la mesure corrective retenue, à savoir de restaurer le respect des règles ou de sanctionner un comportement illicite (ou les deux) ». L'EDPB énonce également que les amendes sont un instrument important que les autorités de contrôle devraient utiliser dans les circonstances appropriées. Les autorités de contrôle sont encouragées à adopter une approche mûrement réfléchie et équilibrée lorsqu'elles appliquent des mesures correctives afin de réagir à la violation d'une manière tant effective et dissuasive que proportionnée. Il ne s'agit pas de considérer les amendes comme un recours ultime ni de craindre de les imposer, mais, en revanche, elles ne doivent pas non plus être utilisées de telle manière que leur efficacité s'en trouverait amoindrie. Voy. également le considérant 148 du RGPD.

²³ Voy. Cour des marchés, 7 juillet 2021, 2021/AR/320, publié sur le site de l'APD.

136. En matière de classement sans suite, la Chambre contentieuse doit motiver sa décision par étape et:
- prononcer un classement sans suite technique si le dossier ne contient pas ou pas suffisamment d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction ou s'il comporte un obstacle technique l'empêchant de rendre une décision;
 - ou prononcer un classement sans suite d'opportunité, si malgré la présence d'éléments susceptibles d'aboutir à une sanction, la poursuite de l'examen du dossier ne lui semble pas opportune compte tenu des priorités de l'APD telle que spécifiées et illustrées dans la Politique de classement sans suite de la Chambre Contentieuse.
137. En cas de classement sans suite sur la base de plusieurs motifs (respectivement, classement sans suite technique et/ou d'opportunité), les motifs du classement sans suite doivent être traités en ordre d'importance.
138. Dans le cas présent, la Chambre Contentieuse décide de procéder à un classement sans suite **pour motif technique tiré de l'absence de tout manquement au RGPD** ou aux lois dont elle est chargée de veiller au respect pouvant être constaté dans le chef de la seconde défenderesse. En effet, celle-ci n'étant pas responsable de traitement (conjoint), ni sous-traitant, aucun manquement ne lui est reproché en l'espèce au regard des griefs soulevés à son encontre par la plaignante n°1.
139. Partant, la Chambre Contentieuse **classe la plainte n°1 sans suite pour motif technique** sur la base de l'article 100.1.1° de la LCA.

IV. Publication de la décision

140. 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 (APD). Toutefois, il n'est pas nécessaire à cette fin que les données d'identification des parties soient directement mentionnées.

PAR CES MOTIFS,

la Chambre Contentieuse de l'Autorité de protection des données (APD) décide, après délibération :

- En vertu de l'article 100, § 1^{er}, 5^o de la LCA, de formuler une **réprimande** à l'égard de la **première défenderesse** pour la violation des articles (i) 12.3. du RGPD, (ii) 5.1. a) (licéité) et 6.1. du RGPD au regard des traitements de données personnelles des professionnels de santé non-inscrits sur la plateforme et (iii), 5.1. a) et 6.1. du RGPD lus en combinaison avec l'article 8 de la LRN au regard du traitement du numéro de registre national des utilisateurs de la plateforme.
- En vertu des article 100.8. et 9. de la LCA. d'assortir cette réprimande d'un **ordre à la première défenderesse de mettre fin définitivement aux violations** visées ci-dessus aux (ii) et (iii) en prévoyant **d'ici au 15 janvier 2024** une base de licéité valable pour le traitement des données des professionnels de santé non-inscrits et l'abandon du recueil du numéro de registre national (NRN) des utilisateurs de la plateforme. La Chambre Contentieuse devra en être informée, documents probants à l'appui.
- En vertu de l'article 100.1.1^o de la LCA, de **classer la plainte n°1 sans suite à l'égard de la seconde défenderesse.**

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 (APD) 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 judiciaire²⁴. La requête interlocutoire doit être déposée au greffe de la Cour des Marchés conformément à l'article 1034^{quinquies} du C. jud.²⁵, ou via le système d'information e-Deposit du ministère de la Justice (article 32^{ter} du C. jud.).

(sé). Hielke HUMANS

Président de la Chambre Contentieuse

²⁴ 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;

la signature du requérant ou de son avocat.

²⁵ 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.