

# Guidelines



## **Lignes directrices 06/2022 sur la mise en œuvre pratique des règlements amiables**

**Version 2.0**

**Adoptées le 12 mai 2022**

## Historique des versions

Version 2.0	12 mai 2022	Adoption des lignes directrices 06/2022 Seules des modifications rédactionnelles mineures ont été apportées par rapport à la version 1.0, à des fins de publication.
Version 1.0	18 novembre 2021	Adoption du document interne 06/2021 du comité européen de la protection des données Les membres du comité européen de la protection des données ont décidé de discuter de la publication du document après une période de 6 mois, ce qui leur a permis d'acquérir une expérience de la pratique au cours de cette période.

## Table des matières

1	Objectifs et champ d'application .....	4
2	DÉFINITION DU TERME «RÈGLEMENT AMIABLE» .....	5
2.1	Contexte général .....	5
2.2	Contexte du RGPD .....	6
2.3	L'objectif des règlements amiables en général.....	9
3	ANALYSE JURIDIQUE GÉNÉRALE.....	10
3.1	Le pouvoir de parvenir à un règlement amiable comme l'un des pouvoirs conférés aux autorités de contrôle.....	10
3.2	La procédure de règlement amiable dans le cadre du guichet unique.....	11
3.2.1	Règlement amiable obtenu par l'autorité de contrôle concernée saisie d'une réclamation lors de l'examen préliminaire .....	11
3.2.2	Tentative de règlement amiable par l'autorité de contrôle chef de file.....	12
3.2.3	Cas relevant de l'article 56, paragraphe 2.....	17
4	CONSÉQUENCES JURIDIQUES ET RECOMMANDATIONS PRATIQUES .....	18
4.1	Application du principe de bonne administration à la procédure de règlement amiable dans le cadre du guichet unique.....	18
4.2	La procédure de coopération à la suite d'un règlement amiable atteint par l'autorité de contrôle chef de file .....	20
4.3	Règlement amiable dans les cas visés à l'article 56, paragraphe 2.....	21
	Annexe 1: ÉTAPES PERTINENTES DU TRAITEMENT D'UN CAS PAR RÈGLEMENT AMIABLE .....	23
	Annexe 2: PAYS DANS LESQUELS UN RÈGLEMENT AMIABLE N'EST PAS POSSIBLE EN VERTU DE LA LÉGISLATION NATIONALE.....	26

## **Le comité européen de la protection des données,**

vu l'article 70, paragraphe 1, point e), du 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 (ci-après le «RGPD»),

vu l'accord sur l'Espace économique européen, et notamment son annexe XI et son protocole 37, tels que modifiés par la décision du Comité mixte de l'EEE n° 154/2018 du 6 juillet 2018<sup>1</sup>,

vu les articles 12 et 22 de son règlement intérieur,

### **A ADOPTÉ LES LIGNES DIRECTRICES SUIVANTES**

## **1 OBJECTIFS ET CHAMP D'APPLICATION**

1. La pratique a montré que de nombreuses autorités de contrôle (ci-après les «autorités de contrôle») appliquent l'instrument de règlement amiable lorsqu'elles traitent des réclamations. Il convient également de noter que les règlements amiables varient d'un pays à l'autre et qu'ils sont donc traités différemment par les autorités de contrôle en raison de législations nationales différentes. Le RGPD utilise l'expression «règlement amiable» uniquement au considérant 131 en référence au traitement des cas de portée locale au titre de l'article 56, paragraphe 2, du RGPD, mais ne limite pas explicitement les possibilités de faciliter ces cas locaux. La lacune qui en résulte dans la réglementation des règlements amiables pour les cas de portée non locale a été comblée de manière divergente, d'une part par le droit des États membres, d'autre part par l'interprétation. Compte tenu de ces divergences d'interprétation et des différences entre les législations nationales régissant le traitement des réclamations et les règlements amiables (à l'heure actuelle), la mise en œuvre pratique de l'instrument de règlement amiable varie considérablement d'un État membre à l'autre.
2. Les pouvoirs des autorités de contrôle devraient être exercés conformément à des exigences spécifiques du droit procédural de leur État membre. Cela vaut également pour le traitement des cas. Toutefois, le droit procédural national doit respecter les principes d'équivalence et d'effectivité et ne peut donc pas rendre excessivement difficile ou pratiquement impossible l'exercice des droits conférés par le droit de l'Union (c'est-à-dire le RGPD). Par les présentes lignes directrices, le comité européen de la protection des données cherche donc à fournir les meilleures pratiques en vue d'une application cohérente du RGPD aux niveaux national et de l'UE, dans la mesure appropriée à l'application de l'instrument de règlement amiable, en tenant compte des différentes législations procédurales nationales — dans la mesure où un tel instrument a été mis en œuvre explicitement — de la procédure du mécanisme de guichet unique au titre du RGPD et de l'environnement technique (IMI).

---

<sup>1</sup> Dans les présentes lignes directrices, on entend par «États membres» les États membres de l'EEE.

3. Les cas traités par les autorités de contrôle peuvent avoir des origines autres que des réclamations, par exemple des cas fondés sur des reportages dans les médias ou des enquêtes d'office. Toutefois, les présentes orientations ne traiteront de la mise en œuvre pratique des règlements amiables que pour les cas ayant pour origine une réclamation d'une personne concernée, étant donné que la possibilité d'un règlement suppose l'existence d'un litige entre deux entités, en l'occurrence la réclamation introduite par une personne concernée contre un responsable du traitement (voir également le point 2.1 ci-dessous). En outre, ces réclamations peuvent être divisées en i) cas nationaux sans caractère transfrontière, ii) cas dans lesquels le mécanisme de guichet unique s'applique parce que le cas est de nature transfrontière et iii) cas transfrontières traités localement conformément à l'article 56, paragraphe 2, du RGPD. Là encore, même si la pratique montre que les règlements amiables constituent une voie d'action possible pour toutes les situations, les présentes orientations aborderont principalement les réclamations de nature transfrontière.

## 2 DÉFINITION DU TERME «RÈGLEMENT AMIABLE»

### 2.1 Contexte général

4. Le RGPD ne définit pas la signification de l'expression «règlement amiable» et mentionne uniquement cette expression au considérant 131<sup>2</sup>. Les acceptions les plus pertinentes de la notion de «règlement» sont les suivantes: «arrangement» et «accord officiel visant à résoudre un litige ou un conflit». L'Oxford English Dictionary explique l'adjectif anglais «amicable» comme «caractérisé par la convivialité et l'absence de discorde».
5. La manière dont les règlements amiables sont définis de manière plus générale dans la profession d'avocat et dans d'autres documents internationaux fournit des orientations préliminaires pour déterminer la définition des règlements amiables. Par exemple, la Chambre de commerce internationale (CCI) prévoit une série de procédures de règlement des différends qui peuvent être considérées comme des «règlements amiables»<sup>3</sup>. La procédure de règlement amiable de principe au sein de la CCI semble être la médiation, définie comme une «technique flexible et consensuelle par

---

Considérant 131: «<sup>1</sup>Lorsqu'une autre autorité de contrôle devrait faire office d'autorité de contrôle chef de file pour les activités de traitement du responsable du traitement ou du sous-traitant mais que l'objet concret d'une réclamation ou la violation éventuelle ne concerne que les activités de traitement du responsable du traitement ou du sous-traitant dans l'État membre dans lequel la réclamation a été introduite ou dans lequel la violation éventuelle a été constatée et que la question n'affecte pas sensiblement ou n'est pas susceptible d'affecter sensiblement des personnes concernées dans d'autres États membres, l'autorité de contrôle qui est saisie d'une réclamation, ou qui constate des situations susceptibles de constituer des violations du présent règlement ou qui est informée d'une autre manière de telles situations devrait rechercher un règlement amiable avec le responsable du traitement et, en cas d'échec, exercer l'ensemble de ses pouvoirs. <sup>2</sup>Ceci devrait comprendre: les traitements spécifiques qui sont effectués sur le territoire de l'État membre dont relève l'autorité de contrôle ou qui portent sur des personnes concernées se trouvant sur le territoire de cet État membre; les traitements effectués dans le cadre d'une offre de biens ou de services visant spécifiquement des personnes concernées se trouvant sur le territoire de l'État membre dont relève l'autorité de contrôle; ou encore les traitements qui doivent être évalués à l'aune des obligations légales pertinentes prévues par le droit d'un État membre. »

<sup>3</sup> <https://iccwbo.org/dispute-resolution-services/mediation/icc-international-centre-for-adr/>.

laquelle une structure neutre aide les parties à parvenir à un règlement négocié de leurs différends». D'après la CCI, ces règlements atteints par la médiation sont contractuellement contraignants et largement applicables. L'Organisation mondiale du commerce (OMC) utilise les règlements amiables comme des «solutions convenues d'un commun accord», ce qui constitue une «solution négociée» entre les parties concernées qui permet une solution rapide et adaptée à un différend.<sup>4</sup> En outre, l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (ci-après l'«EUIPO») qualifie les règlements amiables de «procédure en dehors du tribunal aboutissant à une solution négociée entre les parties [...] par la médiation»<sup>5</sup>. Le Centre européen des consommateurs (ci-après le «CEC») fait également référence aux règlements amiables<sup>6</sup> comme une forme de «procédures de règlement extrajudiciaire des litiges», définies dans la directive relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation<sup>7</sup> comme des procédures «proposées par des organismes neutres non judiciaires: conciliateurs, médiateurs, arbitres, ombudsman, bureaux des réclamations, etc.»<sup>8</sup>, et dans le cadre desquelles «les consommateurs et les entreprises tentent de résoudre un litige conjointement [...] en auditionnant les deux parties, en examinant la situation juridique, en examinant les solutions possibles et enfin en formulant une proposition d'arbitrage»<sup>9</sup>.

6. Dans l'ensemble, il apparaît que les règlements amiables font généralement référence à des modes alternatifs de règlement des litiges par le biais de procédures qui aboutissent à la clôture cordiale d'un cas. Alors qu'un règlement entre les parties est le résultat, la procédure elle-même suit une approche amiable. Les procédures peuvent aller de négociations entre les parties à des médiations formelles et même à des pratiques de conciliation facilitées.

## 2.2 Contexte du RGPD

7. Dans le cadre du traitement des réclamations par les autorités chargées de la protection des données, la plupart des États membres considèrent les règlements amiables comme un processus de «règlement extrajudiciaire des litiges». Dans la plupart des cas, le règlement amiable est facilité lorsqu'une réclamation est introduite auprès de l'autorité de contrôle concernant la violation alléguée du RGPD, en particulier en ce qui concerne les droits des personnes concernées, afin de résoudre le cas en faveur des personnes concernées. En pareil cas, le règlement doit être conclu entre le responsable du traitement et la personne concernée, sous le contrôle de l'autorité de contrôle, ce qui motive le

---

<sup>4</sup> Wolfgang Alschner, Amicable Settlements of WTO Disputes: Bilateral Solutions in a Multilateral System, World Trade Review, Volume 13 (1), 2014, p. 65-102.

<sup>5</sup> EUIPO, décision n° 2013-3 du présidium des chambres de recours du 5 juillet 2013 sur le règlement amiable des litiges (« Décision sur la médiation»), <https://euipo.europa.eu/ohimportal/fr/mediation>.

<sup>6</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/informal-dispute-resolution/index_fr.htm)

<sup>7</sup> Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE

<sup>8</sup> [https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index\\_fr.htm](https://europa.eu/youreurope/citizens/consumers/consumers-dispute-resolution/out-of-court-procedures/index_fr.htm)

<sup>9</sup> Par exemple, le site web allemand équivalent <https://www.evz.de/einkaufen-internet/odr-adr/beratung-schlichtung.html>

déroulement des événements. Ainsi, l'autorité de contrôle joue un rôle de facilitateur dans la procédure visant à régler la réclamation. L'autorité de contrôle, à la différence d'un véritable «médiateur», participe activement à la procédure car elle doit encore remplir ses obligations en tant qu'autorité de contrôle et est donc tenue de traiter la réclamation, d'examiner l'objet de celle-ci avec ses spécificités dans une mesure appropriée et d'informer la personne concernée de l'état d'avancement ou de l'issue de la réclamation.

8. Étant donné le silence relatif du RGPD sur les règlements amiables, la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges qui est suivie et les exigences et conditions qui régissent ce processus dépendront largement de la législation et de la politique de chaque État membre. Une analyse de la pratique constante montre que, lorsqu'il s'agit de règlements amiables, la majorité des systèmes juridiques nationaux incluent l'autorité de contrôle destinataire, le responsable du traitement (ou le sous-traitant) et la personne concernée dans la procédure, ainsi que, le cas échéant, l'autorité de contrôle chef de file.
9. Il convient de noter que, dans certains États membres, la personne concernée n'est pas partie à la procédure administrative engagée contre le responsable du traitement. Dans ces États membres, l'autorité de contrôle peut recourir à une procédure de règlement des litiges similaire à celle décrite dans les présentes lignes directrices et clore un cas si elle estime que le responsable du traitement a satisfait aux demandes, mais sans entendre la personne concernée. Ces procédures de résolution ne seront toutefois pas abordées dans les présentes lignes directrices.
10. Les règlements amiables sont principalement considérés comme possibles à n'importe quel stade de la procédure, même si certaines autorités de contrôle indiquent qu'ils ne sont possibles qu'aux premiers stades de l'examen du cas, avant toute autre action. Dans certains États membres, les règlements amiables ne sont applicables que dans les cas de portée locale, étant donné que le RGPD n'utilise ce terme qu'au considérant 131, où une approche de l'autorité de contrôle concernée dans les cas de portée locale est décrite en conséquence. Toutefois, la majorité des autorités de contrôle déclarent que l'instrument d'un règlement amiable est autorisé dans tous les types de cas, indépendamment de leur nature transfrontière ou locale.
11. En ce qui concerne le considérant 131, le champ d'application de ces accords est limité aux cas dans lesquels l'autorité de contrôle compétente saisie de la réclamation constate que l'objet concret ou la violation éventuelle ne concerne que les activités de traitement du responsable du traitement ou du sous-traitant dans l'État membre où la réclamation a été introduite, ou (probablement) n'affecte pas substantiellement les personnes concernées dans d'autres États membres. Le choix de rechercher un règlement à l'amiable devrait alors inclure, comme l'indique le considérant, i) les traitements spécifiques qui sont effectués sur le territoire de l'État membre ou qui portent sur des personnes concernées se trouvant sur le territoire de cet État membre, ii) les traitements effectués dans le cadre d'une offre de biens ou de services visant spécifiquement des personnes concernées se trouvant sur le territoire de l'État membre, ou iii) les traitements qui doivent être évalués à l'aune des obligations

légalles pertinentes prévues par le droit d'un État membre. En revanche, les législations autorisant explicitement les règlements amiables peuvent ne pas se limiter à ces exigences.

12. En principe, le choix de pouvoir rechercher ou non un règlement amiable dépend du droit de l'État membre et/ou du pouvoir discrétionnaire de l'autorité de contrôle concernée. En ce qui concerne les critères sur la base desquels des cas peuvent être jugés appropriés pour une résolution à l'amiable, ces critères pourraient, d'une part, inclure la manière dont l'autorité de contrôle a eu connaissance du cas. La procédure de règlement amiable ne pourrait donc être considérée comme applicable que dans les cas où une réclamation a été déposée.
13. Les règlements amiables ne devraient en général être considérés comme possibles que dans les cas concernant les droits des personnes concernées énoncés aux articles 12 et suivants du RGPD, étant donné que ce n'est qu'alors que la personne concernée peut disposer de ses propres droits en tant que partie au règlement. Toutefois, compte étant dûment de la législation nationale de chaque État membre, cette décision est laissée à la discrétion de l'autorité de contrôle, étant donné qu'elle doit évaluer la situation plus large du cas d'espèce.
14. D'autre part, les circonstances factuelles du cas pourraient être déterminantes. Ces circonstances particulières dans lesquelles il est déterminé si un règlement amiable peut ou non être effectué peuvent être régies par des réglementations nationales, tandis que le RGPD reste muet à ce sujet (à l'exception du considérant 131). Dans la pratique, les critères généraux suivants pourraient guider l'autorité de contrôle dans sa décision d'engager une procédure de règlement amiable: il existe une probabilité que le cas soit résolu à l'amiable; seul un nombre limité de personnes concernées est concerné et s'il existe ou non une défaillance systémique reconnaissable<sup>10</sup>; la violation de la protection des données est incidentelle ou accidentelle (au sens de négligence); le cas concerne le traitement d'un nombre limité de données à caractère personnel; les effets de la violation ne sont pas graves dans leur durée et leur nature (ce qui signifie qu'il n'y a pas de conséquences graves ni de violations des libertés et des droits). En outre, la probabilité de nouvelles violations à l'avenir pourrait être un facteur déterminant. Par ailleurs, l'importance sociétale plus large et l'intérêt public des mesures d'exécution de la part de l'autorité de contrôle, compte tenu également de tous les domaines recensés faisant l'objet d'une vigilance particulière, ainsi que la mesure dans laquelle une autorité de contrôle est en mesure de prendre des mesures efficaces et efficientes peuvent être déterminants.

**Exemple n° 1:**

Un responsable du traitement ou un sous-traitant accepte de fournir toute information demandée par une autorité de contrôle pour régler une réclamation, telle que la preuve tangible que ce dernier a respecté les exigences des articles 33 et 34 du RGPD en cas de violation de données à caractère personnel. La raison pour laquelle la demande n'a pas été satisfaite immédiatement (conformément à l'article 12 du RGPD) était fondée sur une divergence dans le processus de communication interne.

---

<sup>10</sup> Voir l'exemple 2 ci-dessous concernant ce critère.



15. Néanmoins, il est important de noter que toute autorité de contrôle a le droit d'enquêter plus avant sur la question même après qu'un règlement amiable a été trouvé, bien que dans le cadre d'une procédure différente ou autre, de sa propre initiative. L'autorité peut poursuivre la procédure d'office si, par exemple, elle estime qu'une amende devrait être infligée ou reçoit d'autres réclamations similaires concernant le même responsable du traitement, ce qui conduit à la conclusion que le responsable du traitement n'a pas respecté son engagement de remédier à une ou plusieurs violations de la protection des données, ou si la réclamation et/ou les enquêtes révèlent d'autres violations, éventuellement systémiques, susceptibles d'avoir des conséquences ou des incidences plus larges sur d'autres personnes concernées. Il en va de même lorsque le règlement amiable ne concerne que des parties d'une réclamation, tandis que d'autres questions ou des questions supplémentaires du cas sont traitées autrement. En outre, une résolution à l'amiable n'empêche pas la personne concernée de revenir vers l'autorité de contrôle s'il s'avère (ultérieurement) que le responsable du traitement n'a pas respecté sa résolution comme convenu. Ces circonstances devraient être communiquées de manière claire et transparente au responsable du traitement et à l'auteur de la réclamation avant qu'un règlement amiable ne soit trouvé.

**Exemple n° 2:**

La personne concernée introduit une réclamation selon laquelle un responsable du traitement demande un passeport comme moyen d'identification afin de supprimer un compte détenu par la personne concernée sur la plateforme du responsable du traitement. L'autorité de contrôle estime que la réclamation individuelle se prête à une tentative de règlement amiable, dans la mesure où la personne concernée peut être satisfaite si la demande de passeport est annulée et si le compte est supprimé. Toutefois, l'autorité de contrôle ouvre une enquête de sa propre initiative sur la politique du responsable du traitement en ce qui concerne le traitement des données relatives aux comptes de la plateforme, afin de s'assurer que le responsable du traitement met ses politiques en conformité avec les dispositions du RGPD.

### 2.3 L'objectif des règlements amiables en général

16. En plus de parvenir à un résultat satisfaisant pour la personne concernée, les règlements amiables sont des outils permettant au responsable du traitement de se conformer au RGPD. Lorsqu'une réclamation est introduite parce qu'un responsable du traitement n'a pas respecté les droits dont bénéficie la personne concernée en vertu des articles 12 à 22 du RGPD, le respect des droits de la personne concernée peut être accéléré par un accord amiable entre les acteurs. Le critère à l'aune duquel est évalué le succès de la résolution de la réclamation à l'amiable devrait comprendre deux éléments: d'une part, la satisfaction de la personne concernée dans le cas d'espèce en ce qui concerne les questions spécifiques soulevées dans la réclamation et, d'autre part, le cas échéant et si le droit national l'exige, la preuve apportée par le responsable du traitement à l'autorité de contrôle qu'il a satisfait aux demandes de la personne concernée et qu'il s'est conformé aux exigences applicables en matière de protection des données. Toutefois, l'autorité de contrôle devrait déterminer, dans la pratique et en tenant compte des circonstances du cas et de la coopération donnée avec les autres autorités de contrôle concernées par le cas, si le règlement amiable est suffisant pour assurer le plein

respect du RGPD à la lumière des questions juridiques entourant la réclamation individuelle contre le responsable du traitement ou découlant de cette réclamation.

17. Ainsi, les règlements amiables devraient être compris au sens large comme l'une des options permettant à une autorité de contrôle de traiter les réclamations des personnes concernées et de garantir la protection des droits des personnes concernées. Dans le même temps, il faut reconnaître que les règlements amiables peuvent ne pas constituer une solution appropriée pour chaque cas. S'il appartient aux autorités de contrôle elles-mêmes de déterminer si on peut ou non chercher à obtenir un règlement amiable dans un cas donné, cette appréciation doit être effectuée sur la base de critères structurés, uniformes, transparents et explicables, tels que ceux mentionnés aux points 12 et suivants, et en tenant compte des dispositions du droit national, lorsqu'elles existent.
18. Les pouvoirs de l'autorité de contrôle en matière d'adoption de mesures correctrices sont d'une importance capitale pour l'application et le maintien du niveau élevé de protection que le RGPD vise à créer pour toutes les personnes concernées, qui se trouvent souvent dans une position difficile, voire de dépendance, vis-à-vis du responsable du traitement. Le règlement d'un litige dans le cadre de la procédure de règlement amiable avec une autorité de contrôle traitant le processus de manière comparable à un facilitateur peut alors être un moyen de remédier à ce déséquilibre et de trouver une solution acceptable pour chaque partie, en particulier la personne concernée en ce qui concerne l'exercice de ses droits.

### 3 ANALYSE JURIDIQUE GÉNÉRALE

#### 3.1 Le pouvoir de parvenir à un règlement amiable comme l'un des pouvoirs conférés aux autorités de contrôle

19. Une procédure de règlement amiable trouve sa base juridique dans les missions directement confiées aux autorités de contrôle par le RGPD [article 57, paragraphe 1, points a) et f), du RGPD] et, en outre, dans les pouvoirs conférés aux autorités de contrôle par une législation nationale dans le cadre de l'article 58, paragraphe 6, du RGPD, le cas échéant.
20. Dans le premier cas, l'article 57, paragraphe 1, points a) et f), du RGPD s'applique de manière générale, en fournissant des bases solides permettant à une autorité de contrôle de rechercher toutes les voies possibles pour «traiter» les réclamations [voir l'article 57, paragraphe 1, point f)] et «veiller au respect» [voir l'article 57, paragraphe 1, point a)] du règlement, le cas échéant. L'article 57, paragraphe 1, point f), lu en combinaison avec les articles 77 et 78, implique un droit individuel à ce que toute réclamation (si elle est recevable) soit traitée et examinée dans la mesure nécessaire pour parvenir à une solution adaptée à la nature et aux circonstances de cette réclamation. Toutefois, il appartient à chaque autorité de contrôle compétente de décider dans quelle mesure une réclamation doit faire l'objet d'une enquête. Il pourrait en résulter, par exemple, que les parties à la réclamation, grâce à l'intervention de l'autorité de contrôle, ont réglé le cas à l'amiable.

21. Dans le second cas de figure, les autorités de contrôle peuvent être habilitées par les États membres à exercer des pouvoirs supplémentaires en vertu du droit national, conformément à l'article 58, paragraphe 6, du RGPD. Les spécificités du traitement opérationnel des cas pour une autorité de contrôle (y compris une autorité de contrôle chef de file) pour parvenir à une résolution à l'amiable figurent dans ces dispositions nationales.

### 3.2 La procédure de règlement amiable dans le cadre du guichet unique

22. Afin d'évaluer le rôle du règlement à l'amiable dans le cadre de la procédure de guichet unique, il convient tout d'abord de se référer à la raison d'être de cette procédure, telle qu'énoncée à l'article 60, paragraphe 1, du RGPD. Comme précisé dans les lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD<sup>11</sup>, «l'article 60, paragraphe 1, énonce des principes fondamentaux et globaux, qui s'appliquent à l'ensemble de la coopération entre les autorités de contrôle. Conformément au libellé de cet article, les fondements de la procédure de coopération résident dans la nécessité de s'efforcer de parvenir à un consensus et dans l'obligation d'échanger toute information utile. En outre, «[...] ces obligations doivent être respectées par l'autorité de contrôle chef de file et par toutes les autres autorités de contrôle concernées (obligation mutuelle)».

#### 3.2.1 Règlement amiable obtenu par l'autorité de contrôle concernée saisie d'une réclamation lors de l'examen préliminaire

23. Le comité européen de la protection des données tient à souligner que, bien que le règlement amiable ne soit mentionné que dans le contexte du considérant 131, la recherche d'un règlement amiable peut également constituer une bonne pratique lorsqu'une autorité de contrôle traite un cas qui ne remplit pas les conditions énoncées à l'article 56, paragraphe 2, du RGPD, en fonction de la législation procédurale nationale.
24. Le considérant 131 en tant que tel n'empêche pas l'autorité de contrôle concernée, saisie d'une réclamation, de tenter, dans le cadre de l'examen préliminaire, de rechercher un tel règlement en plus d'établir le caractère «pleinement» transfrontalier de cette réclamation. Néanmoins, l'approche spécifique peut dépendre de la question de savoir si le responsable du traitement dispose ou non d'un établissement sur le territoire de cette autorité de contrôle saisie. Comme déjà précisé à la section 2, une caractéristique inhérente au règlement amiable est la satisfaction mutuelle des parties concernées, en particulier de l'auteur de la réclamation. Si tel est le cas et si l'autorité de contrôle concernée peut s'opposer à une telle satisfaction à l'avance, au cours de la phase d'examen de la réclamation, après, par exemple, que le responsable du traitement a répondu à la demande de droits des personnes concernées à la satisfaction tant de la personne concernée que de l'autorité de contrôle saisie, cette dernière ne devrait plus informer l'autorité de contrôle chef de file du cas au moyen d'une

---

<sup>11</sup> Points 37 et 38 des lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

notification IMI au titre de l'article 56, étant donné que l'objet de la réclamation n'est plus présent. Par conséquent, il n'est pas nécessaire de lancer une procédure de guichet unique en téléchargeant le cas dans l'IMI.

25. Selon le considérant 125, l'autorité de contrôle chef de file est généralement compétente pour adopter toute décision juridiquement contraignante à l'égard du responsable du traitement ou du sous-traitant concerné dans le cadre d'un guichet unique. En outre, en vertu de l'article 56, paragraphe 6, du RGPD, l'autorité de contrôle chef de file est le «seul interlocuteur» du responsable du traitement/sous-traitant pour le traitement transfrontalier en question. Par conséquent, l'autorité de contrôle saisie devrait communiquer le cas et l'issue à l'autorité de contrôle chef de file en temps utile, par exemple sur une base trimestrielle (c'est-à-dire: grâce à l'assistance mutuelle volontaire), conformément à l'exigence de coopération inhérente à l'ensemble du mécanisme de guichet unique, afin que l'autorité de contrôle chef de file puisse prendre toute mesure qu'elle juge appropriée à l'égard du responsable du traitement concerné.
26. Cela signifie que l'autorité de contrôle chef de file devrait être tenue informée du succès des règlements amiables qu'elle a conclus au cours d'une telle phase préliminaire, également sous une forme agrégée. Des orientations plus spécifiques à cet égard sont fournies à la section 4 ci-dessous («Recommandations»).
27. Il va sans dire que, dans certains cas, le règlement conclu par l'autorité de contrôle chef de file avec le responsable du traitement/sous-traitant ne peut être que partiel, c'est-à-dire que toutes les demandes ne sont pas acceptées, de sorte que la participation de l'autorité de contrôle chef de file devient indispensable pour fournir à la personne concernée toutes les voies de recours prévues par le RGPD.
28. CONSÉQUENCES JURIDIQUES: le règlement amiable qu'une autorité de contrôle concernée est habilitée à réaliser dans le cadre de l'activité d'examen préliminaire de la réclamation dont elle est saisie peut rendre inutile l'ouverture d'une procédure au titre de l'article 60 dans la mesure où le règlement obtenu est à la pleine satisfaction des parties concernées. Si tel n'est pas le cas et en raison du principe du droit à une bonne administration prévu à l'article 41 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, qui s'applique également aux cas relevant du guichet unique, l'autorité de contrôle chef de file devrait alors examiner les raisons pour lesquelles le règlement amiable n'a pas pu être conclu au cours de la phase préliminaire par l'autorité de contrôle concernée et décider si une autre tentative pourrait conduire à une conclusion de la réclamation dans un délai raisonnable.

### 3.2.2 Tentative de règlement amiable par l'autorité de contrôle chef de file

29. Lorsque l'autorité de contrôle chef de file décide de tenter un règlement amiable après avoir été saisie du cas, une exigence essentielle à remplir découle, une fois de plus, de la logique de la procédure de coopération au titre du guichet unique, à savoir la nécessité pour les autorités de contrôle concernées et l'autorité de contrôle chef de file de coopérer en vue de parvenir à un consensus.

30. Il est important de préciser que le comité européen de la protection des données reconnaît que, à n'importe quel stade de la procédure, l'autorité de contrôle chef de file est libre de donner une audition formelle à la personne concernée (par l'intermédiaire de l'autorité de contrôle concernée saisie de la réclamation en tant qu'interlocuteur) et, avec l'accord de toutes les parties concernées (par exemple, la personne concernée, le responsable du traitement, la ou les autorités de contrôle concernées et éventuellement des tiers), de classer un cas après que la violation alléguée a été corrigée même en l'absence de réglementation nationale spécifique. L'autorité de contrôle chef de file peut le faire si elle estime que les informations recueillies dans le cadre de l'enquête sont suffisantes pour amener le cas à une telle forme de classement. Cette forme de règlement pourrait être comprise comme une approche fondée sur le devoir de diligence en raison de la marge d'appréciation dont elle dispose pour déterminer les conditions et les exigences en matière de traitement des cas, étant donné qu'elle fournit une solution qui permet aux autorités de contrôle de maintenir le niveau élevé de protection que le RGPD cherche à créer en reconnaissant que certains cas peuvent être résolus efficacement en facilitant l'interaction entre les parties. Elle peut présenter des avantages pour l'auteur de la réclamation, dont les droits au titre du RGPD sont rapidement confirmés, ainsi que pour le responsable du traitement, qui a la possibilité de mettre son comportement en conformité avec le RGPD.
31. Cela signifie que l'autorité de contrôle chef de file devrait être attentive à la nécessité de tenir les autorités de contrôle concernées informées à tous les stades de la procédure. En effet, alors que l'autorité de contrôle chef de file est incontestablement le seul interlocuteur du responsable du traitement concerné (voir, à nouveau, l'article 56, paragraphe 6, du RGPD), l'auteur de la réclamation dispose de son guichet unique auprès de l'autorité de contrôle concernée qui a reçu sa réclamation.
32. Cet échange mutuel d'informations est également un moyen de garantir le respect du droit à un procès équitable et du droit de l'auteur de la réclamation d'être entendu dans le cadre de la procédure menée par l'autorité de contrôle chef de file, en partie en vue de présenter son point de vue en plus des informations déjà fournies par l'autorité de contrôle concernée. C'est là que le rôle de l'autorité de contrôle chef de file est essentiel pour faciliter l'ensemble du processus par l'échange d'informations et de documents avec l'autorité de contrôle concernée. Il convient également de rappeler que le pouvoir discrétionnaire de l'autorité de contrôle chef de file dans le traitement de la réclamation en vue de parvenir à un règlement amiable entre la personne concernée et le responsable du traitement est nécessairement affecté par les informations et les documents échangés au titre de l'article 60, paragraphe 1, du RGPD, en particulier si l'autorité de contrôle concernée a déjà tenté sans succès un tel règlement amiable au cours de la phase d'examen.
33. En effet, l'autorité de contrôle chef de file qui choisit le règlement amiable comme moyen de résoudre le litige avec le responsable du traitement devrait tenir compte de la probabilité qu'une telle approche aboutisse à une issue favorable, c'est-à-dire à la revendication des droits de la personne concernée, à la lumière de toutes les circonstances pertinentes, y compris les attentes de l'autorité de contrôle concernée qui lui a transféré la réclamation en vertu des exigences de l'article 56, paragraphe 1, du RGPD. Lorsqu'une autorité de contrôle concernée communique, en vertu de l'article 60, paragraphe 1, en particulier, qu'une telle tentative a déjà été effectuée sans succès au cours de la phase de

vérification, que ce soit en raison du refus de la personne concernée d'accepter la transaction avec le responsable du traitement ou en raison de l'absence de réponse du responsable du traitement à l'invitation de l'autorité de contrôle concernée de donner suite à la demande de la personne concernée, l'autorité de contrôle chef de file devrait examiner très attentivement si une nouvelle tentative de règlement amiable de la réclamation sert les intérêts des personnes concernées et la législation en matière de protection des données en général. Une approche plus formalisée dans laquelle l'autorité de contrôle chef de file exerce toute son autorité à l'égard du responsable du traitement également en vertu de l'article 58 du RGPD pourrait être l'action préférable. Il en va de même si l'autorité de contrôle concernée n'a pas fait une telle tentative avant de transférer la réclamation à l'autorité de contrôle chef de file, pour quelque motif que ce soit, et n'a donc communiqué aucun élément à cet égard à l'autorité de contrôle chef de file. Dans les deux cas, l'attention accordée par l'autorité de contrôle chef de file à la probabilité de succès de l'option de règlement amiable lui permettra de choisir le moyen le plus approprié de traiter le cas d'espèce, de réduire la charge administrative inutile et d'éviter le risque de procédures de guichet unique nécessitant des ressources importantes pour répondre aux préoccupations et aux doutes, voire aux objections motivées et pertinentes de la ou des autorités de contrôle concernées.

34. Si l'autorité de contrôle chef de file parvient à la conclusion qu'un règlement amiable est approprié dans le cas d'espèce, elle devra considérer que le règlement fait partie d'une procédure de guichet unique et devra agir en conséquence. Le comité européen de la protection des données a déjà précisé dans les lignes directrices sur l'article 60 qu'«[a]fin de faciliter l'obtention d'un consensus, les informations devraient être partagées quand l'autorité de contrôle chef de file peut encore tenir compte des points de vue des autres autorités de contrôle concernées. Cet échange [...] doit permettre d'éviter que les autres autorités de contrôle concernées soient placées devant le fait accompli, par exemple parce qu'elles n'ont pas accès à certaines étapes de la procédure en vertu du droit national»<sup>12</sup>.
35. Dans le cadre d'une procédure de règlement amiable, cela signifie que l'autorité de contrôle chef de file est censée partager le règlement proposé avec la ou les autorités de contrôle concernées avant de le finaliser, conformément à l'article 60, paragraphe 3, première phrase. Comme l'a souligné le comité européen de la protection des données dans les lignes directrices sur l'article 60, «[...] la participation des autres autorités de contrôle concernées dans la procédure de coopération ne se limite pas au droit d'exprimer une objection pertinente et motivée en vertu de l'article 60, paragraphe 4. En particulier, les autorités de contrôle concernées devraient pouvoir contribuer à la procédure globale et exprimer leur point de vue également avant l'élaboration du projet de décision»<sup>13</sup>.
36. Il est clairement laissé à la discrétion de l'autorité de contrôle chef de file, à la lumière de tous les facteurs mentionnés aux points précédents, de déterminer si une consultation informelle de la ou des autorités de contrôle concernées est effectivement nécessaire dans le cas d'espèce. Comme il a été

---

<sup>12</sup> Point 55 des lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

<sup>13</sup> Point 93 des lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

rappelé aux points 12 et suivants ci-dessus, les caractéristiques de la réclamation se prêtant à un règlement amiable peuvent sans doute permettre à l'autorité de contrôle chef de file et à l'autorité de contrôle concernée, sur la base également des informations échangées au préalable en vertu de l'article 60, paragraphe 1, au moment du transfert de la réclamation à l'autorité de contrôle chef de file, de se prononcer déjà sur la possibilité de régler la réclamation à la pleine satisfaction de l'auteur de la réclamation en supprimant la cause du litige à sa racine. Dans un tel cas, l'autorité de contrôle chef de file peut tout à fait déterminer que le règlement de la réclamation peut directement faire l'objet du projet de décision à soumettre en vertu de l'article 60, paragraphe 3, du RGPD. Lorsque l'autorité de contrôle concernée a indiqué qu'aucun règlement n'avait été conclu avec succès par elle au cours de la phase d'examen ou qu'elle n'avait tout simplement pas tenté de parvenir à un règlement avant de transférer le cas à l'autorité de contrôle chef de file, celle-ci devrait, à l'inverse, tenir compte de l'objectif de consensus de la procédure de guichet unique et solliciter une telle consultation informelle de la ou des autorités de contrôle concernées au préalable pour déterminer si une (ou une autre) tentative pourrait conduire à une conclusion raisonnable de la réclamation.

37. En fin de compte, l'autorité de contrôle chef de file sera tenue de soumettre aux autorités de contrôle concernées un projet de décision exposant les conditions du règlement (y compris les mesures dont il est démontré qu'elles ont été prises par le responsable du traitement/le sous-traitant pour faire droit aux demandes formulées par les auteurs de réclamations à leur entière satisfaction), conformément à l'article 60, paragraphe 3, du RGPD. Comme précisé dans les orientations sur l'article 60, l'autorité de contrôle chef de file est tenue de soumettre un projet de décision aux autorités de contrôle concernées dans tous les cas, y compris lorsque les réclamations sont retirées par leur auteur après l'ouverture de la procédure prévue à l'article 60 ou lorsqu'aucune décision (définitive) pertinente n'est rendue conformément au droit national<sup>14</sup>. Il en va de même lorsque les cas sont (uniquement) réputés retirés, par exemple en vertu du droit national. Dans ce cas, le projet de décision sert de coordination finale entre toutes les autorités de contrôle participant à la procédure de guichet unique<sup>15</sup>.
38. Comme indiqué ci-dessus, le projet de décision servira à consolider le règlement amiable obtenu par l'autorité de contrôle chef de file avec l'accord des autorités de contrôle concernées. Il s'agira d'une décision «sui generis» constatant que la réclamation a été réglée par l'autorité de contrôle chef de file à la satisfaction mutuelle des parties concernées (en particulier la personne concernée, le responsable du traitement des données), étant entendu que cette satisfaction devra être signalée conformément aux exigences du droit national de l'autorité de contrôle chef de file et qu'il sera mis fin au traitement du cas en conséquence. En effet, la réclamation n'est ni refusée ni rejetée par l'autorité de contrôle chef de file, mais il n'y est pas non plus fait droit; le règlement amiable obtenu représente, de ce point de vue, un résultat différent pour mettre fin à la procédure de traitement de la réclamation dans le cadre du guichet unique par un accord entre les parties qui élimine la cause du litige par l'action de l'autorité de contrôle chef de file.

---

<sup>14</sup> Point 99 des lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

<sup>15</sup> Point 100 des lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

39. Avec la présentation formelle d'un tel instrument, comme l'exige la procédure de guichet unique pour des raisons de sécurité juridique et de transparence, le délai de 4 semaines pour les réactions de la ou des autorités de contrôle concernées conformément à l'article 60, paragraphe 4, du RGPD commencera à courir. À cet égard, il convient de souligner que si un échange d'informations approprié a eu lieu avant la présentation du projet de décision, comme expliqué aux points précédents, et que la ou les autorités de contrôle concernées n'ont jamais fait part de doutes quant au fait que la réclamation pourrait être réglée à l'amiable, y compris dans un esprit de coopération, elles devraient examiner attentivement si elles ont l'intention de soulever des objections à la conclusion du règlement amiable.
40. Cela ne signifie pas qu'il est interdit aux autorités de contrôle concernées de soulever des objections motivées et pertinentes dans ces situations; toutefois, toute la raison d'être d'un règlement amiable réside dans l'obtention d'une satisfaction étayée de la personne concernée (et du responsable du traitement) en temps utile et sur la base d'un accord mutuel dont les chances de succès dans le cadre du guichet unique sont évaluées par l'autorité de contrôle chef de file à la lumière de plusieurs facteurs rappelés ci-dessus. Dans l'ensemble, les objections motivées et pertinentes devraient être exceptionnelles dans les cas de règlement amiable, si l'objectif du consensus a été dûment pris en compte par l'autorité de contrôle chef de file dans le traitement de la procédure; ainsi, des cycles de projets de décision révisés et/ou de règlement des litiges pourraient (et devraient) être évités.
41. S'il n'y a pas (plus) d'objections motivées et pertinentes, la procédure aboutit à la situation visée à l'article 60, paragraphe 6, c'est-à-dire que le projet de décision deviendra contraignant pour l'autorité de contrôle chef de file et les autorités de contrôle concernées. Par la suite, conformément à l'article 60, paragraphe 7, l'autorité de contrôle chef de file adopte et notifie la décision à l'établissement principal ou à l'établissement unique du responsable du traitement ou du sous-traitant, selon le cas, y compris en communiquant un résumé des faits et motifs pertinents. L'autorité de contrôle concernée auprès de laquelle la réclamation a été déposée informe son auteur de la décision.
42. Il a été expliqué au point 15 ci-dessus que le règlement amiable n'est pas nécessairement destiné à couvrir l'ensemble de l'objet d'une réclamation, c'est-à-dire qu'il peut y avoir des parties d'une réclamation que l'autorité de contrôle chef de file ne juge pas susceptible d'être réglée à l'amiable. Comme cela a déjà été souligné aux points 33 et suivants, cela exigerait probablement que l'autorité de contrôle chef de file examine attentivement si un règlement amiable est effectivement approprié, même pour les autres parties. Néanmoins, si l'autorité de contrôle chef de file estime qu'il est approprié de régler certaines parties d'une réclamation et de traiter les autres questions selon une approche «standard» (c'est-à-dire non amiable), cela aura clairement des répercussions sur l'ensemble de la procédure et son issue.
43. Les différentes options en cause dans une situation aussi complexe devront être représentées auprès des autorités de contrôle concernées avant de charger le projet de décision, qui devra alors contenir une motivation indiquant quels aspects de la réclamation ont finalement été réglés par voie de règlement amiable et quels aspects ont conduit l'autorité de contrôle chef de file à refuser ou rejeter,



ou bien à accueillir, les demandes de la personne concernée. Pour ces derniers aspects (c'est-à-dire le rejet/refus partiel), les étapes ultérieures de la procédure de guichet unique seront régies par l'article 60, paragraphe 9, du RGPD. L'autorité de contrôle chef de file peut également décider que ces autres parties de la réclamation devront faire l'objet d'un examen plus approfondi et peut donc proposer des solutions différentes à la ou aux autorités de contrôle concernées, y compris l'ouverture d'une procédure distincte de sa propre initiative pour ces parties; ces éléments devront être clairement mentionnés dans les informations accompagnant le projet de décision.

**Exemple n° 3:**

Dans une réclamation reçue et contrôlée par l'autorité de contrôle concernée, la personne concernée allègue que le responsable du traitement n'a pas répondu à sa demande d'exercer son droit d'accès à ses données à caractère personnel en vertu de l'article 15 du RGPD et qu'il ne lui a donc pas permis de demander la rectification, en vertu de l'article 16 du RGPD, de ce qu'elle estime être des informations inexactes la concernant. L'autorité de contrôle concernée n'a pas tenté de régler la réclamation à l'amiable. L'autorité de contrôle chef de file saisie de la réclamation par l'autorité de contrôle concernée estime qu'il est possible de tenter un règlement amiable à la lumière des caractéristiques pertinentes; elle informe ensuite l'autorité de contrôle concernée de son intention et reçoit l'accord de cette dernière (qui aura contacté l'auteur de la réclamation à cet égard). L'autorité de contrôle chef de file contacte le responsable du traitement et l'invite à se conformer aux demandes. Le responsable du traitement se conforme à la demande d'accès, mais il n'a pas l'intention de rectifier les informations détenues sur l'auteur de la réclamation en raison d'une demande de paiement qui est pendante à l'encontre de celui-ci sur la base de ces informations. L'autorité de contrôle chef de file soumet à l'autorité de contrôle concernée un projet de décision contenant une brève description du cas, la proposition de règlement de la demande d'accès et les conditions pertinentes; dans le même temps, l'autorité de contrôle chef de file informe l'autorité de contrôle concernée qu'un cas distinct sera ouvert pour examiner le rejet de la demande de rectification de l'auteur de la réclamation par le responsable du traitement. En l'absence d'objections motivées et pertinentes de la part de l'autorité de contrôle concernée, l'autorité de contrôle chef de file adoptera la décision relative au règlement amiable de la demande d'accès et la notifiera au responsable du traitement, tandis que l'autorité de contrôle concernée en informera l'auteur de la réclamation conformément à l'article 60, paragraphe 7, deuxième phrase, du RGPD.

### 3.2.3 Cas relevant de l'article 56, paragraphe 2

44. Une dérogation à la règle du guichet unique est représentée par le cas dit «de portée locale» au sens de l'article 56, paragraphe 2, du RGPD. À cet égard, il est possible de se référer, comme nous l'avons déjà indiqué<sup>16</sup>, au considérant 131, qui mentionne le «règlement amiable» en ce qui concerne les «activités de traitement» transfrontalières ayant une incidence locale.
45. En effet, le considérant 131 doit également être pris en considération s'il a été jugé que le cas devait être traité localement, c'est-à-dire par l'autorité de contrôle concernée saisie de la réclamation, en vertu de l'article 56, paragraphe 2. Sur la base des options dont disposent les autorités de contrôle en

---

<sup>16</sup> Voir les points 23 et 24.

ce qui concerne le traitement des cas dans de telles situations, le considérant 131 sert d'aide à l'interprétation. Les autorités de contrôle concernées sont expressément invitées à rechercher un règlement amiable («devrait rechercher un règlement à l'amiable avec le responsable du traitement») en présence d'un cas ayant uniquement des incidences locales ou mineures. Ainsi, le considérant 131 suggère qu'une autorité de contrôle concernée devrait de préférence rechercher un règlement amiable dans les «cas de portée locale» (si cela est possible, là encore à la lumière des conditions énoncées aux points 11 et 12).

46. Comme cela a déjà été souligné, étant donné que la coopération dans le cadre du guichet unique vise à parvenir à un «consensus» et exige que «toutes les informations pertinentes» soient échangées entre l'autorité de contrôle concernée et l'autorité de contrôle chef de file, cette dernière doit être informée des transactions conclues, le cas échéant, étant donné que les caractéristiques «systémiques» de l'infraction ou de la non-conformité à l'origine de la réclamation ne peuvent être évaluées dans leur intégralité que par l'autorité de contrôle chef de file.
47. Le comité européen de la protection des données rappelle que, si l'auteur de la réclamation peut être satisfait du règlement amiable, notamment parce que l'accès a été accordé dans son intégralité, que ses données ont été rectifiées comme demandé ou que l'effacement de ses données a eu lieu, le règlement conclu par l'autorité de contrôle concernée n'épuise pas les voies de recours dont dispose l'autorité de contrôle chef de file. En effet, indépendamment de la question de savoir si un règlement amiable a été trouvé, l'autorité de contrôle chef de file a la possibilité d'ouvrir une enquête officielle (d'office) dans ce cas, la procédure de guichet unique étant alors activée dans son intégralité conformément à l'article 60 du RGPD. L'autorité de contrôle chef de file peut décider dans tous les cas d'enquêter et de prendre des mesures correctrices, y compris des amendes, à l'encontre de l'établissement principal du responsable du traitement en cas d'infractions répétées ou de non-respect des demandes des personnes concernées, telles que communiquées, entre autres, par d'autres autorités de contrôle concernées dans des circonstances similaires.
48. Dans le cadre d'une procédure au titre de l'article 56, paragraphe 2, l'autorité de contrôle concernée devrait fournir des informations pertinentes à l'autorité de contrôle chef de file et envisager l'assistance mutuelle, et mettre en place des mesures de coopération efficace, y compris des informations sur l'issue du règlement et/ou des résultats de l'exercice de l'ensemble des pouvoirs qui lui sont conférés par l'article 56, paragraphe 5, du RGPD.

## 4 CONSÉQUENCES JURIDIQUES ET RECOMMANDATIONS PRATIQUES

### 4.1 Application du principe de bonne administration à la procédure de règlement amiable dans le cadre du guichet unique

49. La procédure de règlement amiable dans le cadre du guichet unique, telle que décrite ci-dessus<sup>17</sup>, doit

---

<sup>17</sup> Voir partie 3 «Analyse juridique générale».

être lue à la lumière du principe général du droit à une bonne administration – et conformément au principe général de la régularité de la procédure, rappelé au considérant 129 et à l'article 58, paragraphe 4, du RGPD: En d'autres termes, la procédure de règlement amiable, appliquée par une autorité de contrôle habilitée à mettre en œuvre ce type de recours administratif, devrait respecter le principe de bonne administration et de régularité de la procédure dans tous les cas<sup>18</sup>.

50. Lorsqu'elle est saisie d'une réclamation, l'autorité de contrôle concernée doit, dans un premier temps, préciser son rôle spécifique<sup>19</sup> conformément aux articles 55 et 56 du RGPD. À cet égard, il convient de souligner l'importance de la phase d'«examen» qui suit l'introduction d'une réclamation auprès d'une autorité de contrôle<sup>20</sup>, indépendamment de la voie que prend le cas d'espèce par la suite, étant donné que les éléments pertinents doivent être inclus dans le dossier à partir d'une date précoce.
51. Dans un deuxième temps, le cas d'espèce doit également être examiné du point de vue des parties concernées, à savoir la personne concernée qui a introduit la réclamation, le ou les responsables du traitement et le ou les sous-traitants éventuels. Leur relation et la nature de la réclamation détermineront si un règlement amiable peut aboutir à une solution, à savoir le respect du RGPD par le responsable du traitement et la satisfaction de la personne concernée. Dernier point, mais non des moindres, l'issue de ces procédures pour chaque autorité de contrôle et les conséquences juridiques pour les parties concernées devront être examinées plus en détail afin de déterminer si un cas est finalement susceptible de faire l'objet d'un règlement amiable.
52. Si un règlement amiable est conclu à la pleine satisfaction de toutes les parties concernées (objectifiée de la manière recommandée dans la section précédente) dans le cadre de la procédure d'examen préliminaire (visant également, mais pas exclusivement, à évaluer l'applicabilité de l'article 56, paragraphe 2, du RGPD), l'autorité de contrôle concernée auprès de laquelle la réclamation a été introduite ne devrait pas la transmettre à l'autorité de contrôle chef de file présumée (par exemple, au moyen d'une notification IMI au titre de l'article 56), étant donné que l'objet de la réclamation n'est plus présent (voir point 24).
53. Toutefois, l'autorité de contrôle saisie devrait communiquer le cas et l'issue à l'autorité de contrôle chef de file en temps utile, par exemple sur une base trimestrielle (par exemple, dans le cadre de la procédure d'assistance mutuelle volontaire). Cette disposition vise à permettre à l'autorité de contrôle chef de file de s'acquitter pleinement de son rôle d'«interlocuteur unique» (à toutes fins utiles) du responsable du traitement/sous-traitant en cause (voir article 56, paragraphe 6, du RGPD). Si, au cours de la phase d'examen préliminaire, l'autorité de contrôle concernée ne parvient pas à obtenir un règlement amiable du tout ou seulement à un règlement portant sur des parties de la réclamation dont

---

<sup>18</sup> Ce qui implique, au minimum, le droit de toute personne d'être entendue avant qu'une mesure individuelle qui l'affecterait défavorablement ne soit prise à son encontre; le droit d'accès de toute personne au dossier qui la concerne, dans le respect des intérêts légitimes de la confidentialité et du secret professionnel et des affaires; l'obligation pour l'administration de motiver ses décisions.

<sup>19</sup> Autorité de contrôle chef de file ou concernée, conformément à l'article 56, paragraphe 1, du RGPD.

<sup>20</sup> Voir WP244 rév. 01 et point 50 des lignes directrices 02/2022 de l'EDPB sur l'application de l'article 60 du RGPD.

elle a été saisie et qui a été notifié à l'autorité de contrôle chef de file, ces informations concernant le règlement infructueux devraient en tout état de cause être transmises à l'autorité de contrôle chef de file en tant qu'«informations [incontestablement] pertinentes» au sens de l'article 60, paragraphe 1, du RGPD.

#### 4.2 La procédure de coopération à la suite d'un règlement amiable atteint par l'autorité de contrôle chef de file

54. La procédure de règlement amiable devrait respecter les conditions rappelées, en particulier, dans le RGPD (article 60, considérants 129 et 143), étant donné qu'elle doit aboutir à une décision de l'autorité de contrôle compétente (l'autorité de contrôle chef de file, dans le cadre d'un guichet unique), après que cette décision a été trouvée dans le cadre de la procédure de coopération. À cet égard, il convient de se référer à l'analyse de la raison d'être et du contenu du projet de décision que l'autorité de contrôle chef de file doit présenter, telle qu'elle figure dans les orientations sur l'article 60<sup>21</sup> (voir en particulier les points 109 à 111).
55. Par conséquent, le règlement amiable obtenu dans le cadre du guichet unique concernant une réclamation nécessite une décision de l'autorité de contrôle chef de file conformément à l'article 60, paragraphe 3, du RGPD, étant donné qu'il s'agit d'une obligation imposée à l'autorité de contrôle chef de file dans tous les cas de traitement transfrontière. Il s'agira d'une décision «sui generis» constatant que la réclamation a été réglée par l'autorité de contrôle chef de file à la satisfaction mutuelle des parties concernées (en particulier la personne concernée, le responsable du traitement des données).
56. Un règlement amiable pourrait être considéré comme l'utilisation de certains des pouvoirs de l'autorité de contrôle qui n'impliquent pas les pouvoirs en matière d'adoption de mesures correctrices visés à l'article 58, paragraphe 2. Néanmoins, comme indiqué ci-dessus (voir points 15 et 43), en fonction du droit national, l'autorité de contrôle chef de file ne pourrait pas être empêchée d'utiliser de tels pouvoirs même dans des cas de règlement amiable.
57. En conséquence, le projet de décision devrait contenir les informations suivantes:
  - le fait que la réclamation a été réglée à l'amiable, en tout ou en partie,
  - les raisons qui sous-tendent la décision de rechercher un règlement amiable dans le cas d'espèce,
  - la portée du règlement amiable à la lumière des questions générales abordées dans la réclamation,
  - le fait qu'il sera mis fin au traitement de la réclamation en question.
58. Le projet de décision peut également indiquer qu'il a été remédié à l'infraction alléguée et comment cela a été fait.

---

<sup>21</sup> Lignes directrices 02/2022 du comité européen de la protection des données sur l'application de l'article 60 du RGPD.

59. En outre, le cas échéant, le projet de décision et/ou les informations pertinentes fournies à la ou aux autorités de contrôle concernées peuvent inclure des informations sur les mesures correctrices envisagées, ce qui peut notamment être le cas lorsque le règlement amiable n'a été conclu qu'en partie.
60. Dans tous les cas, l'autorité de contrôle chef de file devrait informer la personne concernée des conséquences du règlement amiable de manière exhaustive, en particulier du fait que ce règlement entraînera la clôture du traitement de la réclamation. Ces informations sur la portée du règlement amiable et ses conséquences doivent être transmises par l'intermédiaire de l'autorité de contrôle concernée, qui est l'interlocuteur clé de la personne concernée dans l'ensemble du processus. À cette fin, les procédures informelles élaborées dans le cadre des mécanismes IMI peuvent être utilisées, en particulier une procédure de consultation informelle au titre de l'article 60 ou une procédure d'assistance mutuelle volontaire au titre de l'article 61 peut être lancée par l'autorité de contrôle chef de file afin de faire connaître l'issue proposée du cas et d'obtenir l'avis des autorités de contrôle concernées avant de passer à la diffusion formelle d'un projet de décision.
61. Étant donné que, dans la majorité des États membres, un règlement amiable ne s'applique qu'aux parties à la réclamation (personne concernée, responsable du traitement/sous-traitant et, le cas échéant, autorité de contrôle), et que le responsable du traitement ou le sous-traitant s'engage à remédier à la violation et à la mise en œuvre de mesures visant à garantir le respect du RGPD, la portée du règlement peut ne couvrir qu'une partie de la réclamation. En pareil cas, les parties restantes font l'objet d'une enquête et d'une décision complémentaires de l'autorité de contrôle chef de file.

#### 4.3 Règlement amiable dans les cas visés à l'article 56, paragraphe 2

62. En ce qui concerne les règlements amiables dans les cas où une autorité de contrôle concernée traite une réclamation au titre de l'article 56, paragraphe 2 (c'est-à-dire en tant que cas de portée locale)<sup>22</sup>, l'autorité de contrôle devrait tenir compte de la nécessité de transparence et de cohérence qui sous-tend l'ensemble du système de guichet unique et devrait donc veiller à fournir régulièrement (si elles sont agrégées) des informations à d'autres autorités de contrôle concernant de tels cas.
63. En particulier, l'autorité de contrôle concernée devrait informer l'autorité de contrôle chef de file (le cas échéant) de l'issue du cas de portée locale, par l'intermédiaire du système IMI. Étant donné que le règlement peut ne couvrir qu'une partie de la réclamation traitée localement par l'autorité de contrôle concernée, celle-ci peut prendre des mesures supplémentaires (y compris correctrices) en ce qui concerne les parties restantes qui n'ont pas été réglées à la satisfaction des parties de la manière décrite ci-dessus. L'autorité de contrôle concernée doit informer l'auteur de la réclamation, conformément à l'article 77, paragraphe 2, que les autres parties de la réclamation seront traitées.

---

<sup>22</sup> En vertu de l'article 56, paragraphe 5, du RGPD, l'autorité de contrôle compétente «traite [le cas] conformément aux articles 61 et 62», c'est-à-dire en exerçant ses pleins pouvoirs (également en vertu de l'article 56, paragraphe 1, du RGPD).



## ANNEXE 1: ÉTAPES PERTINENTES DU TRAITEMENT D'UN CAS PAR RÈGLEMENT AMIABLE

64. La liste de contrôle suivante vise à décrire les étapes concrètes du traitement des cas susceptibles de se prêter à un règlement amiable. La liste de contrôle ne doit donc pas être comprise dans le sens d'un graphique «oui/non» montrant différentes conséquences, mais plutôt comme un aperçu des différentes étapes concrètes de la procédure ainsi que des mesures pertinentes à prendre en tant que bonne pratique. Alors que la section 1) doit rappeler les faits de base du cas, le fait de ne pas cocher l'une des cases des sections 2) à 5) pourrait conduire l'autorité à prendre des mesures supplémentaires.

### Liste de contrôle: étapes du traitement d'un cas par règlement amiable

#### 1) Contexte du cas

- ) Comment la procédure a-t-elle été engagée?
  - Réclamation
  - Reportages médiatiques, enquêtes d'office, etc.
  - Indications émanant de tiers concernés
  
- ) Quelle est la nature du cas?
  - Cas de portée locale (article 56, paragraphe 2, et considérant 131 du RGPD)
  - Cas de traitement transfrontière
  
- ) Cas susceptible de faire l'objet d'un règlement amiable, car (voir point 14)
  - o nombre limité de personnes concernées
  - o défaillance systémique non reconnaissable
  - o violation incidentelle ou accidentelle de la protection des données
  - o nombre limité de données à caractère personnel
  - o effets de la violation de durée/nature non grave
  - o probabilité de nouvelles violations à l'avenir
  - o pas/peu d'importance sociétale/d'intérêt public
  - o ...

#### 2) Coopération précoce avec d'autres autorités de contrôle (le cas échéant)

- ) Effets des mesures déjà prises dans le cadre de la procédure (par exemple, pour l'autorité de contrôle chef de file, le cas échéant: L'autorité de contrôle concernée a-t-elle déjà tenté de parvenir à un règlement amiable dans le cadre de la procédure d'examen préliminaire?)  
.....





) Le cas échéant: ces informations ont été fournies à l'autorité de contrôle concernée/chef de file

**5) La décision finale est-elle conforme à l'article 60 du RGPD (dans les cas relevant du guichet unique)?**

) La décision contient toutes les informations pertinentes (voir points 57 et suivants)

) Le projet de décision (le cas échéant: révisé) a été diffusé via l'IMI   
- Le projet de décision a été envoyé   
- Il n'y a pas eu d'objections motivées et pertinentes   
- Des objections motivées et pertinentes ont été formulées, mais toutes ont pu être surmontées

) La décision finale a été diffusée via l'IMI   
- La décision a été notifiée au responsable du traitement/sous-traitant   
- La personne concernée a été informée de la décision

## ANNEXE 2: PAYS DANS LESQUELS UN RÈGLEMENT AMIABLE N'EST PAS POSSIBLE EN VERTU DE LA LÉGISLATION NATIONALE

65. Les pays suivants ont indiqué qu'un règlement amiable n'est pas possible en vertu de leur législation nationale:

- Chypre
- République tchèque
- Danemark
- Estonie
- Finlande
- France
- Grèce
- Malte
- Pologne
- Portugal
- Slovaquie
- Slovénie
- Espagne
- Suède