

# Lignes directrices



## **Lignes directrices 01/2022 sur les droits des personnes concernées — Droit d'accès**

**Version 2.1**

**adoptées le 28 mars 2023**

## Historique des versions

Version 1.0	18 janvier 2022	Adoption des lignes directrices pour consultation publique
Version 2.0	28 mars 2023	Adoption des lignes directrices après la consultation publique
Version 2.1	30 mai 2024	Corrections mineures

## SYNTHÈSE

Le droit d'accès des personnes concernées est consacré par l'article 8 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne. Il fait partie du cadre juridique européen en matière de protection des données depuis ses débuts et est à présent développé par des règles plus précises et plus précises à l'article 15 du RGPD.

### **Objectif et structure générale du droit d'accès**

L'objectif général du droit d'accès est de fournir aux personnes physiques des informations suffisantes, transparentes et facilement accessibles sur le traitement de leurs données à caractère personnel afin qu'elles puissent connaître et vérifier la licéité du traitement et l'exactitude des données traitées. Cela facilitera — mais n'est pas une condition — l'exercice par l'individu d'autres droits tels que le droit à l'effacement ou à la rectification.

Le droit d'accès prévu par la législation sur la protection des données doit être distingué de droits similaires poursuivant d'autres objectifs, par exemple le droit d'accès aux documents publics, qui vise à garantir la transparence du processus décisionnel des autorités publiques et les bonnes pratiques administratives.

Toutefois, la personne concernée n'est pas tenue de motiver sa demande d'accès et il n'appartient pas au responsable du traitement d'analyser si la demande aidera effectivement la personne concernée à vérifier la licéité du traitement concerné ou à exercer d'autres droits. Le responsable du traitement devra traiter la demande, à moins qu'il ne soit clair que la demande est présentée en vertu d'autres règles que les règles relatives à la protection des données.

Le droit d'accès comprend trois éléments:

- la confirmation du traitement ou non des données relatives à la personne;
- l'accès à ces données à caractère personnel; et
- l'accès aux informations sur le traitement, telles que la finalité, les catégories de données et les destinataires, la durée du traitement, les droits des personnes concernées et les garanties appropriées en cas de transfert vers des pays tiers.

### **Considérations générales sur l'évaluation de la demande de la personne concernée**

Lors de l'analyse du contenu de la demande, le responsable du traitement doit évaluer si la demande concerne des données à caractère personnel de la personne qui présente la demande, si la demande relève du champ d'application de l'article 15 et s'il existe d'autres dispositions plus spécifiques qui régissent l'accès dans un secteur donné. Il doit également déterminer si la demande porte sur la totalité ou seulement une partie des données traitées relatives à la personne concernée.

Il n'y a pas d'exigences spécifiques concernant le format d'une demande. Le responsable du traitement devrait fournir des canaux de communication appropriés et conviviaux qui puissent être facilement utilisés par la personne concernée. Toutefois, la personne concernée n'est pas tenue d'utiliser ces canaux spécifiques et peut envoyer la demande à un point de contact officiel du responsable du traitement. Le responsable du traitement n'est pas tenu de donner suite aux demandes envoyées à des adresses complètement aléatoires ou apparemment erronées.

Lorsque le responsable du traitement n'est pas en mesure d'identifier des données qui font référence à la personne concernée, il en informe la personne concernée et peut refuser de donner accès, à moins

que la personne concernée ne fournisse des informations supplémentaires permettant leur identification. En outre, si le responsable du traitement a des doutes quant à la question de savoir s'il s'agit bien de la personne concernée, il peut demander des informations complémentaires afin de confirmer l'identité de la personne concernée. La demande d'informations complémentaires doit être proportionnée au type de données traitées, aux dommages qui pourraient survenir, etc., afin d'éviter une collecte excessive de données.

### **Portée du droit d'accès**

La portée du droit d'accès est déterminée par la portée de la notion de données à caractère personnel telle que définie à l'article 4, paragraphe 1, du RGPD. Outre les données à caractère personnel de base telles que le nom, l'adresse, le numéro de téléphone, etc., un large éventail de données peuvent relever de cette définition, telles que les constatations médicales, l'historique des achats, les indicateurs de solvabilité, les journaux d'activité, les activités de recherche, etc. Les données à caractère personnel ayant fait l'objet d'une pseudonymisation restent des données à caractère personnel par opposition aux données anonymisées. Le droit d'accès fait référence aux données à caractère personnel concernant la personne qui introduit la demande. Il ne doit pas être interprété de manière trop restrictive et peut inclure des données qui pourraient également concerner d'autres personnes, par exemple un historique de communication comprenant des messages entrants et sortants.

En plus de donner accès aux données à caractère personnel, le responsable du traitement doit fournir des informations supplémentaires sur le traitement et sur les droits des personnes concernées. Ces informations peuvent être fondées sur ce qui est déjà consigné dans le registre des activités de traitement du responsable du traitement (article 30 du RGPD) et dans la déclaration de confidentialité (articles 13 et 14 du RGPD). Toutefois, ces informations générales peuvent devoir être mises à jour au moment de la demande ou adaptées aux opérations de traitement effectuées en rapport avec la personne qui en fait la demande.

### **Comment fournir l'accès?**

Les modalités d'accès peuvent varier en fonction de la quantité de données et de la complexité du traitement effectué. Sauf indication contraire explicite, la demande devrait être comprise comme faisant référence à *toutes* les données à caractère personnel relatives à la personne concernée et le responsable du traitement peut demander à la personne concernée de préciser la demande s'il traite une grande quantité de données.

Le responsable du traitement devra rechercher des données à caractère personnel dans tous les systèmes informatiques et systèmes de classement non informatiques sur la base de critères de recherche reflétant la manière dont les informations sont structurées, par exemple le nom et le numéro de client. La communication des données et autres informations relatives au traitement doit être effectuée sous une forme concise, transparente, intelligible et facilement accessible, dans un langage clair et simple. Les exigences précises à cet égard dépendent des circonstances du traitement des données ainsi que de la capacité de la personne concernée à saisir et à comprendre la communication (par exemple en tenant compte du fait que la personne concernée est un enfant ou une personne ayant des besoins particuliers). Si les données sont constituées de codes ou d'autres «données brutes», il peut s'avérer nécessaire de les expliquer afin qu'elles aient du sens pour la personne concernée.

La principale modalité d'accès consiste à fournir à la personne concernée une copie de ses données, mais d'autres modalités (telles que des informations orales et un accès sur place) peuvent être prévues

si la personne concernée en fait la demande. Les données peuvent être envoyées par courrier électronique, à condition que toutes les garanties nécessaires soient prises en considération, par exemple, la nature des données ou par d'autres moyens, par exemple un outil en libre-service.

Parfois, lorsqu'il existe une grande quantité de données et qu'il serait difficile pour la personne concernée de comprendre les informations si elles sont fournies en une seule fois, en particulier en ligne, la mesure la plus appropriée pourrait être une approche à plusieurs niveaux. La fourniture d'informations en différentes couches peut faciliter la compréhension des données par la personne concernée. Le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer que l'approche à plusieurs niveaux apporte une valeur ajoutée à la personne concernée et que toutes les couches devraient être fournies en même temps si la personne concernée le souhaite.

La copie des données et les informations complémentaires devraient être fournies sous une forme permanente, telle qu'un texte écrit, qui peut être sous une forme électronique couramment utilisée, afin que la personne concernée puisse facilement le télécharger. Les données peuvent être fournies sous la forme d'une transcription ou d'une compilation, pour autant que toutes les informations soient incluses et que la forme retenue n'altère pas ou ne modifie pas le contenu des informations.

La demande doit être satisfaite dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. La personne concernée doit alors être informée de la raison du retard. Le responsable du traitement doit mettre en œuvre les mesures nécessaires pour traiter les demandes dans les meilleurs délais et adapter ces mesures aux circonstances du traitement. Lorsque les données ne sont conservées que pour une très courte durée, des mesures doivent être prises pour garantir qu'une demande d'accès peut être satisfaite sans que les données ne soient effacées pendant le traitement de la demande. Lorsqu'une quantité importante de données est traitée, le responsable du traitement devra mettre en place des procédures et des mécanismes adaptés à la complexité du traitement.

L'évaluation de la demande devrait refléter la situation au moment où la demande a été reçue par le responsable du traitement. Même des données qui peuvent être inexactes ou traitées de manière illicite devront être fournies. Les données qui ont déjà été supprimées, par exemple en vertu d'une politique de conservation, et qui ne sont donc plus à la disposition du responsable du traitement, ne peuvent pas être fournies.

### **Limites et restrictions**

Le RGPD prévoit certaines limitations du droit d'accès. Il n'y a pas d'autres exemptions ou dérogations. Le droit d'accès est sans réserve générale quant à la proportionnalité en ce qui concerne les efforts que le responsable du traitement doit déployer pour donner suite à la demande de la personne concernée.

Conformément à l'article 15, paragraphe 4, le droit d'obtenir une copie ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autrui. L'EDPB est d'avis que ces droits doivent être pris en considération non seulement lors de l'octroi de l'accès en fournissant une copie, mais également si l'accès aux données est fourni par d'autres moyens (accès sur place, par exemple). L'article 15, paragraphe 4, n'est toutefois pas applicable aux informations supplémentaires sur le traitement visées à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h). Le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer que les droits ou libertés d'autrui seraient lésés dans cette situation concrète. L'application de l'article 15, paragraphe 4, ne devrait pas entraîner un rejet global de la demande de la personne concernée; il devrait avoir pour

seul effet d'exclure ou de rendre illisibles les parties susceptibles d'avoir des effets négatifs sur les droits et libertés d'autrui.

L'article 12, paragraphe 5, du RGPD permet aux responsables du traitement de rejeter les demandes qui sont manifestement infondées ou excessives, ou de facturer des frais raisonnables pour ces demandes. Ces notions doivent être interprétées de manière restrictive. Étant donné qu'il existe très peu de conditions préalables concernant les demandes d'accès, la possibilité de considérer une demande comme manifestement non fondée est plutôt limitée. Les demandes excessives dépendent des spécificités du secteur dans lequel le responsable du traitement exerce ses activités. Plus les changements sont fréquents dans la base de données du responsable du traitement, plus la personne concernée peut être autorisée à demander l'accès sans que cela soit excessif. Au lieu de refuser l'accès, le responsable du traitement peut décider de facturer des frais à la personne concernée. Cela ne serait pertinent que dans le cas de demandes excessives afin de couvrir les coûts administratifs que ces demandes peuvent entraîner. Le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer le caractère manifestement infondé ou excessif d'une demande.

Des limitations du droit d'accès peuvent également exister dans le droit national des États membres, conformément à l'article 23 du RGPD et aux dérogations qui y sont prévues. Les responsables du traitement qui ont l'intention de se prévaloir de ces restrictions doivent vérifier attentivement les exigences des dispositions nationales et prendre note de toute condition spécifique qui pourrait s'appliquer. Ces conditions peuvent être par exemple que le droit d'accès ne soit que temporairement retardé ou que la limitation ne s'applique qu'à certaines catégories de données.

## Table des matières

1	Introduction — observations générales.....	9
2	Objectif du droit d'accès, structure de l'article 15 du RGPD et principes généraux.....	11
2.1	Objectif du droit d'accès .....	11
2.2	Structure de l'article 15 du RGPD.....	12
2.2.1	Définition du contenu du droit d'accès.....	13
2.2.1.1	Confirmation du traitement ou non de données à caractère personnel .....	14
2.2.1.2	Accès aux données à caractère personnel traitées.....	14
2.2.1.3	Informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées .....	14
2.2.2	Dispositions relatives aux modalités .....	15
2.2.2.1	Fourniture d'une copie.....	15
2.2.2.2	Fourniture de copies supplémentaires .....	16
2.2.2.3	Mise à disposition des informations sous une forme électronique couramment utilisée .....	17
2.2.3	Limitation éventuelle du droit d'accès.....	17
2.3	Principes généraux du droit d'accès.....	18
2.3.1	Exhaustivité des informations .....	18
2.3.2	Exactitude des informations.....	20
2.3.3	Point de référence temporel de l'évaluation .....	20
2.3.4	Respect des exigences en matière de sécurité des données .....	22
3	Considérations générales concernant l'évaluation des demandes d'accès.....	23
3.1	Introduction.....	23
3.1.1	Analyse du contenu de la demande .....	23
3.1.2	Forme de la demande .....	26
3.2	Identification et authentification .....	28
3.3	Évaluation de la proportionnalité en ce qui concerne l'authentification de la personne demandeuse.....	31
3.4	Demandes introduites par l'intermédiaire de tiers/mandataires.....	34
3.4.1	Exercice du droit d'accès au nom des enfants .....	35
3.4.2	Exercice du droit d'accès par l'intermédiaire de portails/canaux fournis par un tiers .	35
4	Portée du droit d'accès et des données et informations à caractère personnel auxquelles il se réfère.....	36
4.1	Définition des données à caractère personnel .....	36
4.2	Les données à caractère personnel auxquelles fait référence le droit d'accès .....	40
4.2.1	«données à caractère personnel la concernant» .....	40
4.2.2	Données à caractère personnel «en cours de traitement» .....	42

4.2.3	L'étendue d'une nouvelle demande d'accès.....	43
4.3	Informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées .....	44
5	Comment un responsable du traitement peut-il donner accès? .....	48
5.1	Comment le responsable du traitement peut-il extraire les données demandées? .....	48
5.2	Mesures appropriées pour assurer l'accès .....	49
5.2.1	Prendre les «dispositions appropriées» .....	49
5.2.2	Différents moyens de fournir l'accès .....	51
5.2.3	L'accès doit être accordé «d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples». .....	53
5.2.4	Une grande quantité d'informations nécessite des exigences spécifiques sur la manière dont les informations sont fournies.....	54
5.2.5	Format .....	56
5.3	Calendrier pour la fourniture de l'accès.....	59
6	Limites et limitations du droit d'accès .....	61
6.1	Remarques générales.....	61
6.2	Article 15, paragraphe 4, du RGPD.....	61
6.3	Article 12, paragraphe 5, du RGPD.....	65
6.3.1	Que signifie «manifestement infondée»?.....	65
6.3.2	Qu'est-ce qu'une demande «excessive»?.....	66
6.3.3	Conséquences.....	69
6.4	Restrictions possibles dans le droit de l'Union ou le droit des États membres sur la base de l'article 23 du RGPD et dérogations .....	70
Annexe — Schéma.....		72
.....		74



## **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,

considérant que les travaux préparatoires des présentes lignes directrices ont impliqué la collecte de contributions auprès des parties prenantes, tant par écrit que lors d'une manifestation spécifique des parties prenantes sur les droits des personnes concernées, afin de recenser les difficultés et les problèmes d'interprétation rencontrés dans l'application des dispositions afférentes du RGPD,

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

## **1 INTRODUCTION — OBSERVATIONS GÉNÉRALES**

1. Dans la société d'aujourd'hui, les données à caractère personnel sont traitées par des entités publiques et privées, au cours de nombreuses activités, pour un large éventail de finalités et de nombreuses manières différentes. Les personnes peuvent souvent se trouver dans une situation défavorable en ce qui concerne leur compréhension de la manière dont leurs données à caractère personnel sont traitées, y compris la technologie utilisée dans le cas d'espèce, qu'il s'agisse d'une entité privée ou publique. Afin de protéger les données à caractère personnel des personnes physiques dans ces situations, le RGPD a créé un cadre juridique cohérent et solide, généralement applicable aux différents types de traitement, y compris des dispositions spécifiques relatives aux droits des personnes concernées.
2. Le droit d'accès aux données à caractère personnel est l'un des droits des personnes concernées prévus au chapitre III du RGPD, parmi d'autres droits, tels que le droit à la rectification et à l'effacement, le droit à la limitation du traitement, le droit à la portabilité, le droit d'opposition ou le droit de ne pas être soumis à une prise de décision individuelle automatisée, y compris un profilage<sup>2</sup>. Le droit d'accès de la personne concernée est inscrit à la fois dans la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne (ci-après la «charte»)<sup>3</sup> et à l'article 15 du RGPD, où il est précisément formulé comme le droit d'accès aux données à caractère personnel et à d'autres informations connexes.
3. En vertu du RGPD, le droit d'accès se compose de trois éléments, à savoir la confirmation du traitement ou non de données à caractère personnel, l'accès à ces données et des informations sur le traitement

---

<sup>1</sup> Dans le présent document, on entend par «États membres» les «États membres de l'EEE».

<sup>2</sup> Articles 15 à 22 du RGPD.

<sup>3</sup> En vertu de l'article 8, paragraphe 1, de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne, toute personne a droit à la protection des données à caractère personnel la concernant. Aux termes de l'article 8, paragraphe 2, deuxième phrase, de la charte, «[t]oute personne a le droit d'accéder aux données collectées la concernant et d'en obtenir la rectification».

lui-même. La personne concernée peut également obtenir une copie des données à caractère personnel traitées; cette possibilité n'est pas un droit supplémentaire de la personne concernée, mais simplement la modalité de l'accès aux données. Ainsi, le droit d'accès peut être compris à la fois comme la possibilité pour la personne concernée de demander au responsable du traitement si des données à caractère personnel la concernant sont traitées et comme la possibilité d'accéder à ces données et de les vérifier. Le responsable du traitement fournit à la personne concernée, sur la base de sa demande, les informations relevant du champ d'application de l'article 15, paragraphes 1 et 2, du RGPD.

4. L'exercice du droit d'accès se réalise à la fois dans le cadre de la législation sur la protection des données, conformément aux objectifs de la législation sur la protection des données, et plus particulièrement dans le cadre des *«libertés et droits fondamentaux des personnes physiques, et en particulier [de] leur droit à la protection des données à caractère personnel»*, comme le prévoit l'article 1<sup>er</sup>, paragraphe 2, du RGPD. Le droit d'accès est un élément important de l'ensemble du système de protection des données.
5. L'objectif pratique du droit d'accès est de permettre aux personnes physiques d'avoir le contrôle de leurs propres données à caractère personnel<sup>4</sup>. Afin de réaliser efficacement cet objectif dans la pratique, le RGPD vise à faciliter cet exercice par un certain nombre de garanties permettant à la personne concernée d'exercer ce droit facilement, sans contraintes inutiles, à intervalles raisonnables et sans retard ni frais excessifs. Tout cela devrait conduire à une application plus efficace du droit d'accès de la personne concernée à l'ère numérique, dont une partie au sens large est également le droit de la personne concernée d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle et le droit à une protection juridictionnelle effective<sup>5</sup>.
6. En ce qui concerne le développement du droit d'accès, dans le cadre juridique de la protection des données, il convient de souligner qu'il a été un élément du système européen de protection des données dès son origine. Par rapport à la directive 95/46/CE, le niveau des droits des personnes concernées énoncé dans le RGPD a été à la fois affiné et renforcé; cela vaut également pour le droit d'accès. Étant donné que les modalités du droit d'accès sont désormais précisées dans le RGPD, ce droit est également plus instructif du point de vue de la sécurité juridique tant pour la personne concernée que pour le responsable du traitement. En outre, le libellé spécifique de l'article 15 et le délai précis pour la fourniture de données au titre de l'article 12, paragraphe 3, du RGPD obligent le responsable du traitement à se préparer aux requêtes des personnes concernées en élaborant des procédures de traitement des demandes.
7. Le droit d'accès ne devrait pas être considéré isolément car il est étroitement lié à d'autres dispositions du RGPD, en particulier aux principes de protection des données, y compris la loyauté et la licéité du traitement, l'obligation de transparence du responsable du traitement et les autres droits des personnes concernées prévus au chapitre III du RGPD.
8. Dans le cadre des droits des personnes concernées, il importe également de souligner à la fois l'importance de l'article 12 du RGPD, qui fixe les exigences relatives aux mesures appropriées adoptées par le responsable du traitement pour fournir les informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD, et les communications visées aux articles 15 à 22 et 34 du RGPD; ces exigences précisent généralement la forme, les modalités et le délai des réponses à la personne concernée, et en particulier pour toute information destinée à un enfant.

---

<sup>4</sup> Voir considérants 7, 68, 75 et 85 du RGPD.

<sup>5</sup> Voir chapitre VIII, articles 77, 78 et 79 du RGPD.

9. L'EDPB estime qu'il est nécessaire de fournir des orientations plus précises sur la manière dont le droit d'accès doit être mis en œuvre dans différentes situations. Les présentes lignes directrices visent à analyser les différents aspects du droit d'accès. Plus particulièrement, la section ci-après vise à donner un aperçu général et une explication du contenu de l'article 15 lui-même, tandis que les sections suivantes fournissent une analyse plus approfondie des questions et problématiques pratiques les plus fréquentes concernant la mise en œuvre du droit d'accès.

## 2 OBJECTIF DU DROIT D'ACCÈS, STRUCTURE DE L'ARTICLE 15 DU RGPD ET PRINCIPES GÉNÉRAUX

### 2.1 Objectif du droit d'accès

10. Le droit d'accès vise ainsi à permettre aux personnes physiques d'exercer un contrôle sur les données à caractère personnel les concernant «*afin de [leur permettre de] prendre connaissance du traitement et d'en vérifier la licéité*»<sup>6</sup>. Plus précisément, la finalité du droit d'accès est de permettre aux personnes concernées de comprendre comment leurs données à caractère personnel sont traitées ainsi que les conséquences de ce traitement, et de vérifier l'exactitude des données traitées sans avoir à justifier leur intention. En d'autres termes, l'objectif du droit d'accès est de fournir aux personnes physiques des informations suffisantes, transparentes et facilement accessibles sur le traitement des données, quelles que soient les technologies utilisées, et de leur permettre de vérifier différents aspects d'une activité de traitement particulière au titre du RGPD (par exemple, la licéité, l'exactitude).
11. L'interprétation du RGPD fournie dans les présentes lignes directrices est fondée sur la jurisprudence de la CJUE qui a été rendue jusqu'à présent. Compte tenu de l'importance du droit d'accès, on peut s'attendre à ce que la jurisprudence en la matière évolue de manière significative à l'avenir.
12. Conformément aux arrêts de la CJUE<sup>7</sup>, le droit d'accès a pour objet de garantir la protection du droit des personnes concernées à la vie privée et à la protection des données à l'égard du traitement des données les concernant<sup>8</sup> et peut faciliter l'exercice de leurs droits découlant, par exemple, des articles 16 à 19, des articles 21 et 22 et de l'article 82 du RGPD. Toutefois, l'exercice du droit d'accès est un droit individuel et non subordonné à l'exercice de ces autres droits et l'exercice des autres droits ne dépend pas de l'exercice du droit d'accès.
13. Compte tenu de l'objectif général du droit d'accès, l'objectif du droit d'accès n'est pas apte à être analysé comme une condition préalable à l'exercice du droit d'accès par le responsable du traitement dans le cadre de son appréciation des demandes d'accès. Par conséquent, les responsables du traitement ne devraient pas évaluer «pourquoi» la personne concernée demande l'accès, mais seulement l'objet de la demande (voir la section 3 sur l'analyse de la demande) et s'ils détiennent des données à caractère personnel relatives à cette personne (voir section 4). Par conséquent, par exemple, le responsable du traitement ne devrait pas refuser l'accès au motif ou au soupçon que les données demandées pourraient être utilisées par la personne concernée pour se défendre en justice

---

<sup>6</sup> Considérant 63 du RGPD.

<sup>7</sup> CJUE, C-434/16, Nowak, et affaires jointes C-141/12 et C-372/12, YS e.a.

<sup>8</sup> CJUE, C-434/16, Nowak, point 56.

en cas de licenciement ou de litige commercial avec le responsable du traitement<sup>9</sup>. En ce qui concerne les limites et restrictions du droit d'accès, voir la section 6.

**Exemple 1:** Un employeur a licencié une personne. Une semaine plus tard, la personne décide de recueillir des éléments de preuve afin d'intenter une action pour licenciement abusif contre cet ancien employeur. Dans cette perspective, la personne concernée écrit à l'ancien employeur pour demander l'accès à toutes les données à caractère personnel la concernant, en tant que personne concernée, que l'ancien employeur, en tant que responsable du traitement, traite.

Le responsable du traitement n'évalue pas l'intention de la personne concernée et la personne concernée n'est pas tenue de fournir au responsable du traitement le motif de sa demande. Par conséquent, si la demande satisfait à toutes les autres exigences (voir section 3), le responsable du traitement doit y donner suite, sauf si la demande s'avère manifestement infondée ou excessive conformément à l'article 12, paragraphe 5, du RGPD (voir section 6.3), ce que le responsable du traitement est tenu de démontrer.

**Variante:** La personne concernée exerce son droit d'accès aux données à caractère personnel la concernant au cours de l'instance. Toutefois, le droit national de l'État membre, qui régit la relation de travail entre le responsable du traitement et la personne concernée, contient certaines dispositions qui limitent la portée des informations à fournir ou à échanger entre les parties à une procédure judiciaire en cours ou à venir, qui sont applicables à l'action en licenciement abusif intentée par la personne concernée. Dans ce contexte, et pour autant que ces dispositions nationales soient conformes aux exigences posées par l'article 23 du RGPD<sup>10</sup>, la personne concernée n'a pas le droit de recevoir du responsable du traitement davantage d'informations que ne le prévoient les dispositions du droit national de l'État membre régissant l'échange d'informations entre les parties à des litiges.

14. Bien que l'objectif du droit d'accès soit large, la CJUE a également illustré les limites du champ d'application du droit de la protection des données et du droit d'accès. Par exemple, la CJUE a estimé que l'objectif du droit d'accès garanti par la législation de l'Union en matière de protection des données doit être distingué de celui du droit d'accès aux documents publics établi par la législation de l'Union et la législation nationale, cette dernière visant à assurer «la plus grande transparence possible du processus décisionnel des autorités publiques et à promouvoir de bonnes pratiques administratives»<sup>11</sup>, objectif qui n'est pas recherché par la législation en matière de protection des données. La CJUE a conclu que le droit d'accès aux données à caractère personnel s'applique indépendamment de la question de savoir si un autre type de droit d'accès ayant un objectif différent s'applique, par exemple dans le cadre d'une procédure d'examen.

## 2.2 Structure de l'article 15 du RGPD

15. Afin de répondre à une demande d'accès et de veiller à ce qu'aucun de ses aspects ne puisse être ignoré, il est nécessaire de comprendre d'abord la structure de l'article 15 et les éléments constitutifs du droit d'accès exposés dans cet article.
16. L'article 15 peut se décomposer en huit éléments énumérés dans le tableau ci-dessous:

---

<sup>9</sup> Des questions en rapport avec ce sujet sont en cause dans une affaire actuellement pendante devant la CJUE (C-307/22).

<sup>10</sup> Lignes directrices 10/2020 du comité européen de la protection des données sur les restrictions au titre de l'article 23 du RGPD, version destinée à la consultation publique, 18 décembre 2020.

<sup>11</sup> Affaires jointes C-141/12 et C-372/12, Nogueira e.a., point 47.

1.	Confirmation que le responsable du traitement traite ou non des données à caractère personnel concernant la personne demandeuse	Art. 15, paragraphe 1, première moitié de la phrase
2.	Accès aux données à caractère personnel concernant la personne demandeuse	Art. 15, paragraphe 1, seconde moitié de la phrase (première partie)
3.	Accès aux informations suivantes sur le traitement: a) les finalités du traitement; b) les catégories de données à caractère personnel; c) les destinataires ou les catégories de destinataires des données; d) la durée envisagée du traitement ou les critères de détermination de la durée; e) l'existence des droits de rectification, d'effacement, de limitation du traitement et d'opposition au traitement; f) le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle; g) toute information disponible sur la source des données, si elles ne sont pas collectées auprès de la personne concernée; h) l'existence d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, et d'autres informations s'y rapportant.	Art. 15, paragraphe 1, seconde moitié de la phrase (deuxième partie)
4.	Informations sur les garanties prévues à l'article 46 lorsque les données à caractère personnel sont transférées vers un pays tiers ou à une organisation internationale	Art. 15, paragraphe 2
5.	Le responsable du traitement fournit une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement.	Art. 15, paragraphe 3, première phrase
6.	Perception d'une redevance raisonnable par le responsable du traitement sur la base des coûts administratifs pour toute copie supplémentaire demandée par la personne concernée	Art. 15, paragraphe 3, deuxième phrase
7.	Fourniture d'informations sous forme électronique	Art. 15, paragraphe 3, troisième phrase
8.	Prise en compte des droits et libertés d'autrui	Art. 15, paragraphe 4

Alors que tous les éléments de l'article 15, paragraphes 1 et 2, définissent ensemble le contenu du droit d'accès, l'article 15, paragraphe 3, traite des modalités d'accès, en plus des exigences générales énoncées à l'article 12 du RGPD. L'article 15, paragraphe 4, complète les limites et restrictions que l'article 12, paragraphe 5, du RGPD prévoit pour tous les droits des personnes concernées, en mettant particulièrement l'accent sur les droits et libertés d'autrui dans le contexte de l'accès.

### 2.2.1 Définition du contenu du droit d'accès

17. L'article 15, paragraphes 1 et 2, contient les trois aspects suivants: premièrement, la confirmation que des données à caractère personnel de la personne demandeuse sont traitées, dans l'affirmative,

deuxièmement, l'accès à ces données et, troisièmement, des informations sur le traitement. Ils peuvent être considérés comme trois composantes différentes qui, ensemble, créent le droit d'accès.

#### 2.2.1.1 Confirmation du traitement ou non de données à caractère personnel

18. Lorsqu'elles introduisent une demande d'accès à des données à caractère personnel, la première chose que les personnes concernées doivent savoir est la suivante: le responsable du traitement traite-t-il ou non des données les concernant? Par conséquent, ces informations constituent la première composante du droit d'accès prévu à l'article 15, paragraphe 1. Lorsque le responsable du traitement ne traite pas de données à caractère personnel relatives à la personne concernée demandant l'accès, les informations à fournir se limiteraient à confirmer qu'aucune donnée à caractère personnel relative à la personne concernée ne fait l'objet d'un traitement. Lorsque le responsable du traitement traite des données relatives à la personne concernée, le responsable du traitement doit confirmer ce fait à cette personne. Cette confirmation peut être communiquée séparément ou être incluse dans les informations relatives aux données à caractère personnel traitées (voir ci-dessous).

#### 2.2.1.2 Accès aux données à caractère personnel traitées

19. L'accès aux données à caractère personnel est le deuxième élément du droit d'accès prévu à l'article 15, paragraphe 1, et constitue le cœur de ce droit. Il se rapporte à la notion de données à caractère personnel telle que définie à l'article 4, paragraphe 1, du RGPD. Outre les données à caractère personnel de base telles que le nom et l'adresse, un éventail illimité de données peut relever de cette définition, à condition qu'elles relèvent du champ d'application matériel du RGPD, notamment en ce qui concerne les modalités de traitement (article 2 du RGPD). Par «accès aux données à caractère personnel», on entend l'accès aux données à caractère personnel proprement dites, et pas uniquement une description générale des données ni une simple référence aux catégories de données à caractère personnel traitées par le responsable du traitement. Si aucune limite ou restriction ne s'applique<sup>12</sup>, les personnes concernées ont le droit d'avoir accès à toutes les données traitées les concernant, ou à certaines parties des données, en fonction de la portée de la demande (voir section 2.3.1). L'obligation de donner accès aux données ne dépend pas du type ou de la source de ces données. Elle s'applique dans toute son étendue, même dans les cas où la personne demandeuse avait initialement fourni les données au responsable du traitement, parce qu'elle vise à informer la personne concernée du traitement effectif de ces données par le responsable du traitement. La portée des données à caractère personnel au sens de l'article 15 est expliquée en détail dans les sections 4.1 et 4.2.

#### 2.2.1.3 Informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées

20. La troisième composante du droit d'accès est constituée par les informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées que le responsable du traitement doit fournir en vertu de l'article 15, paragraphe 1, points a) à h), et de l'article 15, paragraphe 2. Ces informations pourraient être fondées sur un texte tiré, par exemple, de la déclaration de confidentialité du responsable du traitement<sup>13</sup> ou du registre des activités de traitement du responsable du traitement visé à l'article 30 du RGPD, mais elles pourraient devoir être mises à jour et adaptées en fonction de la demande de la

---

<sup>12</sup> Voir la section 6 des présentes lignes directrices.

<sup>13</sup> Pour plus d'informations à ce sujet, voir le document du groupe de travail article 29 WP260 rév.01 du 11 avril 2018, Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement (UE) 2016/679 — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB»).

personne concernée. Le contenu et le degré de précision des informations sont précisés à la section 4.3.

### 2.2.2 Dispositions relatives aux modalités

21. L'article 15, paragraphe 3, complète les exigences relatives aux modalités de réponse aux demandes d'accès énoncées à l'article 12 du RGPD par certaines spécifications dans le contexte des demandes d'accès.

#### 2.2.2.1 Fourniture d'une copie

22. En vertu de la première phrase de l'article 15, paragraphe 3, du RGPD, le responsable du traitement fournit gratuitement une copie des données à caractère personnel sur lesquelles porte le traitement. La copie ne fait donc référence qu'à la deuxième composante du droit d'accès («accès aux données à caractère personnel traitées», voir ci-dessus). Le responsable du traitement doit veiller à ce que la première copie soit gratuite, même s'il estime que le coût de reproduction est élevé (exemple: le coût de la fourniture d'une copie de l'enregistrement d'une conversation téléphonique).
23. L'obligation de fournir une copie ne doit pas être comprise comme un droit supplémentaire de la personne concernée, mais comme une modalité d'accès aux données. Elle renforce le droit d'accès aux données<sup>14</sup> et aide à interpréter ce droit car elle indique clairement que l'accès aux données au titre de l'article 15, paragraphe 1, comprend des informations complètes sur toutes les données et ne peut être compris comme n'accordant qu'un résumé des données. Dans le même temps, l'obligation de fournir une copie n'a pas pour objet d'élargir la portée du droit d'accès: elle fait référence (uniquement) à une copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement, et non pas nécessairement à une reproduction des documents originaux (voir section 5, point 152). De manière plus générale, il n'y a pas d'informations supplémentaires à fournir à la personne concernée sur présentation d'une copie: l'étendue des informations devant figurer dans la copie est celle de l'accès aux données visé à l'article 15, paragraphe 1 (deuxième élément du droit d'accès mentionné ci-dessus, voir point 19), qui comprend toutes les informations nécessaires pour permettre à la personne concernée de comprendre et de vérifier la licéité du traitement<sup>15</sup>.
24. À la lumière de ce qui précède, si l'accès aux données au sens de l'article 15, paragraphe 1, est donné par la fourniture d'une copie, l'obligation de fournir une copie mentionnée à l'article 15, paragraphe 3, est respectée. L'obligation de fournir une copie sert les objectifs du droit d'accès, à savoir permettre à la personne concernée d'avoir connaissance du traitement et d'en vérifier la licéité (considérant 63). Pour atteindre ces objectifs, la personne concernée devra, dans la plupart des cas, pouvoir voir les informations, et ce non seulement à titre provisoire. Par conséquent, la personne concernée devra avoir accès aux informations en recevant une copie des données à caractère personnel.
25. Compte tenu de ce qui précède, la notion de copie doit être interprétée au sens large et inclut les différents types d'accès aux données à caractère personnel pour autant que cette copie soit complète (c'est-à-dire qu'elle inclut toutes les données à caractère personnel demandées) et qu'elle puisse être conservée par la personne concernée. Ainsi, l'obligation de fournir une copie signifie que les informations relatives aux données à caractère personnel concernant la personne qui présente la

---

<sup>14</sup> L'obligation de fournir une copie n'était pas mentionnée dans la directive 95/46/CE relative à la protection des données.

<sup>15</sup> Les questions relatives au sujet de ce point sont en cause dans une affaire actuellement pendante devant la CJUE (C-487/21).

demande sont fournies à la personne concernée d'une manière qui permette à celle-ci de conserver l'ensemble des informations et d'y revenir.

26. En dépit de cette conception large d'une copie, et compte tenu du fait qu'il s'agit de la principale modalité par laquelle l'accès devrait être accordé, d'autres modalités pourraient, dans certaines circonstances, être appropriées. De plus amples explications sur les copies et les autres modalités de fourniture de l'accès sont fournies à la section 5, en particulier aux points 5.2.2 à 5.2.5.

#### 2.2.2.2 Fourniture de copies supplémentaires

27. L'article 15, paragraphe 3, deuxième phrase, concerne les situations dans lesquelles la personne concernée demande au responsable du traitement plusieurs copies, par exemple si la première copie a été perdue ou endommagée ou si la personne concernée souhaite transmettre une copie à une autre personne ou à une autorité de contrôle. Sur la base du fait que d'autres copies doivent être fournies par le responsable du traitement à la demande de la personne concernée (l'article 15, paragraphe 3 dispose que, pour toute nouvelle copie demandée, le responsable du traitement peut facturer des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs (article 15, paragraphe 3, deuxième phrase).
28. Si la personne concernée demande une copie supplémentaire après la première demande, des questions peuvent se poser sur la question de savoir si cette demande doit être considérée comme une nouvelle demande ou si la personne concernée souhaite une copie supplémentaire des données au sens de l'article 15, paragraphe 3, deuxième phrase, auquel cas des frais peuvent être facturés pour ladite copie supplémentaire. La réponse à ces questions dépend uniquement du contenu de la demande: la demande devrait être interprétée comme une demande de copie supplémentaire, dans la mesure où, sur le plan de la durée et de la portée, elle concerne le même traitement de données à caractère personnel que la demande précédente. Toutefois, si la personne concernée cherche à obtenir des informations sur les données traitées à un moment différent ou concernant un ensemble de données différent de celui initialement demandé, le droit d'obtenir gratuitement une copie conformément à l'article 15, paragraphe 3, s'applique à nouveau. Cela vaut également dans les cas où la personne concernée a introduit une première demande peu de temps auparavant. Une personne concernée peut exercer son droit d'accès au moyen d'une demande ultérieure et en obtenir une copie gratuite, à moins que la demande ne soit considérée comme excessive en vertu de l'article 12, paragraphe 5, avec la possibilité de facturer des frais raisonnables conformément à l'article 12, paragraphe 5, point a) (sur le caractère excessif des demandes répétitives, voir section 6).

**Exemple 2:** Un client soumet une demande d'accès à une société commerciale. Un an après la réponse de la société, le même client adresse à la même société une demande d'accès au titre de l'article 15. Indépendamment de la question de savoir s'il y a eu de nouvelles transactions commerciales ou d'autres contacts entre les parties depuis la demande précédente, cette seconde demande doit être considérée comme une nouvelle demande. Même si aucun changement dans le traitement des données par la société n'est survenu — ce qui n'est pas nécessairement apparent pour la personne concernée — la personne concernée a le droit d'obtenir une copie gratuite des données.

**Variante 1:** Même si, dans les cas susmentionnés, le client ne soumet la nouvelle demande, par exemple, qu'une semaine après la première demande, celle-ci peut très bien être considérée comme une nouvelle demande au titre de l'article 15, paragraphe 1 et paragraphe 3, première phrase, si elle ne doit pas être interprétée comme un simple rappel de la première demande. En ce qui concerne l'intervalle court et en fonction des circonstances particulières de la nouvelle demande, son caractère excessif conformément à l'article 12, paragraphe 5, est en cause (voir section 6).



**Variante 2:** La demande de «nouvelle copie» des informations qui avaient déjà été fournies sous la forme d'une copie en réponse à une demande antérieure, par exemple dans le cas où le client a perdu la copie reçue précédemment, devrait, d'office, être considérée comme une demande de copie supplémentaire, étant donné qu'elle fait référence à la demande précédente quant à sa portée et au moment de son traitement.

29. Si la personne concernée réitère une première demande d'accès au motif que la réponse reçue n'était pas complète ou que le refus n'avait pas été motivé, cette demande ne doit pas être considérée comme une nouvelle demande, puisqu'il s'agit simplement d'un rappel d'une première demande non satisfaite.
30. En ce qui concerne la répartition des coûts en cas de demande de copie supplémentaire, l'article 15, paragraphe 3, prévoit que le responsable du traitement peut facturer des frais raisonnables basés sur les coûts administratifs occasionnés par la demande. Cela signifie que les coûts administratifs constituent un critère pertinent pour fixer le niveau de la redevance. Dans le même temps, les frais devraient être appropriés, compte tenu de l'importance du droit d'accès en tant que droit fondamental de la personne concernée. Le responsable du traitement ne devrait pas répercuter les frais généraux ou autres frais généraux sur la personne concernée, mais devrait se concentrer sur les coûts spécifiques qui résultent de la fourniture de la copie supplémentaire. Lors de l'organisation de ce processus, le responsable du traitement devrait déployer ses ressources humaines et matérielles de manière efficace afin de limiter les coûts de la copie, y compris si le responsable du traitement fait appel à un soutien externe.
31. Si le responsable du traitement décide de facturer des frais, il devrait indiquer à l'avance qu'une redevance sera facturée et — aussi précisément que possible — le montant des coûts qu'il prévoit de facturer à la personne concernée afin de lui donner la possibilité de décider de maintenir ou de retirer sa demande.

#### 2.2.2.3 Mise à disposition des informations sous une forme électronique couramment utilisée

32. En cas de demande introduite par voie électronique, les informations sont fournies par voie électronique dans la mesure du possible et sauf demande contraire de la personne concernée (voir l'article 12, paragraphe 3, du RGPD). L'article 15, paragraphe 3, troisième phrase, complète cette exigence dans le contexte des demandes d'accès en indiquant que le responsable du traitement est en outre tenu de fournir la réponse sous une forme électronique d'usage courant, sauf demande contraire de la personne concernée. L'article 15, paragraphe 3, présuppose que, pour les responsables du traitement qui sont en mesure de recevoir des demandes par voie électronique, il leur sera possible de fournir la réponse à ces demandes sous une forme électronique couramment utilisée (pour plus de détails, voir la section 5.2.5). Cette disposition fait référence à toutes les informations à fournir conformément à l'article 15, paragraphes 1 et 2. Par conséquent, si la personne concernée présente la demande d'accès par voie électronique, toutes les informations doivent être fournies sous une forme électronique couramment utilisée. Les questions de format sont développées plus en détail à la section 5. Le responsable du traitement devrait, comme toujours, mettre en place des mesures de sécurité appropriées, en particulier lorsqu'il s'agit de catégories particulières de données à caractère personnel (voir ci-dessous, section 2.3.4).

#### 2.2.3 Limitation éventuelle du droit d'accès

33. Enfin, dans le contexte du droit d'accès, une limitation spécifique est prévue à l'article 15, paragraphe 4. Elle indique qu'il convient d'envisager d'éventuels effets négatifs sur les droits et libertés d'autrui. Les questions relatives à la portée et aux conséquences de cette limitation ainsi qu'aux limites et

restrictions supplémentaires énoncées à l'article 12, paragraphe 5, du RGPD ou à l'article 23 du RGPD sont expliquées à la section 6.

## 2.3 Principes généraux du droit d'accès

34. Lorsque les personnes concernées introduisent une demande d'accès à leurs données, en principe, les informations visées à l'article 15 du RGPD doivent toujours être fournies dans leur intégralité. En conséquence, lorsque le responsable du traitement traite des données relatives à la personne concernée, il fournit toutes les informations visées à l'article 15, paragraphe 1, et, le cas échéant, les informations visées à l'article 15, paragraphe 2. Le responsable du traitement doit prendre les mesures appropriées pour veiller à ce que les informations soient complètes, correctes et à jour, correspondant le plus près possible de l'état du traitement des données au moment de la réception de la demande<sup>16</sup>. Lorsque deux responsables du traitement ou plus traitent conjointement des données, l'accord des responsables conjoints du traitement concernant leurs responsabilités respectives en ce qui concerne l'exercice des droits de la personne concernée, en particulier en ce qui concerne la réponse aux demandes d'accès, ne porte pas atteinte aux droits des personnes concernées à l'égard du responsable du traitement auquel elles adressent leur demande<sup>17</sup>.

### 2.3.1 Exhaustivité des informations

35. Les personnes concernées ont le droit d'obtenir, sous réserve des exceptions mentionnées ci-dessous, la divulgation intégrale de toutes les données les concernant (pour de plus amples informations sur le champ d'application, voir la section 4.2). Sauf demande expresse contraire de la personne concernée, une demande d'exercice du droit d'accès s'entend en termes généraux, englobant toutes les données à caractère personnel la concernant<sup>18</sup>. Une limitation de l'accès à une partie des informations peut être envisagée dans les cas suivants:
- a) La personne concernée a explicitement limité la demande à un sous-ensemble. Afin d'éviter de fournir des informations incomplètes, le responsable du traitement ne peut envisager cette limitation de la demande de la personne concernée que s'il peut être certain que cette interprétation correspond au souhait de la personne concernée (pour plus de détails, voir la section 3.1.1, point 51). En principe, la personne concernée n'est pas tenue de répéter la demande de transmission de toutes les données qu'elle est en droit d'obtenir.
  - b) Dans les cas où le responsable du traitement traite une grande quantité de données concernant la personne concernée, le responsable du traitement peut avoir des doutes quant au fait qu'une demande d'accès, exprimée en termes très généraux, vise réellement à recevoir des informations détaillées sur tous les types de données traitées ou sur toutes les branches d'activité du responsable du traitement. Cela peut se produire en particulier dans des situations où il n'était pas possible de fournir à la personne concernée des outils lui permettant de préciser sa demande dès le départ ou lorsque la personne concernée n'en a pas fait usage. Le responsable du traitement se heurte ensuite à des problèmes quant à la manière de donner une réponse complète tout en évitant la création d'un flux excessif d'informations pour la personne concernée qui ne présentent pas d'intérêt pour elle et

---

<sup>16</sup> Voir la section 5, points 123 à 129, pour des orientations sur les mesures appropriées.

<sup>17</sup> Lignes directrices 07/2020 de l'EDPB relatives aux notions de responsable du traitement et de sous-traitant dans le RGPD, point 162 septies. Les sous-traitants doivent assister le responsable du traitement, idem, point 129.

<sup>18</sup> Pour de plus amples informations, voir la section 5.2.3 ci-dessous sur le thème de l'approche par niveaux.

qu'elle ne peut traiter efficacement. Il peut y avoir des moyens de résoudre ce problème, en fonction des circonstances et des possibilités techniques, par exemple en fournissant des outils en libre-service dans des contextes en ligne (voir la section 5 sur l'approche par niveaux). Si ces solutions ne sont pas applicables, un responsable du traitement qui traite une grande quantité d'informations relatives à la personne concernée peut demander à celle-ci de préciser les informations ou le traitement auxquels se rapporte la demande avant que les informations ne soient fournies (voir considérant 63 du RGPD). Il peut s'agir, par exemple, d'une société ayant plusieurs domaines d'activité ou d'une autorité publique dotée de différentes unités administratives, si le responsable du traitement a constaté que de nombreuses données relatives à la personne concernée sont traitées dans ces départements. En outre, une grande quantité de données peut être traitée par les responsables du traitement qui collectent des données concernant des activités fréquentes de la personne concernée sur une période prolongée.

**Exemple 3:** Une autorité publique traite des données relatives à la personne concernée dans un certain nombre de services différents dans différents contextes. La gestion et la conservation des dossiers sont partiellement traitées par des moyens non automatisés et la plupart des données ne sont stockées que dans des dossiers papier. Sur la base des termes généraux utilisés dans la demande, l'autorité publique doute que la personne concernée ait connaissance de l'étendue de la demande, en particulier de la variété des traitements qu'elle engloberait, de la quantité d'informations et du nombre de pages que la personne concernée recevrait.

**Exemple 4:** Une grande compagnie d'assurances reçoit une demande d'accès général par lettre de la part d'une personne cliente depuis de nombreuses années. Même si les délais de suppression sont pleinement respectés, l'entreprise traite en réalité une grande quantité de données concernant le client, car le traitement reste nécessaire pour remplir les obligations contractuelles découlant de la relation contractuelle avec le client (y compris, par exemple, les obligations permanentes, la communication sur des points de désaccord avec le client et avec des tiers, etc.) ou pour respecter des obligations légales (données archivées qui doivent être conservées à des fins fiscales, etc.). La compagnie d'assurances peut avoir des doutes quant à la question de savoir si la demande, formulée en termes très généraux, vise réellement à englober toutes ces sortes de données. Cela peut s'avérer particulièrement problématique si la compagnie d'assurances ne dispose que d'une adresse postale de la personne concernée et doit donc envoyer toutes les informations sur papier. Toutefois, les mêmes doutes peuvent également être pertinents lors de la communication des informations par d'autres moyens.

Si, dans de tels cas, le responsable du traitement décide de demander à la personne concernée de préciser sa demande, afin de remplir son obligation de faciliter l'exercice du droit d'accès (article 12, paragraphe 2, du RGPD), le responsable du traitement fournit en même temps des informations utiles sur ses opérations de traitement qui pourraient concerner la personne concernée, en fournissant des informations sur les secteurs pertinents de ses activités, ses bases de données, etc.

**Exemple 5:** Dans une relation de travail, dans le cas d'une demande d'accès formulée de manière générale, il n'est pas clair en soi que l'employé souhaite recevoir toutes ses données de connexion d'utilisateur, ses données relatives à l'accès à un lieu de travail, ses données relatives aux paiements à la cantine, ses données relatives aux salaires, etc. Une demande de précision formulée par l'employeur pourrait, par exemple, permettre de clarifier que l'intérêt de l'employé est de comprendre ou de vérifier à qui son évaluation des performances a été transmise. Sans demande de précision, l'employé recevrait une grande quantité d'informations, dont la plupart ne présenteraient aucun intérêt pour lui. Dans le même temps, l'employeur devrait fournir des informations sur les différents contextes de

traitement qui pourraient concerner le salarié afin de lui permettre de préciser la demande de manière raisonnable.

Il importe de souligner que la demande de précision ne vise pas à limiter la réponse à la demande d'accès et qu'elle n'est pas utilisée pour dissimuler des informations sur les données ou le traitement concernant la personne concernée. Si la personne concernée, qui a été invitée à préciser la portée de sa demande, confirme la recherche de toutes les données à caractère personnel la concernant, le responsable du traitement doit bien entendu les lui fournir intégralement.

En tout état de cause, le responsable du traitement devrait toujours être en mesure de démontrer que la manière de traiter la demande vise à donner le plus large effet au droit d'accès et qu'elle est conforme à son obligation de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées (article 12, paragraphe 2, du RGPD). Sous réserve de ces principes, le responsable du traitement peut attendre la réponse de la personne concernée avant de fournir des données supplémentaires conformément au souhait de la personne concernée, si le responsable du traitement lui a fourni une vue d'ensemble claire de toutes les opérations de traitement qui pourraient avoir trait à la personne concernée, notamment celles que la personne concernée pourrait ne pas avoir escomptées, si le responsable du traitement a également donné accès à toutes les données que la personne concernée a clairement souhaitées et si, en outre, ces informations ont été combinées à une indication claire des modalités d'accès aux autres parties des données traitées.

- c) Des exceptions ou des restrictions au droit d'accès s'appliquent (voir la section 6 ci-dessous). Dans de tels cas, le responsable du traitement devrait vérifier soigneusement à quelles parties des informations l'exception se rapporte et fournir toutes les informations qui ne sont pas exclues par l'exception. Par exemple, la confirmation du traitement des données à caractère personnel proprement dit (composante 1) peut ne pas être affectée par l'exception. En conséquence, des informations doivent être fournies sur toutes les données à caractère personnel et toutes les informations visées à l'article 15, paragraphes 1 et 2, qui ne sont pas concernées par l'exception ou la limitation.

### 2.3.2 Exactitude des informations

36. Les informations figurant dans la copie des données à caractère personnel communiquées à la personne concernée doivent comprendre les informations réelles ou les données à caractère personnel détenues sur la personne concernée. Il s'agit notamment de l'obligation de fournir des informations sur les données inexactes ou sur un traitement de données qui n'est pas ou plus licite. La personne concernée peut, par exemple, faire usage du droit d'accès pour s'informer de la source des données inexactes circulant entre différents responsables du traitement. Si le responsable du traitement rectifie des données inexactes avant d'en informer la personne concernée, celle-ci serait privée de cette possibilité. Il en va de même en cas de traitement illicite. La possibilité de connaître un traitement illicite concernant la personne concernée est l'une des principales finalités du droit d'accès. L'obligation d'informer sur l'état inchangé du traitement est sans préjudice de l'obligation du responsable du traitement de mettre fin au traitement illicite ou de corriger des données inexactes. Nous répondons ci-après aux questions relatives à l'ordre dans lequel ces obligations doivent être remplies.

### 2.3.3 Point de référence temporel de l'évaluation

37. L'évaluation des données traitées reflète autant que possible la situation à la date à laquelle le responsable du traitement reçoit la demande et la réponse devrait couvrir toutes les données disponibles à ce moment. Cela signifie que le responsable du traitement doit s'efforcer de connaître

toutes les activités de traitement des données relatives à la personne concernée dans les meilleurs délais. Les responsables du traitement ne sont donc pas tenus de fournir des données à caractère personnel qu'ils ont traitées dans le passé mais dont ils ne disposent plus<sup>19</sup>. Par exemple, le responsable du traitement peut avoir effacé des données à caractère personnel conformément à sa politique de conservation des données et/ou à ses dispositions légales et peut donc ne plus être en mesure de fournir les données à caractère personnel demandées. Dans ce contexte, il convient de rappeler que la durée de conservation des données devrait être fixée conformément à l'article 5, paragraphe 1, point e) du RGPD, étant donné que toute conservation de données doit être objectivement justifiable.

38. Dans le même temps, le responsable du traitement met en œuvre à l'avance les mesures nécessaires pour faciliter l'exercice du droit d'accès et traiter ces demandes dans les meilleurs délais (voir article 12, paragraphe 3) et avant que les données ne doivent être effacées. Par conséquent, en cas de délais de conservation courts, les mesures prises pour répondre à la demande devraient être adaptées à la durée de conservation appropriée afin de faciliter l'exercice du droit d'accès et d'éviter l'impossibilité permanente de donner accès aux données traitées au moment de la demande<sup>20</sup>. Dans certains cas, il se peut néanmoins qu'il ne soit pas possible de répondre à une demande avant la date prévue pour la suppression des données. Par exemple, si, au cours de la réponse à une demande dans les meilleurs délais, un responsable du traitement récupère des données à caractère personnel dont l'effacement était prévu le lendemain, le responsable du traitement peut avoir besoin d'un délai supplémentaire pour examiner s'il y a lieu de procéder à des occultations pour protéger les libertés d'autrui avant de communiquer une copie des données à caractère personnel au demandeur. Si les données ont été extraites au cours de la période de conservation prévue, le responsable du traitement peut continuer à traiter ces données aux fins de remplir son obligation de répondre à la demande. Dans de tels cas, le traitement peut être fondé sur l'article 6, paragraphe 1, point c), en liaison avec l'article 15 du RGPD et sa durée doit être conforme aux exigences de l'article 12, paragraphe 3, du RGPD<sup>21</sup>. L'application de cette base juridique se limite au traitement des données jugées nécessaires pour répondre à la demande concrète et ne doit pas servir de justification à une prolongation générale des délais de conservation.
39. En outre, le responsable du traitement n'échappe pas délibérément à l'obligation de fournir les données à caractère personnel demandées en effaçant ou en modifiant des données à caractère personnel en réponse à une demande d'accès (voir point 2.3.2). Si, au cours du traitement de la demande d'accès, le responsable du traitement découvre des données inexactes ou un traitement illicite, il doit évaluer l'état du traitement et en informer la personne concernée avant de se conformer à ses autres obligations. Dans son propre intérêt, afin d'éviter de devoir communiquer davantage à ce

---

<sup>19</sup> Voir, à cet effet, des précisions supplémentaires à la section 4 des présentes lignes directrices, ainsi que dans l'arrêt de la Cour de justice de l'Union européenne, C-553/07, 7 mai 2009, *College van burgemeester en wethouders van Rotterdam/M. E. E. Rijkeboer*, sur un droit d'accès aux informations sur les destinataires ou les catégories de destinataires pour le passé.

<sup>20</sup> Par exemple, la mise en œuvre d'un outil en libre-service permettant à la personne concernée d'accéder facilement aux données à caractère personnel demandées et d'un système de notification avertissant le responsable du traitement d'une demande relative à des données à caractère personnel dont la durée de conservation est courte pourrait être envisagée afin de faciliter une action rapide.

<sup>21</sup> Cela est sans préjudice du traitement ultérieur des données à des fins de preuve dans le cadre du traitement de la demande d'accès pendant une période appropriée.

sujet et de respecter le principe de transparence, le responsable du traitement devrait ajouter des informations sur les rectifications ou suppressions ultérieures.

**Exemple 6:** Lorsqu'il répond à une demande d'accès, le responsable du traitement se rend compte qu'une candidature de la personne concernée à un poste vacant dans la société du responsable du traitement a été conservée au-delà de la durée de conservation. Dans ce cas, le responsable du traitement ne peut pas supprimer ces données d'abord, puis répondre à la personne concernée qu'aucune donnée (concernant la demande) n'est traitée. Il doit donner d'abord accès aux données et les supprimer par la suite. Afin d'éviter une demande ultérieure d'effacement, il serait alors recommandé d'ajouter des informations sur le fait et le moment de la suppression.

Afin de respecter le principe de transparence, les responsables du traitement devraient informer la personne concernée à partir du moment précis du traitement auquel se réfère la réponse du responsable du traitement. Dans certains cas, par exemple dans le contexte d'activités de communication fréquentes, un traitement supplémentaire ou des modifications des données peuvent avoir lieu entre ce moment de référence, auquel le traitement a été évalué, et la réponse du responsable du traitement. Si le responsable du traitement a connaissance de ces modifications, il est recommandé d'inclure des informations sur ces modifications ainsi que des informations sur le traitement supplémentaire nécessaire pour répondre à la demande.

#### 2.3.4 Respect des exigences en matière de sécurité des données

40. Étant donné que la communication et la mise à disposition de données à caractère personnel à la personne concernée est une opération de traitement, le responsable du traitement est toujours tenu de mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir un niveau de sécurité adapté au risque du traitement [voir article 5, paragraphe 1, point f), et articles 24 et 32 du RGPD]. Cela s'applique indépendamment de la forme sous laquelle l'accès est fourni. En cas de transmission non électronique des données à la personne concernée, en fonction des risques présentés par le traitement, le responsable du traitement peut envisager d'utiliser le courrier recommandé ou, à défaut, proposer à la personne concernée de collecter le dossier contre signature directement auprès de l'un des établissements du responsable du traitement, sans pour autant l'obliger à le faire. Si, conformément à l'article 12, paragraphes 1 et 3, les informations sont fournies par voie électronique, le responsable du traitement choisit des moyens électroniques conformes aux exigences en matière de sécurité des données. De même, en cas de fourniture d'une copie des données sous une forme électronique couramment utilisée (voir l'article 15, paragraphe 3), le responsable du traitement tient compte des exigences en matière de sécurité des données lorsqu'il choisit les moyens de transmettre le dossier électronique à la personne concernée. Cela peut inclure le cryptage, la protection par mot de passe, etc. Afin de faciliter l'accès aux données cryptées, le responsable du traitement devrait également veiller à ce que des informations appropriées soient mises à disposition afin que la personne concernée puisse accéder aux informations décryptées. Dans les cas où les exigences en matière de sécurité des données nécessiteraient le chiffrement de bout en bout de courriers électroniques, mais où le responsable du traitement ne pourrait envoyer qu'un courriel normal, le responsable du traitement devra utiliser d'autres moyens, tels que l'envoi d'une clé USB par lettre recommandée à la personne concernée.

## 3 CONSIDÉRATIONS GÉNÉRALES CONCERNANT L'ÉVALUATION DES DEMANDES D'ACCÈS

### 3.1 Introduction

41. Lorsqu'il reçoit des demandes d'accès à des données à caractère personnel, le responsable du traitement doit évaluer chaque demande individuellement. Le responsable du traitement prend en considération, entre autres, les points suivants, développés plus en détail dans les paragraphes suivants: la demande concerne-t-elle des données à caractère personnel de la personne qui présente la demande, et qui est cette personne? La présente section vise à préciser quels éléments de la demande d'accès le responsable du traitement devrait prendre en compte lorsqu'il procède à son évaluation et à examiner les scénarios possibles pour une telle évaluation ainsi que ses conséquences. Lorsqu'il évalue une demande d'accès à des données à caractère personnel, le responsable du traitement tient également compte, conformément à l'article 12, paragraphe 2, du RGPD, de l'obligation de faciliter l'exercice des droits de la personne concernée, tout en gardant à l'esprit la sécurité appropriée des données à caractère personnel<sup>22</sup>.
42. Par conséquent, les responsables du traitement devraient être prêts de manière proactive à traiter les demandes d'accès aux données à caractère personnel. Cela signifie que le responsable du traitement devrait être prêt à recevoir la demande, à l'évaluer correctement (cette évaluation fait l'objet de la présente section des lignes directrices) et à fournir une réponse appropriée dans les meilleurs délais à la personne demandeuse. La manière dont les responsables du traitement se prépareront à l'exercice des demandes d'accès devrait être adéquate et proportionnée et dépendre de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, ainsi que des risques pour les droits et libertés des personnes physiques, conformément à l'article 24 du RGPD. En fonction des circonstances particulières, les responsables du traitement peuvent, par exemple, être tenus de mettre en œuvre une procédure appropriée, dont la mise en œuvre devrait garantir la sécurité des données sans entraver l'exercice des droits de la personne concernée.

#### 3.1.1 Analyse du contenu de la demande

43. Cette question peut être examinée plus précisément en posant les questions suivantes.
- a) La demande concerne-t-elle des données à caractère personnel?
44. En vertu du RGPD, le champ d'application de la demande ne couvre que les données à caractère personnel<sup>23</sup>. Par conséquent, toute demande d'informations sur d'autres questions, y compris des

---

<sup>22</sup> Le responsable du traitement garantit une sécurité appropriée des données à caractère personnel, conformément au principe d'intégrité et de confidentialité [article 5, paragraphe 1, point f) du RGPD], en mettant en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées visées à l'article 32 du RGPD et précisées à l'article 24 du RGPD. Le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer qu'il assure un niveau adéquat de protection des données, conformément au principe de responsabilité (voir également: Avis 3/2010 du groupe de travail «Article 29» sur le principe de responsabilité adopté le 13 juillet 2010, 00062/10/EN WP 173 et lignes directrices n° 07/2020 de l'EDPB sur les notions de responsable du traitement et de sous-traitant dans le RGPD).

<sup>23</sup> Sauf si la demande porte également sur des données à caractère non personnel inextricablement liées aux données à caractère personnel de la personne concernée. Pour de plus amples explications, voir le point 100.

informations générales sur le responsable du traitement, ses modèles économiques ou ses activités de traitement non liées à des données à caractère personnel, ne doit pas être considérée comme une demande introduite au titre de l'article 15 du RGPD. En outre, une demande d'informations sur des données anonymes ou des données qui ne concernent pas la personne demandeuse ou la personne au nom de laquelle la personne autorisée a introduit la demande ne relèvera pas du droit d'accès. Cette question sera analysée plus en détail à la section 4.

45. Contrairement aux données anonymes (qui ne sont pas des données à caractère personnel), les données pseudonymisées, qui pourraient être attribuées à une personne physique par l'utilisation d'informations supplémentaires<sup>24</sup>, sont des données à caractère personnel. Ainsi, les données pseudonymisées qui peuvent être liées à une personne concernée — par exemple lorsque la personne concernée fournit l'identifiant correspondant permettant son identification, ou lorsque le responsable du traitement est en mesure de connecter les données à la personne demandeuse par ses propres moyens<sup>25</sup> — doivent être prises en considération dans le cadre de la demande.

*b) La demande concerne-t-elle la personne requérante (ou la personne au nom de laquelle la personne autorisée présente la demande)?*

46. En règle générale, une demande ne peut concerner que les données de la personne qui en fait la demande. L'accès aux données d'autres personnes ne peut être demandé que sous réserve d'une autorisation appropriée<sup>26</sup>.

**Exemple 7:** La personne concernée X travaille comme gestionnaire de service d'une société qui fournit des places de parking à ses gestionnaires dans un parking de société. Bien que la personne concernée X dispose d'une place de parking permanente, lorsqu'elle arrive au bureau pour sa deuxième période de travail, cet emplacement est souvent déjà occupé par une autre voiture. Cette situation étant répétitive, afin d'identifier le conducteur non autorisé occupant son emplacement, la personne concernée demande au responsable du système de vidéosurveillance couvrant l'aire de parking du bureau l'accès aux données personnelles de ce conducteur. Dans ce cas, la demande de la personne concernée X ne sera pas une demande d'accès à ses données à caractère personnel, étant donné que la demande ne concerne pas les données de la personne demandeuse, mais les données d'une autre personne — et ne devrait donc pas être considérée comme une demande au titre de l'article 15 du RGPD.

*c) Des dispositions, autres que le RGPD, régissant l'accès à une certaine catégorie de données s'appliquent-elles?*

47. Les personnes concernées ne sont pas tenues de préciser la base juridique dans leur demande. Toutefois, si les personnes concernées précisent que leur demande est fondée sur une législation sectorielle ou sur une législation nationale régissant la question spécifique de l'accès à certaines catégories de données, et non sur le RGPD, cette demande est examinée par le responsable du

---

<sup>24</sup> Voir le considérant 26 du RGPD. De plus amples explications sur les notions de données anonymes et de données pseudonymisées figurent dans l'avis 4/2007 du groupe de travail «Article 29» sur la notion de données à caractère personnel, pp. 18 à 21.

<sup>25</sup> Groupe de travail «Article 29», WP242 rév.01, 5 avril 2017, Lignes directrices sur le droit à la portabilité des données — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB»), p. 9.

<sup>26</sup> Voir la section 3.4 («Demandes introduites par l'intermédiaire de tiers/mandataires»).



traitement conformément à ces règles sectorielles ou nationales, le cas échéant. Souvent, en fonction de la législation nationale applicable, les responsables du traitement peuvent être tenus de fournir des réponses distinctes, chacune traitant des exigences spécifiques énoncées dans les différents actes législatifs. Cela ne doit pas être confondu avec la législation nationale ou de l'UE établissant des restrictions au droit d'accès qui doivent être respectées lors de la réponse aux demandes d'accès.

48. Si le responsable du traitement a des doutes quant au droit que la personne concernée souhaite exercer, il est recommandé de demander à la personne concernée qui en fait la demande d'expliquer l'objet de la demande. Cette correspondance avec la personne concernée n'a pas d'incidence sur l'obligation du responsable du traitement d'agir sans retard injustifié<sup>27</sup>. Toutefois, en cas de doute, si le responsable du traitement demande des explications complémentaires à la personne concernée et ne reçoit aucune réponse, compte tenu de l'obligation de faciliter l'exercice de son droit d'accès, le responsable du traitement devrait interpréter les informations contenues dans la première demande et agir sur cette base. Conformément au principe de responsabilité, le responsable du traitement peut fixer un délai approprié pendant lequel la personne concernée peut fournir des explications supplémentaires. Lorsqu'il fixe ce délai, le responsable du traitement devrait laisser suffisamment de temps pour se conformer à la demande après l'expiration de celui-ci et, par conséquent, examiner combien de temps est objectivement nécessaire pour compiler et fournir les données demandées une fois que les précisions ont été fournies (ou non) par la personne concernée.
49. Si la demande relève du champ d'application du RGPD, l'existence d'une telle législation spécifique ne prime pas sur l'application générale du droit d'accès, tel que prévu par le RGPD. Il peut y avoir des restrictions prévues par le droit de l'Union ou le droit national, lorsque l'article 23 du RGPD le permet (voir section 6.4).

*d) La demande relève-t-elle du champ d'application de l'article 15?*

50. Il convient de noter que le RGPD n'introduit aucune exigence formelle pour les personnes demandant l'accès aux données. Pour introduire la demande d'accès, il suffit que les personnes demandeuses précisent qu'elles souhaitent connaître les données à caractère personnel les concernant traitées par le responsable du traitement. Par conséquent, le responsable du traitement ne peut refuser de fournir les données en se référant à l'absence d'indication de la base juridique de la demande, en particulier à l'absence de référence spécifique au droit d'accès ou au RGPD.

Par exemple, pour introduire une demande, il suffirait à la personne demandeuse d'indiquer que:

- elle souhaite obtenir l'accès aux données à caractère personnel la concernant;
- elle exerce son droit d'accès; ou
- elle souhaite connaître les informations la concernant traitées par le responsable du traitement.

Il convient de garder à l'esprit que les demandeurs peuvent ne pas être familiarisés avec les imperfections du RGPD et qu'il est souhaitable d'être indulgents à l'égard des personnes exerçant leur droit d'accès, en particulier lorsqu'il est exercé par des mineurs. Comme indiqué ci-dessus, en cas de doute, il est recommandé au responsable du traitement de demander à la personne concernée qui introduit une demande de préciser l'objet de celle-ci.

---

<sup>27</sup> Pour de plus amples informations sur le calendrier, voir la section 5.3.

e) Les personnes concernées souhaitent-elles accéder à tout ou partie des informations traitées à leur sujet?

51. En outre, le responsable du traitement doit évaluer si les demandes formulées par les personnes demandeuses font référence à tout ou partie des informations traitées les concernant. Toute limitation de la portée d'une demande à une disposition spécifique de l'article 15 du RGPD, faite par les personnes concernées, doit être claire et non ambiguë. Par exemple, si les personnes concernées exigent textuellement «des informations sur les données traitées les concernant», le responsable du traitement devrait supposer que les personnes concernées ont l'intention d'exercer pleinement leur droit au titre de l'article 15, paragraphes 1 et 2, du RGPD. Une telle demande ne devrait pas être interprétée au sens que les personnes concernées souhaitent uniquement recevoir les catégories de données à caractère personnel traitées et renoncer à leur droit de recevoir les informations énumérées à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h). Il en irait autrement, par exemple, lorsque les personnes concernées souhaitent, en ce qui concerne les données qu'elles précisent, avoir accès à la source ou à l'origine des données à caractère personnel ou à la durée de conservation spécifiée. Dans ce cas, le responsable du traitement peut limiter sa réponse aux informations spécifiques demandées.

### 3.1.2 Forme de la demande

52. Comme indiqué précédemment, le RGPD n'impose aucune exigence aux personnes concernées pour ce qui est de la forme de la demande d'accès aux données à caractère personnel. Par conséquent, il n'existe, en principe, aucune exigence au titre du RGPD que les personnes concernées doivent respecter lorsqu'elles choisissent un canal de communication par lequel elles entrent en contact avec le responsable du traitement.

53. L'EDPB encourage les responsables du traitement à fournir les canaux de communication les plus appropriés et les plus conviviaux, conformément à l'article 12, paragraphe 2, et à l'article 25 du RGPD, afin de permettre à la personne concernée de présenter une demande effective. Néanmoins, si une personne concernée présente une demande en utilisant un canal de communication fourni par le responsable du traitement<sup>28</sup>, qui est différent de celui indiqué comme étant préférable, cette demande est généralement considérée comme effective et le responsable du traitement devrait traiter cette demande en conséquence (voir les exemples ci-dessous). Les responsables du traitement devraient déployer tous les efforts raisonnables pour veiller à ce que l'exercice des droits des personnes concernées soit facilité (par exemple, lorsqu'une personne concernée adresse une demande d'accès à un employé en congé, un message automatique informant la personne concernée d'un autre canal de communication pour cette demande pourrait constituer un effort raisonnable).

54. Il convient de noter que le responsable du traitement n'est pas tenu de donner suite à une demande envoyée à une adresse électronique (ou postale) aléatoire ou incorrecte, non fournie directement par le responsable du traitement, ou à tout moyen de communication qui n'est manifestement pas destiné à recevoir des demandes concernant les droits de la personne concernée si le responsable du traitement a fourni un canal de communication approprié, qui peut être utilisé par la personne concernée.

---

<sup>28</sup> Il peut s'agir, par exemple, de données de communication du responsable du traitement fournies dans ses communications adressées directement à des personnes concernées ou de données de contact fournies publiquement par le responsable du traitement, telles que la politique de protection de la vie privée du responsable du traitement ou d'autres avis juridiques obligatoires du responsable du traitement (par exemple, les coordonnées du propriétaire ou des entreprises sur un site web).

55. Le responsable du traitement n'est pas non plus tenu de donner suite à une demande envoyée à l'adresse électronique d'un employé du responsable du traitement qui peut ne pas être associé au traitement des demandes concernant les droits des personnes concernées (par exemple, les chauffeurs, le personnel de nettoyage, etc.). Ces demandes ne sont pas considérées comme effectives si le responsable du traitement a clairement fourni à la personne concernée un canal de communication approprié. Toutefois, si la personne concernée adresse une demande à l'employé du responsable du traitement qui lui a été assigné en tant que personne de contact régulière (par exemple, un gestionnaire de compte personnel dans une banque ou un consultant régulier auprès d'un opérateur de téléphonie mobile), ce contact ne devrait pas être considéré comme aléatoire et le responsable du traitement devrait faire tous les efforts raisonnables pour traiter une telle demande afin qu'elle puisse être redirigée vers le point de contact et recevoir une réponse dans les délais prévus par le RGPD.
56. Néanmoins, l'EDPB recommande, à titre de bonne pratique, que les responsables du traitement mettent en place des mécanismes appropriés pour faciliter l'exercice des droits des personnes concernées, y compris des systèmes d'autoréponse pour informer des absences du personnel et des contacts alternatifs appropriés et, dans la mesure du possible, des mécanismes visant à améliorer la communication interne entre les employés sur les demandes reçues par des personnes qui pourraient ne pas être compétentes pour traiter de telles demandes.

**Exemple 8:** Le responsable du traitement C fournit, tant sur son site web que dans la déclaration de confidentialité, deux adresses électroniques — l'adresse électronique générale du responsable du traitement (CONTACT@C.COM) et l'adresse électronique du point de contact du responsable du traitement pour la protection des données (QUERIES@C.COM). En outre, le responsable du traitement C indique sur son site web qu'afin de soumettre toute demande de renseignements ou de formuler une demande concernant le traitement de données à caractère personnel, les personnes physiques doivent contacter le point de contact pour la protection des données à l'adresse électronique indiquée. Toutefois, la personne concernée envoie une demande à l'adresse électronique générale du responsable du traitement (CONTACT@C.COM).

Dans ce cas, le responsable du traitement devrait faire tous les efforts raisonnables pour informer ses services de la demande, qui a été formulée par courrier électronique général, afin qu'elle puisse être redirigée vers le point de contact pour la protection des données et recevoir une réponse dans les délais prévus par le RGPD. En outre, le responsable du traitement n'a pas le droit de prolonger le délai de réponse à une demande au seul motif que la personne concernée a envoyé une demande à l'adresse électronique générale du responsable du traitement, et non à l'adresse électronique du point de contact pour la protection des données du responsable du traitement.

**Exemple 9:** Le responsable du traitement Y gère un réseau de clubs de fitness. Le responsable du traitement Y indique sur son site web et dans la déclaration de confidentialité à l'intention des clients du club de fitness qu'afin de soumettre toute demande de renseignements ou de formuler une demande concernant le traitement de données à caractère personnel, les personnes concernées doivent contacter le responsable du traitement à l'adresse électronique suivante: QUERIES@Y.COM. Néanmoins, la personne concernée envoie une demande à une adresse électronique située dans le vestiaire, où elle a trouvé un avis libellé comme suit: «Si vous n'êtes pas satisfait de la propreté de la salle, veuillez nous contacter à l'adresse suivante: CLEANERS@Y.COM », qui est l'adresse électronique du personnel de nettoyage employé par Y. Le personnel de nettoyage n'intervient évidemment pas dans le traitement des questions relatives à l'exercice des droits des personnes concernées, à savoir

les clients du club de fitness. Bien que l'adresse électronique soit disponible dans les locaux du club de fitness, la personne concernée ne pouvait raisonnablement pas s'attendre à ce qu'il s'agisse d'une adresse de contact appropriée pour de telles demandes, étant donné que le site internet et la déclaration de confidentialité informaient clairement le canal de communication à utiliser pour l'exercice des droits des personnes concernées.

57. La date de réception de la demande par le responsable du traitement déclenche, en règle générale, le délai d'un mois dont dispose le responsable du traitement pour fournir des informations sur les mesures prises à la suite d'une demande, conformément à l'article 12, paragraphe 3, du RGPD (des orientations supplémentaires sur le calendrier sont fournies à la section 5.3). L'EDPB considère comme une bonne pratique pour les responsables du traitement de confirmer la réception des demandes par écrit, par exemple en envoyant des courriels (ou des informations par courrier postal, le cas échéant) aux personnes requérantes confirmant que leurs demandes ont été reçues et que le délai d'un mois s'étend du jour X au jour Y.

### 3.2 Identification et authentification

58. Afin de garantir la sécurité du traitement et de réduire au minimum le risque de divulgation non autorisée de données à caractère personnel, le responsable du traitement doit être en mesure de déterminer quelles données se rapportent à la personne concernée (identification) et de confirmer l'identité de cette personne (authentification).
59. Il convient de rappeler que, dans les situations dans lesquelles la finalité pour laquelle les données à caractère personnel sont traitées n'exige pas ou plus l'identification d'une personne concernée, le responsable du traitement n'est pas tenu de maintenir l'identification dans le seul but de respecter les droits des personnes concernées, compte tenu également du principe de minimisation des données. Ces situations sont traitées à l'article 11, paragraphe 1, du RGPD.
60. L'article 12, paragraphe 2, du RGPD dispose que le responsable du traitement ne refuse pas de donner suite à la demande de la personne concernée d'exercer ses droits, à moins qu'il ne traite des données à caractère personnel à des fins qui ne nécessitent pas l'identification de la personne concernée et qu'il démontre qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée. Dans de telles circonstances, la personne concernée peut toutefois décider de fournir des informations supplémentaires permettant cette identification (article 11, paragraphe 2, du RGPD)<sup>29</sup>.
61. Le responsable du traitement n'est pas tenu d'obtenir ces informations supplémentaires afin d'identifier la personne concernée dans le seul but de répondre à la demande de la personne concernée, compte tenu également du principe de minimisation des données. Toutefois, il ne devrait pas refuser de telles informations supplémentaires fournies par la personne concernée afin de faciliter l'exercice de ses droits (considérant 57 du RGPD).

**Exemple 10:** C est le responsable du traitement des données traitées dans le cadre de la vidéosurveillance d'un bâtiment. Conformément à l'article 11, paragraphe 1, du RGPD, le responsable du traitement n'est pas tenu d'identifier toutes les personnes qui ont été enregistrées par une caméra de sécurité dans le cadre de la surveillance (objectif ne nécessitant pas d'identification). Le responsable du traitement reçoit une demande d'accès aux données à caractère personnel de la personne qui prétend avoir été enregistrée par la vidéosurveillance du responsable du traitement. Les actions du responsable du traitement dépendront des informations complémentaires fournies. Si la personne

<sup>29</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 13.

demandeuse indique un jour et une heure particuliers où les caméras ont pu enregistrer l'événement en question, il est probable que le responsable du traitement sera en mesure de fournir ces données (article 11, paragraphe 2, du RGPD). Toutefois, si le responsable du traitement n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée (par exemple, s'il est impossible pour le responsable du traitement d'avoir la certitude qu'une personne requérante est effectivement la personne concernée ou si la demande concerne, par exemple, une longue période d'enregistrements et qu'un responsable du traitement n'est pas en mesure de traiter une quantité aussi importante de données), le responsable du traitement peut refuser de prendre des mesures s'il démontre qu'il n'est pas en mesure d'identifier la personne concernée (article 12, paragraphe 2, du RGPD).

**Exemple 11:** Un responsable du traitement C traite des données à caractère personnel dans le but d'adresser une publicité comportementale à ses internautes. Les données à caractère personnel collectées à des fins de publicité comportementale sont généralement recueillies au moyen de cookies et associées à des identifiants aléatoires pseudonymes. Une personne concernée, M. X, exerce son droit d'accès auprès de C via le site web de C. C est en mesure d'identifier précisément M. X pour montrer la publicité comportementale de la personne concernée, en reliant l'équipement terminal de M. X à son profil publicitaire avec les cookies déposés dans le terminal. C devrait également être en mesure d'identifier avec précision M. X pour lui permettre d'accéder à ses données à caractère personnel, étant donné qu'il est possible de trouver un lien entre les données traitées et la personne concernée. Par conséquent, et compte tenu des principes du RGPD, l'exemple ci-dessus ne relèverait pas du champ d'application de l'article 11 du RGPD. Plus précisément, dans l'exemple ci-dessus, les finalités de C exigent l'identification des personnes concernées, tandis que l'article 11 du RGPD traite de la situation d'un traitement qui ne nécessite pas d'identification lorsqu'un responsable du traitement n'est pas tenu de traiter des données supplémentaires au sens de l'article 11, paragraphe 1, du RGPD dans le seul but de pouvoir se conformer au RGPD. Par conséquent, dans certains cas, aucune donnée supplémentaire ne devrait être demandée aux fins de l'exercice des droits de la personne concernée.

Toutefois, si M. X tente d'exercer son droit d'accès par courrier électronique ou par courrier postal, dans ce contexte, C n'aura d'autre choix que de demander à M. X de fournir des «informations supplémentaires» (article 12, paragraphe 6, du RGPD) afin de pouvoir identifier le profil publicitaire associé à M. X. Dans ce cas, les informations supplémentaires seront l'identifiant de cookie stocké dans l'ordinateur de M. X.

62. En cas d'impossibilité avérée d'identifier la personne concernée (article 11 du RGPD), le responsable du traitement doit informer la personne concernée en conséquence, si possible, étant donné que le responsable du traitement répond aux demandes de la personne concernée dans les meilleurs délais et indique les raisons pour lesquelles il n'entend pas donner suite à ces demandes. Ces informations ne doivent être fournies que «si possible», étant donné que le responsable du traitement peut ne pas être en mesure d'informer les personnes concernées si leur identification est impossible.
63. Tant lorsque le traitement ne nécessite pas d'identification que lorsqu'il l'exige, si le responsable du traitement a des doutes raisonnables quant à l'identité de la personne physique qui présente la demande, le responsable du traitement peut demander la fourniture d'informations complémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée (article 12, paragraphe 6, du RGPD).

64. Le RGPD n'impose aucune exigence quant à la manière d'authentifier la personne concernée. Toutefois, les articles 11 et 12 du RGPD indiquent les conditions d'exercice de tous les droits de la personne concernée, y compris le droit d'accès aux données à caractère personnel.
65. Il convient de rappeler que, en règle générale, le responsable du traitement ne peut pas demander plus de données à caractère personnel que ce qui est nécessaire pour permettre cette authentification, et que l'utilisation de ces informations devrait être strictement limitée à la satisfaction de la demande des personnes concernées.
66. Il existe souvent déjà des procédures d'authentification entre les personnes concernées et les responsables du traitement. Les responsables du traitement peuvent utiliser ces procédures d'authentification afin de déterminer l'identité des personnes concernées qui demandent leurs données à caractère personnel ou exercent les droits conférés par le RGPD<sup>30</sup>. Dans le cas contraire, les responsables du traitement devraient mettre en œuvre une procédure d'authentification à cette fin<sup>31</sup>.
67. Dans les cas où le responsable du traitement demande ou reçoit de la personne concernée des informations supplémentaires nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée, le responsable du traitement évalue à chaque fois quelles informations lui permettront de confirmer l'identité de la personne concernée et, le cas échéant, de lui poser des questions supplémentaires ou de lui demander de présenter certains éléments d'identification supplémentaires, si cela est proportionné (voir section 3.3).
68. Afin de permettre à la personne concernée de fournir les informations supplémentaires requises pour identifier ses données, le responsable du traitement devrait informer la personne concernée de la nature des informations supplémentaires requises pour permettre l'identification. Ces informations supplémentaires ne devraient pas dépasser les informations initialement nécessaires à l'authentification de la personne concernée. De manière générale, le fait que le responsable du traitement puisse demander à la personne concernée des informations complémentaires destinées à vérifier son identité ne peut donner lieu à des exigences excessives ni à la collecte de données à caractère personnel qui ne sont pas pertinentes ni nécessaires au renforcement du lien entre la personne et les données à caractère personnel demandées<sup>32</sup>.
69. Par conséquent, lorsque les informations collectées en ligne sont liées à des pseudonymes ou à d'autres identifiants uniques, le responsable du traitement peut mettre en œuvre des procédures appropriées permettant à la personne demandeuse d'introduire une demande d'accès aux données et de recevoir les données les concernant<sup>33</sup>.

**Exemple 12:** La personne concernée, Mme X, demande l'accès à ses données en s'adressant à un consultant d'une compagnie d'électricité avec laquelle elle a conclu un contrat. Le consultant, ayant des doutes quant à l'identité de la personne qui formule la demande, génère dans le système de l'entreprise un code à usage unique envoyé au numéro de téléphone portable de l'utilisateur, fourni lors de la création du compte, dans le cadre du système de double vérification, ce qui devrait être considéré comme proportionné en l'espèce.

---

<sup>30</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 14.

<sup>31</sup> Pour plus d'informations sur l'authentification, voir la section 3.3.

<sup>32</sup> Ibidem, p. 14.

<sup>33</sup> Ibidem, pp. 13 et 14.

### 3.3 Évaluation de la proportionnalité en ce qui concerne l'authentification de la personne demandeuse

70. Comme indiqué ci-dessus, si le responsable du traitement a des motifs raisonnables de douter de l'identité de la personne demandeuse, il peut demander des informations complémentaires pour confirmer l'identité de la personne concernée. Toutefois, le responsable du traitement doit en même temps veiller à ce qu'il ne recueille pas plus de données à caractère personnel que ce qui est nécessaire pour permettre l'authentification de la personne demandeuse. Par conséquent, le responsable du traitement doit procéder à une évaluation de la proportionnalité, qui doit tenir compte du type de données à caractère personnel traitées (par exemple, des catégories particulières de données ou non), de la nature de la demande, du contexte dans lequel la demande est présentée, ainsi que de tout préjudice pouvant résulter d'une divulgation incorrecte. Lors de l'évaluation de la proportionnalité, il convient de garder à l'esprit qu'il convient d'éviter une collecte excessive de données tout en garantissant un niveau adéquat de sécurité du traitement.
71. Le responsable du traitement devrait mettre en œuvre une procédure d'authentification afin de déterminer avec certitude l'identité des personnes demandant l'accès à leurs données<sup>34</sup> et de garantir la sécurité du traitement tout au long du processus de traitement des demandes d'accès conformément à l'article 32 du RGPD, y compris, par exemple, un canal sécurisé permettant aux personnes concernées de fournir des informations supplémentaires. La méthode utilisée pour l'authentification devrait être pertinente, appropriée, proportionnée et respecter le principe de minimisation des données. Si le responsable du traitement impose des mesures contraignantes visant à assurer la sécurité de la personne concernée, il doit le justifier de manière adéquate et veiller au respect de tous les principes fondamentaux, y compris la minimisation des données et l'obligation de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées (article 12, paragraphe 2, du RGPD).
72. Dans un contexte en ligne, le mécanisme d'authentification peut inclure les mêmes identifiants que ceux utilisés par la personne concernée pour se connecter au service en ligne proposé par le responsable du traitement (considérant 57 du RGPD)<sup>35</sup>.
73. Dans la pratique, il existe souvent des procédures d'authentification et les responsables du traitement n'ont pas besoin d'introduire des garanties supplémentaires pour empêcher l'accès non autorisé aux services. Afin de permettre aux personnes d'accéder aux données contenues dans leurs comptes (tels qu'un compte de messagerie électronique, un compte sur les réseaux sociaux ou des boutiques en ligne), les responsables du traitement sont très susceptibles de demander la connexion via le login et le mot de passe de l'utilisateur, ce qui, dans de tels cas, devrait suffire à authentifier une personne concernée<sup>36</sup>. En outre, les personnes concernées sont souvent déjà authentifiées par le responsable du traitement avant de conclure un contrat ou de recueillir leur consentement au traitement et, par

---

<sup>34</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 14.

<sup>35</sup> Pour plus d'informations concernant les méthodes d'authentification, voir les lignes directrices 01/2021 de l'EDPB sur les exemples de notification de violation de données, adoptées le 14 janvier 2021, pp. 30-31, et les lignes directrices 02/2021 de l'EDPB sur les assistants vocaux virtuels, version 2.0, adoptées le 7 juillet 2021, section 3.7.

<sup>36</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 14.

conséquent, les données à caractère personnel utilisées pour enregistrer la personne concernée par le traitement peuvent également servir de preuve pour authentifier la personne concernée à des fins d'accès<sup>37</sup>. Par conséquent, il est disproportionné d'exiger une copie d'un document d'identité lorsque la personne concernée qui en fait la demande est déjà authentifiée par le responsable du traitement.

74. Il convient de souligner que l'utilisation d'une copie d'un document d'identité dans le cadre du processus d'authentification crée un risque pour la sécurité des données à caractère personnel et peut conduire à un traitement non autorisé ou illicite et, à ce titre, elle devrait être considérée comme inappropriée, à moins que cela ne soit nécessaire, approprié et conforme au droit national. Dans de tels cas, les responsables du traitement devraient mettre en place des systèmes garantissant un niveau de sécurité approprié pour atténuer les risques plus élevés pour les droits et libertés de la personne concernée de recevoir ces données. Il est également important de noter que l'authentification au moyen d'une carte d'identité n'est pas nécessairement utile dans le contexte en ligne (par exemple, avec l'utilisation de pseudonymes) si la personne concernée ne peut apporter aucun autre élément de preuve, par exemple d'autres caractéristiques correspondant au compte utilisateur.
75. Compte tenu du fait que de nombreuses organisations (hôtels, banques, agences de location de voitures, par exemple) demandent des copies de la carte d'identité de leurs clients, elle ne devrait généralement pas être considérée comme un moyen d'authentification approprié. Le responsable du traitement peut également mettre en œuvre une mesure de sécurité rapide et efficace pour identifier une personne concernée sur la base de l'authentification qu'il a effectuée précédemment, par exemple par courrier électronique ou par SMS contenant des liens de confirmation, des questions de sécurité ou des codes de confirmation<sup>38</sup>.
76. Les informations figurant sur la carte d'identité qui ne sont pas nécessaires pour confirmer l'identité de la personne concernée, telles que l'accès et le numéro de série, la nationalité, la taille, la couleur des yeux, la photo et la zone lisible par machine, selon l'évaluation au cas par cas, peuvent être occultées ou masquées par la personne concernée avant de les soumettre au responsable du traitement, sauf lorsque la législation nationale exige une copie intégrale non expurgée de la carte d'identité (voir point 78 ci-dessous). En règle générale, la date de délivrance ou d'expiration, l'autorité de délivrance et la correspondance entre le nom complet et le compte en ligne sont suffisantes pour permettre au responsable du traitement de vérifier l'identité, à condition toujours que l'authenticité de la copie et la relation avec le demandeur soient garanties. Des informations supplémentaires, telles que la date de naissance de la personne concernée, ne peuvent être requises que si le risque d'erreur d'identité persiste, si le responsable du traitement est en mesure de les comparer avec les informations qu'il traite déjà.
77. Pour respecter le principe de minimisation des données, le responsable du traitement devrait informer la personne concernée des informations qui ne sont pas nécessaires et de la possibilité d'occulter ou de dissimuler ces parties du document d'identité. Dans ce cas, si la personne concernée ne sait pas comment ou n'est pas en mesure d'occulter ces informations, il est de bonne pratique que le

---

<sup>37</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 14.

<sup>38</sup> Voir également le règlement (UE) n° 910/2014 du Parlement européen et du Conseil du 23 juillet 2014 sur l'identification électronique et les services de confiance pour les transactions électroniques au sein du marché intérieur et abrogeant la directive 1999/93/CE, qui présente plusieurs services permettant une identification à distance sécurisée.



responsable du traitement les expurge dès réception du document, si cela est possible pour le responsable du traitement, compte tenu des moyens dont il dispose dans les circonstances données.

**Exemple 13:** Mme Y a créé un compte protégé par mot de passe dans une boutique en ligne, en fournissant son adresse électronique et/ou son nom d'utilisateur. Par la suite, la propriétaire du compte demande au responsable du traitement s'il traite ses données à caractère personnel et, dans l'affirmative, demande l'accès à ces données dans le cadre du champ d'application indiqué à l'article 15. Le responsable du traitement demande la carte d'identité de la personne qui en fait la demande afin de confirmer son identité. L'action du responsable du traitement dans ce cas est disproportionnée et conduit à une collecte de données inutile.

Toutefois, afin de confirmer l'identité de la personne demandeuse tout en évitant une collecte inutile de données, le responsable du traitement pourrait lui demander de s'authentifier en se connectant au compte ou de lui poser des questions de sécurité (non intrusives), dont seule la personne concernée devrait connaître les réponses, ou d'utiliser une authentification multifactorielle configurée lorsque la personne concernée a enregistré son compte, ou d'utiliser d'autres moyens de communication existants connus comme appartenant à la personne concernée, tels que l'adresse électronique ou un numéro de téléphone, afin d'envoyer un mot de passe d'accès.

**Exemple 14:** Un client bancaire, M. Y, souhaite obtenir un crédit à la consommation. À cette fin, M. Y s'adresse à une agence bancaire pour obtenir des informations, y compris ses données à caractère personnel, nécessaires à l'évaluation de sa solvabilité. Afin de vérifier l'identité de la personne concernée, le consultant demande une attestation notariée de son identité afin de pouvoir lui fournir les informations requises.

Le responsable du traitement ne devrait pas exiger une confirmation notariée de l'identité, à moins que cela ne soit nécessaire, approprié et conforme au droit national (par exemple, lorsqu'une personne n'est temporairement pas en possession d'un document d'identité et que la preuve de l'identité de la personne concernée est requise par le droit national pour l'exécution d'un acte juridique). Une telle pratique expose les personnes demandeuses à des coûts supplémentaires et impose une charge excessive aux personnes concernées, ce qui entrave l'exercice de leur droit d'accès.

78. Sans préjudice des principes généraux susmentionnés, dans certaines circonstances, l'authentification sur la base d'une carte d'identité peut être une mesure justifiée et proportionnée, en particulier pour les entités traitant des catégories particulières de données à caractère personnel ou effectuant des traitements de données susceptibles de présenter un risque pour la personne concernée (par exemple, des informations médicales ou sanitaires). Toutefois, dans le même temps, il convient de garder à l'esprit que certaines dispositions nationales prévoient des limitations au traitement des données contenues dans les documents publics, y compris les documents confirmant l'identité d'une personne (également sur la base de l'article 87 du RGPD). Les limitations du traitement des données provenant de ces documents peuvent porter notamment sur la numérisation ou la photocopie de cartes d'identité ou le traitement de numéros d'identification personnels officiels<sup>39</sup>.

---

<sup>39</sup> Plusieurs États membres ont introduit une telle restriction dans leurs dispositions nationales à cet égard, en indiquant, par exemple, que la délivrance de copies de cartes d'identité n'est licite que si elle résulte directement des dispositions d'un acte juridique.

79. Compte tenu de ce qui précède, lorsqu'un document d'identité est demandé (et que cela est à la fois conforme au droit national et justifié et proportionné au titre du RGPD), le responsable du traitement doit mettre en œuvre des garanties pour empêcher le traitement illicite de la carte d'identité. Nonobstant toute disposition nationale applicable en matière d'authentification d'identité, il peut s'agir notamment de s'abstenir de faire une copie ou de supprimer une copie d'un document d'identité immédiatement après l'authentification réussie de l'identité de la personne concernée. En effet, la conservation ultérieure d'une copie d'un document d'identité est susceptible de constituer une violation des principes de limitation des finalités et de limitation de la conservation [article 5, paragraphe 1, points b) et e) du RGPD] et, en outre, de la législation nationale relative au traitement du numéro d'identification national (article 87 du RGPD). L'EDPB recommande, à titre de bonne pratique, que le responsable du traitement, après avoir vérifié la carte d'identité, fasse une note, indiquant par exemple «la carte d'identité a été vérifiée» afin d'éviter la copie ou le stockage inutile de copies de cartes d'identité.

### 3.4 Demandes introduites par l'intermédiaire de tiers/mandataires

80. Bien que le droit d'accès soit généralement exercé par les personnes concernées dans la mesure où il les concerne, il est possible pour un tiers de présenter une demande au nom de la personne concernée. Il peut s'agir, entre autres, d'agir par l'intermédiaire d'un mandataire ou de tuteurs légaux pour le compte de mineurs, ainsi que d'agir par l'intermédiaire d'autres entités au moyen de portails en ligne. Dans certaines circonstances, l'identité de la personne habilitée à exercer le droit d'accès ainsi que l'autorisation d'agir au nom de la personne concernée peuvent nécessiter une vérification, lorsqu'elle est appropriée et proportionnée (voir section 3.3 ci-dessus)<sup>40</sup>. Il convient de rappeler que le fait de mettre des données à caractère personnel à la disposition d'une personne qui n'a pas le droit d'y accéder peut constituer une violation de données à caractère personnel<sup>41</sup>.
81. Ce faisant, les lois nationales régissant la représentation juridique (par exemple, les procurations), qui peuvent imposer des exigences spécifiques pour démontrer l'autorisation de présenter une demande au nom de la personne concernée, devraient être prises en compte, étant donné que le RGPD ne réglemente pas cette question. Conformément au principe de responsabilité, ainsi qu'aux autres principes en matière de protection des données, les responsables du traitement doivent être en mesure de démontrer l'existence de l'autorisation pertinente de présenter une demande au nom de la personne concernée et de recevoir les informations demandées, sauf si le droit national diffère (par exemple, si le droit national contient des règles spécifiques concernant la fiabilité des avocats), en laissant le responsable du traitement vérifier l'identité du mandataire (par exemple, dans le cas d'avocats qui vérifient l'inscription au barreau). Par conséquent, il est recommandé de recueillir des documents appropriés à cet égard, en ce qui concerne les règles générales précédemment indiquées concernant la confirmation de l'identité d'une personne physique qui en fait la demande et, si le responsable du traitement a des doutes raisonnables quant à l'identité d'une personne agissant pour le compte de la personne concernée, il demande des informations supplémentaires pour confirmer l'identité de cette personne.
82. Si l'exercice du droit d'accès aux données à caractère personnel de personnes décédées constitue un autre exemple d'accès par un tiers autre que la personne concernée, le considérant 27 précise que le RGPD ne s'applique pas aux données à caractère personnel des personnes décédées. La question est

---

<sup>40</sup> En ce qui concerne les délais d'exercice du droit d'accès lorsque le responsable du traitement doit obtenir des informations supplémentaires, voir point 157.

<sup>41</sup> Article 4, paragraphe 12, du RGPD.

donc régie par le droit national et les États membres peuvent prévoir des règles concernant le traitement des données à caractère personnel des personnes décédées. Toutefois, il convient de garder à l'esprit que les données peuvent, en outre, concerner des tiers vivants, par exemple dans le cadre d'une demande d'accès à la correspondance d'une personne décédée. La confidentialité de ces données doit encore être protégée.

#### 3.4.1 Exercice du droit d'accès au nom des enfants

83. Les enfants méritent une protection spécifique en ce qui concerne leurs données à caractère personnel parce qu'ils peuvent être moins conscients des risques, des conséquences et des garanties concernées et de leurs droits liés au traitement des données à caractère personnel<sup>42</sup>. Toute information et communication à un enfant, lorsque des données à caractère personnel d'un enfant sont traitées, devrait être rédigée en des termes clairs et simples afin que l'enfant puisse facilement la comprendre<sup>43</sup>.
84. Les enfants sont des personnes concernées à part entière et, à ce titre, le droit d'accès appartient à l'enfant. En fonction de la maturité et de la capacité de l'enfant, l'enfant peut avoir besoin d'un tiers pour agir en son nom, par exemple le titulaire de la responsabilité parentale.
85. L'intérêt supérieur de l'enfant devrait être une considération primordiale dans toutes les décisions prises en ce qui concerne l'exercice du droit d'accès dans le contexte des enfants, en particulier lorsque le droit d'accès est exercé pour le compte de l'enfant, par exemple par le titulaire de l'autorité parentale.
86. En raison de la protection particulière des données à caractère personnel relatives aux enfants prévue par le RGPD, le responsable du traitement doit prendre les mesures appropriées pour éviter toute divulgation de données à caractère personnel d'un mineur à une personne non autorisée (à cet égard, voir également la section 3.4 ci-dessus).
87. Enfin, le droit du titulaire de la responsabilité parentale d'agir au nom de l'enfant ne doit pas être confondu avec des cas, en dehors du droit en matière de protection des données, où la législation nationale peut prévoir le droit du titulaire de la responsabilité parentale de demander et de recevoir des informations sur l'enfant (par exemple, la performance de l'enfant à l'école).

#### 3.4.2 Exercice du droit d'accès par l'intermédiaire de portails/canaux fournis par un tiers

88. Il existe des entreprises qui fournissent des services qui permettent aux personnes concernées d'introduire des demandes d'accès par l'intermédiaire d'un portail. La personne concernée se connecte et accède à un portail grâce auquel elle peut, par exemple, introduire une demande d'accès ou demander la rectification ou l'effacement de données auprès de différents responsables du traitement. Différentes questions découlent de l'utilisation de portails mis à disposition par un tiers.
89. La première question que les responsables du traitement doivent traiter lorsqu'ils sont confrontés à ces circonstances est de veiller à ce que le tiers agisse légitimement pour le compte de la personne

---

<sup>42</sup> Considérant 38 du RGPD. Comme le prévoit le programme de travail de l'EDPB, il a l'intention de fournir des orientations sur les données relatives aux enfants. Un tel document devrait fournir davantage d'indications sur les conditions dans lesquelles un enfant peut exercer son droit d'accès et le titulaire de la responsabilité parentale peut exercer le droit d'accès au nom de l'enfant.

<sup>43</sup> Considérant 58 du RGPD. Lignes directrices 05/2020 de l'EDPB sur le consentement au sens du règlement (UE) 2016/679, section 7.

concernée, étant donné qu'il est nécessaire de veiller à ce qu'aucune donnée ne soit divulguée à des parties non autorisées.

90. En outre, un responsable du traitement qui reçoit une demande introduite par l'intermédiaire d'un tel portail doit toujours traiter cette demande en temps utile<sup>44</sup>. Toutefois, le responsable du traitement n'est pas tenu de fournir directement les données au titre de l'article 15 du RGPD au portail si, par exemple, le responsable du traitement établit que les mesures de sécurité sont insuffisantes ou s'il serait jugé approprié d'utiliser un autre canal pour communiquer les données à la personne concernée. Dans ces circonstances, lorsque le responsable du traitement a mis en place d'autres procédures pour traiter les demandes d'accès de manière efficace et sécurisée, il peut fournir les informations demandées au moyen de ces procédures.

## 4 PORTÉE DU DROIT D'ACCÈS ET DES DONNÉES ET INFORMATIONS À CARACTÈRE PERSONNEL AUXQUELLES IL SE RÉFÈRE

91. La présente section vise à clarifier la définition des données à caractère personnel (4.1) et à clarifier la portée des informations couvertes par le droit d'accès en général (4.2 et 4.3). Il convient de noter que la portée de la notion de données à caractère personnel et, partant, la distinction entre les données à caractère personnel et les autres données font partie intégrante de l'évaluation effectuée par le responsable du traitement afin de déterminer l'étendue des données auxquelles la personne concernée a le droit d'obtenir l'accès<sup>45</sup>.
92. À titre liminaire, il convient de rappeler que le droit d'accès ne peut être exercé qu'à l'égard du traitement de données à caractère personnel relevant du champ d'application matériel et territorial du RGPD. Par conséquent, les données à caractère personnel qui ne sont pas traitées par des moyens automatisés ou qui ne font pas partie d'un fichier ou qui ne sont pas destinées à en faire partie conformément à l'article 2, paragraphe 1, du RGPD, ou qui sont traitées par une personne physique dans le cadre d'une activité purement personnelle ou domestique conformément à l'article 2, paragraphe 2, du RGPD, ne sont pas couvertes par le droit d'accès.

### 4.1 Définition des données à caractère personnel

93. L'article 15, paragraphes 1 et 3, du RGPD font référence respectivement aux «*données à caractère personnel*» et aux «*données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement*». Par conséquent, la portée du droit d'accès est avant tout déterminée par la portée de la notion de données à caractère personnel, définie à l'article 4, paragraphe 1, du RGPD<sup>46</sup>. La notion de données à caractère personnel

---

<sup>44</sup> En ce qui concerne les délais d'exercice du droit d'accès lorsque le responsable du traitement doit obtenir des informations supplémentaires, voir point 157.

<sup>45</sup> Conformément au principe de respect de la vie privée dès la conception, cette analyse fait partie de l'évaluation des mesures et garanties appropriées pour protéger les principes de protection des données et les droits des personnes concernées, qui est effectuée «*au moment de la détermination des moyens de traitement et au moment du traitement lui-même*» dont, par exemple, la réduction du temps de réponse lorsque les personnes concernées exercent leurs droits peut être l'un des paramètres. Pour de plus amples explications, voir les lignes directrices 4/2019 relatives à l'article 25 (Protection des données dès la conception et protection des données par défaut).

<sup>46</sup> Conformément à l'article 4, paragraphe 1, du RGPD, on entend par «*données à caractère personnel*» toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable («*personne concernée*»); une

a déjà fait l'objet de plusieurs documents du groupe de travail «Article 29»<sup>47 48</sup> et a été interprétée par la CJUE, y compris dans le contexte du droit d'accès prévu à l'article 12 de la directive 95/46/CE.

94. Le groupe de travail «Article 29» a estimé que la définition des données à caractère personnel figurant dans la directive 95/46/CE «*reflète l'intention du législateur européen de disposer d'une large notion de "données à caractère personnel"*»<sup>49</sup>. En vertu du RGPD, la définition fait toujours référence à «*toute information concernant une personne physique identifiée ou identifiable*». Outre les données à caractère personnel de base telles que le nom et l'adresse, le numéro de téléphone, etc., un éventail illimité de données peut relever de cette définition, y compris les constatations médicales, l'historique des achats, les indicateurs de solvabilité, le contenu de communications, etc. Compte tenu du large champ d'application de la définition des données à caractère personnel, une appréciation restrictive de cette définition par le responsable du traitement conduirait à une classification erronée des données à caractère personnel<sup>50</sup> et, en fin de compte, à une violation du droit d'accès.
95. Dans les affaires jointes C-141/12 et C-372/12<sup>51</sup>, la CJUE a jugé que le droit d'accès couvrait les données à caractère personnel contenues dans des procès-verbaux, à savoir «*le nom, la date de naissance, la nationalité, le sexe, l'origine ethnique, la religion et la langue du demandeur*» et, «*le cas échéant, les données de l'analyse juridique contenue dans la minute*», mais pas l'analyse juridique elle-même<sup>52</sup>. Dans ce contexte, l'analyse juridique n'était pas susceptible, en soi, de faire l'objet d'un contrôle de son exactitude par la personne concernée ni d'une rectification. En outre, l'accès à l'analyse juridique ne répond pas à l'objectif de garantir le respect de la vie privée, mais l'accès aux documents administratifs.
96. Dans l'affaire Nowak<sup>53</sup>, la CJUE a procédé à une analyse plus large et a estimé que les réponses écrites fournies par un candidat lors d'un examen professionnel et tout commentaire d'un examinateur à l'égard de ces réponses constituent des données à caractère personnel concernant le candidat à l'examen. Plus précisément, ces informations subjectives sont des données à caractère personnel «*sous la forme d'opinions et d'appréciations, pour autant qu'elles "concernent" la personne concernée*»<sup>54</sup>, par opposition aux questions d'examen, qui ne sont pas considérées comme des données à caractère personnel<sup>55</sup>. Ainsi, une appréciation contextuelle devrait mettre en lumière l'effet ou le résultat d'une information sur une personne et, partant, sur l'étendue du droit d'accès.

---

personne physique identifiable étant une personne qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.

<sup>47</sup> Le groupe de travail «article 29» (GT article 29) est le groupe de travail européen indépendant qui a traité les questions relatives à la protection de la vie privée et des données à caractère personnel jusqu'au 25 mai 2018 (entrée en application du RGPD), le prédécesseur du comité européen de la protection des données.

<sup>48</sup> Lignes directrices WP 251 rev.01 sur les décisions individuelles automatisées et le profilage au titre du règlement (UE) 2016/679, p. 19; Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 9.

<sup>49</sup> Avis 4/2007 du groupe de travail «Article 29» sur le concept de données à caractère personnel, p. 4.

<sup>50</sup> comme les informations non liées à une personne physique identifiée ou identifiable.

<sup>51</sup> CJUE, affaires jointes C-141/12 et C-372/12, YS/Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel et Minister voor Immigratie, Integratie en Asiel c. M et S, 17 juillet 2014.

<sup>52</sup> CJUE, affaires jointes C-141/12 et C-372/12, YS e.a., points 38 et 48.

<sup>53</sup> CJUE, C-434/16, Peter Nowak contre commissaire à la protection des données, 20 décembre 2017.

<sup>54</sup> CJUE, 434/16, Nowak, points 34 et 35.

<sup>55</sup> CJUE, C-434/16, Nowak, point 58.

**Exemple 15:** Une personne a un entretien d'embauche avec une entreprise. Dans ce contexte, le candidat au poste remet un CV et une lettre de candidature. Au cours de l'entretien, le responsable des ressources humaines prend des notes sur un ordinateur pour documenter l'entretien. Par la suite, le candidat à l'emploi, en tant que personne concernée, demande l'accès aux données à caractère personnel la concernant que la société, en tant que responsable du traitement, a collectées au cours de la procédure de recrutement.

Le responsable du traitement est tenu de fournir à la personne concernée les données à caractère personnel qu'elle communique activement dans son CV et sa lettre de candidature. En outre, le responsable du traitement doit fournir à la personne concernée le résumé de l'entretien, y compris les commentaires subjectifs sur le comportement de la personne concernée que le responsable des ressources humaines a rédigés au cours de l'entretien d'embauche, sous réserve de toute exception prévue par le droit national et conformément à l'article 23 du RGPD.

97. Ainsi, sous réserve des faits spécifiques de l'espèce, lors de l'appréciation d'une demande d'accès spécifique, les types de données suivants doivent, entre autres, être fournis par les responsables du traitement, sans préjudice de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD:

- les catégories particulières de données à caractère personnel visées à l'article 9 du RGPD;
- les données à caractère personnel relatives aux condamnations pénales et aux infractions, conformément à l'article 10 du RGPD;
- les données fournies sciemment et activement par la personne concernée (par exemple, données relatives aux comptes soumises au moyen de formulaires, réponses à un questionnaire)<sup>56</sup>;
- les données observées ou les données brutes fournies par la personne concernée du fait de l'utilisation du service ou de l'appareil (par exemple, les données traitées par des objets connectés, l'historique des transactions, les journaux d'activité tels que les journaux d'accès, l'historique de l'utilisation du site web, les activités de recherche, les données de localisation, l'activité de clic, les aspects uniques du comportement d'une personne tels que l'écriture manuscrite, la frappe au clavier, une démarche ou une façon de s'exprimer particulière)<sup>57</sup>;
- les données dérivées d'autres données, plutôt que fournies directement par la personne concernée (par exemple, ratio de crédit, classification fondée sur des attributs communs des personnes concernées, pays de résidence dérivé du code postal)<sup>58</sup>;
- les données déduites d'autres données, plutôt que fournies directement par la personne concernée (par exemple, pour attribuer une note de crédit ou se conformer aux règles de lutte contre le blanchiment de capitaux, les résultats algorithmiques, les résultats d'une évaluation de la santé ou d'un processus de personnalisation ou de recommandation)<sup>59</sup>;
- les données pseudonymisées par opposition aux données anonymisées (voir également la section 3 des présentes lignes directrices).

---

<sup>56</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 9.

<sup>57</sup> Avis 4/2007 du groupe de travail «Article 29» sur la notion de données à caractère personnel, p. 8.

<sup>58</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, pp. 10-11.

<sup>59</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, pp. 10-11; Groupe de travail «Article 29», WP 251 rev.01, 6 février 2018, Lignes directrices sur la prise de décision individuelle automatisée et le profilage aux fins du règlement (UE) 2016/679 — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur la prise de décision individuelle automatisée et le profilage — approuvées par l'EDPB»), pp. 9-10.

**Exemple 16:** Les éléments qui ont été utilisés pour prendre une décision concernant, par exemple, la promotion de l'employé, l'augmentation de sa rémunération ou sa nouvelle affectation (par exemple, les évaluations annuelles des performances, les demandes de formation, les dossiers disciplinaires, le classement, le potentiel de carrière) sont des données à caractère personnel relatives à cet employé. Par conséquent, la personne concernée peut avoir accès à ces éléments sur demande et dans le respect de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD lorsque, par exemple, des données à caractère personnel se rapportent également à une autre personne (par exemple, l'identité ou les éléments révélant l'identité d'un autre salarié dont le témoignage sur la performance professionnelle est inclus dans un examen annuel des performances peuvent faire l'objet de limitations au titre de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD et il est donc possible qu'ils ne puissent pas être communiqués à la personne concernée afin de protéger les droits et libertés de cet autre salarié). Néanmoins, des dispositions nationales du droit du travail peuvent s'appliquer, par exemple en ce qui concerne l'accès des salariés aux dossiers du personnel ou d'autres dispositions nationales telles que celles relatives au secret professionnel. En toutes circonstances, ces limitations de l'exercice du droit d'accès de la personne concernée (ou d'autres droits) prévues par le droit national doivent respecter les conditions de l'article 23 du RGPD (voir section 6.4).

98. Plusieurs considérations peuvent être tirées de la liste non exhaustive ci-dessus de données à caractère personnel qui peuvent être fournies à la personne concernée dans le cadre d'une demande d'accès. Il ressort de ce qui précède que le responsable du traitement ne peut opérer de distinction lorsqu'il donne accès à des données à caractère personnel entre les données contenues dans des dossiers papier et celles stockées électroniquement, pour autant qu'elles relèvent du champ d'application du RGPD. En d'autres termes, les données à caractère personnel qui sont contenues dans des dossiers papier dans le cadre d'un système d'archivage ou qui sont destinées à faire partie d'une archive sont couvertes par le droit d'accès au même titre que les données à caractère personnel stockées dans une mémoire informatique au moyen, par exemple, d'un code binaire ou d'une bande vidéo.
99. En outre, à l'instar de la plupart des droits des personnes concernées, le droit d'accès comprend à la fois les données déduites et les données dérivées, y compris les données à caractère personnel créées par un fournisseur de services, tandis que le droit à la portabilité des données ne comprend que les données fournies par la personne concernée<sup>60</sup>. Par conséquent, en cas de demande d'accès et contrairement à une demande de portabilité des données, la personne concernée devrait recevoir non seulement les données à caractère personnel fournies au responsable du traitement afin de procéder à une analyse ou une évaluation ultérieure de ces données, mais également les résultats d'une telle analyse ou évaluation ultérieure.
100. Il importe également de rappeler qu'il existe des informations, telles que des données anonymes<sup>61</sup>, qui sont des données qui ne concernent pas directement ou indirectement une personne identifiable et qui sont donc exclues du champ d'application du RGPD. Par exemple, l'emplacement du serveur sur lequel les données à caractère personnel de la personne concernée traitées n'est pas une donnée à caractère personnel. La distinction peut être difficile et les responsables du traitement peuvent se

---

<sup>60</sup> Comme indiqué précédemment dans les lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 10, et réitéré dans les lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la prise de décision individuelle automatisée et le profilage — approuvées par l'EDPB, p. 17.

<sup>61</sup> De plus amples explications sur la notion d'anonymisation figurent dans l'avis 05/2014 du groupe de travail «Article 29» sur les techniques d'anonymisation, WP216, 10 avril 2014, pp. 5 à 19.

demander comment établir une distinction claire entre les données à caractère personnel et les données à caractère non personnel, en particulier dans le cas d'ensembles de données mixtes. Dans ce cas, il peut être utile d'établir une distinction entre les ensembles de données mixtes dans lesquels les données à caractère personnel et non personnel sont inextricablement liées et ceux dans lesquels ce n'est pas le cas. Les données à caractère personnel et les données à caractère non personnel peuvent être inextricablement liées dans des ensembles de données mixtes et relever entièrement du droit d'accès de la personne concernée par les données à caractère personnel<sup>62</sup>. Dans d'autres cas, les données à caractère personnel et les données à caractère non personnel contenues dans des ensembles de données mixtes peuvent ne pas être inextricablement liées, de sorte que seules les données à caractère personnel de l'ensemble sont accessibles à la personne concernée. Par exemple, une entreprise pourrait devoir fournir à une personne concernée les différents rapports d'incidents informatiques qu'elle a déclenchés, mais pas la base de données sur les problèmes informatiques de l'entreprise. Toutefois, les mesures de sécurité mises en place par le responsable du traitement ne doivent généralement pas être comprises comme étant des données à caractère personnel, pour autant qu'elles ne soient pas inextricablement liées à des données à caractère personnel et ne soient donc pas couvertes par le droit d'accès.

101. Avant de conclure cette section, l'EDPB rappelle dans ce contexte que la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel englobe tous les types de données à caractère personnel énumérés ci-dessus et qu'une interprétation restrictive de la définition est contraire aux dispositions du RGPD et viole en définitive l'article 8 de la charte des droits fondamentaux. L'application d'un régime différent pour l'exercice d'un droit en ce qui concerne certains types de données à caractère personnel, qui n'a pas été prévu par le RGPD, peut être introduite exclusivement par la loi, conformément à l'article 23 du RGPD (comme expliqué plus en détail à la section 6.4). Ainsi, les responsables du traitement ne sauraient limiter l'exercice du droit d'accès en limitant indûment la portée des données à caractère personnel.

## 4.2 Les données à caractère personnel auxquelles fait référence le droit d'accès

102. D'après l'article 15, paragraphe 1, du RGPD, «*La personne concernée a le droit d'obtenir du responsable du traitement la confirmation que des données à caractère personnel la concernant sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès auxdites données à caractère personnel ainsi que les informations suivantes*» (soulignement ajouté).
103. Plusieurs éléments ressortent du paragraphe 1 de l'article 15 du RGPD. Le paragraphe mentionne explicitement les «*données à caractère personnel la concernant*» (4.2.1) qui «*sont traitées*» (4.2.2) par le responsable du traitement:

### 4.2.1 «*données à caractère personnel la concernant*»

104. Le droit d'accès peut être exercé exclusivement à l'égard des données à caractère personnel relatives à la personne concernée qui en demande l'accès ou, le cas échéant, par une personne autorisée ou un

---

<sup>62</sup> Communication de la Commission au Parlement européen et au Conseil intitulée «Lignes directrices relatives au règlement concernant un cadre applicable au libre flux des données à caractère non personnel dans l'Union européenne», 29.5.2019, COM(2019) 250 final.



mandataire (voir section 3.4). Il existe également des situations dans lesquelles les données n'ont pas de lien avec la personne exerçant le droit d'accès, mais avec une autre personne. La personne concernée n'a toutefois droit à accéder qu'aux données à caractère personnel la concernant, à l'exclusion de celles qui concernent exclusivement quelqu'un d'autre<sup>63</sup>.

105. La qualification de données à caractère personnel concernant la personne concernée ne dépend toutefois pas du fait que ces données à caractère personnel concernent également quelqu'un d'autre<sup>64</sup>. Il est donc possible que des données à caractère personnel se rapportent simultanément à plusieurs personnes. Cela ne signifie pas automatiquement que l'accès aux données à caractère personnel concernant également quelqu'un d'autre devrait être accordé, étant donné que le responsable du traitement doit se conformer à l'article 15, paragraphe 4, du RGPD.
106. Les termes «données à caractère personnel la concernant» ne devraient pas être interprétés de manière «trop restrictive» par les responsables du traitement, comme le groupe de travail «Article 29» l'a déjà indiqué en ce qui concerne le droit à la portabilité des données<sup>65</sup>. Appliqué au droit d'accès, l'EDPB considère, par exemple, que les enregistrements des conversations téléphoniques (et leur transcription) entre la personne concernée qui demande l'accès et le responsable du traitement peuvent relever du droit d'accès, à condition que ces dernières soient des données à caractère personnel<sup>66</sup>. Pour autant que le RGPD s'applique et que le traitement ne soit pas couvert par l'exemption dans le cadre d'une activité domestique prévue à l'article 2, paragraphe 2, point c), du RGPD, si la personne concernée utilise l'enregistrement obtenu, qui comprend les données à caractère personnel de l'interlocuteur, à d'autres fins, par exemple en publiant cet enregistrement, la personne concernée deviendra responsable du traitement des données à caractère personnel relatives à l'autre personne dont la voix a été enregistrée. Bien que cela n'exonère pas le responsable du traitement de ses obligations en matière de protection des données lorsqu'il analysera dûment si l'accès à l'enregistrement complet peut être accordé, le responsable du traitement est encouragé à informer la personne concernée du fait qu'elle peut devenir responsable du traitement dans ce cas. Cela est sans préjudice de toute évaluation complémentaire au titre de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD détaillée à la section 6. Dans le même ordre d'idées, les messages que les personnes concernées ont envoyés à

---

<sup>63</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 9: «*Seules les données à caractère personnel peuvent faire l'objet d'une demande de portabilité. Par conséquent, toute donnée anonyme ou ne se rapportant pas à la personne concernée est exclue du champ d'application. Toutefois, les données pseudonymisées qui peuvent clairement être liées à la personne concernée (par exemple, lorsque la personne concernée fournit l'identifiant correspondant, voir l'article 11, paragraphe 2) relèvent du champ d'application.*»

<sup>64</sup> CJUE, arrêt dans l'affaire C-434/16, Peter Nowak contre commissaire à la protection des données, 2017, point 44.

<sup>65</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur le droit à la portabilité des données — approuvées par l'EDPB, p. 9: «*Dans de nombreuses circonstances, les responsables du traitement traiteront des informations qui contiennent les données à caractère personnel de plusieurs personnes concernées. Dans un tel cas, les responsables du traitement ne devraient pas interpréter de manière trop restrictive l'expression «données à caractère personnel les concernant [relatives à la personne concernée]». À titre d'exemple, les registres des services de téléphonie, de messagerie interpersonnelle ou de VoIP peuvent inclure (dans l'historique du compte de l'abonné) les coordonnées de tiers concernés par des appels entrants et sortants. Même si les registres contiennent dès lors des données à caractère personnel relatives à plusieurs personnes, les abonnés devraient pouvoir recevoir ceux-ci en réponse à leurs demandes de portabilité des données, étant donné que les registres se rapportent (également) à la personne concernée. Toutefois, lorsque ces registres sont ensuite transmis à un nouveau responsable du traitement, ce dernier ne doit pas les traiter pour une finalité qui porterait atteinte aux droits et libertés de tiers (voir ci-dessous: troisième condition).*»

<sup>66</sup> Voir l'exemple 34 dans la section 6.2.

d'autres personnes sous la forme de messages interpersonnels et qu'elles ont eux-mêmes effacés de leur appareil, qui sont toujours accessibles au fournisseur de services, peuvent relever du droit d'accès.

107. Une fois encore, il existe des situations dans lesquelles le lien entre les données et plusieurs personnes peut sembler brouillé pour le responsable du traitement, par exemple en cas d'usurpation d'identité. En cas d'usurpation d'identité, une personne agit frauduleusement au nom d'une autre personne. Dans ce contexte, il est important de rappeler que la victime devrait recevoir des informations sur toutes les données à caractère personnel que le responsable du traitement stocke en rapport avec son identité, y compris celles qui ont été collectées sur la base des actes du fraudeur. En d'autres termes, même après que le responsable du traitement a eu connaissance de l'usurpation d'identité, les données à caractère personnel qui sont associées ou liées à l'identité de la victime constituent des données à caractère personnel de la personne concernée.

**Exemple 17:** Une personne utilise frauduleusement l'identité de quelqu'un d'autre pour jouer au poker en ligne. L'auteur de l'infraction paie le casino en ligne au moyen de la carte de crédit qu'il a volée à la victime. Lorsque la victime découvre l'usurpation d'identité, elle demande au fournisseur du casino en ligne de lui donner accès à ses données à caractère personnel et, plus particulièrement, aux jeux en ligne et aux informations sur la carte de crédit utilisée par l'auteur de l'infraction.

Il existe un lien entre les données collectées et la victime, étant donné que l'identité de cette dernière a été utilisée. Après la détection de la fraude, les données à caractère personnel susmentionnées ont toujours un lien en raison de leur contenu (la carte de crédit de la victime concerne clairement la victime), de leur finalité et de leur effet (les informations sur les jeux en ligne joués par l'auteur de l'infraction peuvent, par exemple, être utilisées pour émettre des factures à l'intention de la victime). Par conséquent, le casino en ligne doit accorder à la victime l'accès aux données à caractère personnel susmentionnées.

108. Le cas échéant, des journaux de connexion internes peuvent être utilisés pour enregistrer les accès à un fichier et pour retrouver les actions qui ont été effectuées en lien avec les accès à un enregistrement, telles que l'impression, la copie ou la suppression de données à caractère personnel. Ces journaux peuvent inclure le moment de la connexion, la raison de l'accès au dossier ainsi que des informations permettant d'identifier la personne ayant eu accès. Des questions liées à ce sujet sont en cause dans une affaire actuellement pendante devant la CJUE (C-579/21). La mise en place, le contrôle et la révision des journaux de connexion relèvent de la responsabilité du responsable du traitement et sont susceptibles d'être vérifiés par les autorités de contrôle. Le responsable du traitement devrait donc veiller à ce que les personnes agissant sous son autorité et ayant accès à des données à caractère personnel ne traitent pas de données à caractère personnel, sauf sur instruction du responsable du traitement, conformément à l'article 29 du RGPD. Si la personne traite néanmoins les données à caractère personnel à d'autres fins que celles demandées par le responsable du traitement, elle peut devenir responsable du traitement pour ce traitement et faire l'objet d'une procédure disciplinaire ou pénale ou de sanctions administratives prononcées par les autorités de contrôle. L'EDPB note qu'il incombe à l'employeur, en vertu de l'article 24 du RGPD, de recourir à des mesures appropriées, allant de l'éducation aux procédures disciplinaires, afin de veiller à ce que le traitement soit conforme au RGPD et à ce qu'aucune infraction ne se produise.

#### 4.2.2 Données à caractère personnel «en cours de traitement»

109. Le paragraphe 1 de l'article 15 du RGPD fait en outre référence aux données à caractère personnel qui «sont traitées». Le point de référence temporel pour déterminer l'éventail des données à caractère

personnel relevant de la demande d'accès a déjà été défini à la section 2.3.3. Toutefois, le libellé suggère également que le droit d'accès ne fait pas de distinction entre les finalités des traitements.

**Exemple 18:** Une entreprise a traité des données à caractère personnel relatives à une personne concernée afin de s'occuper de son bon de commande et d'organiser l'acheminement vers son domicile. Après que ces finalités initiales pour lesquelles les données à caractère personnel ont été collectées n'existent plus, le responsable du traitement conserve certaines des données à caractère personnel uniquement pour se conformer à ses obligations légales en matière de tenue de registres.

La personne concernée demande l'accès aux données à caractère personnel la concernant. Pour se conformer à l'obligation qui lui incombe en vertu de l'article 15, paragraphe 1, du RGPD, le responsable du traitement doit fournir à la personne concernée les données à caractère personnel demandées qui sont conservées afin de respecter ses obligations légales.

110. Les données à caractère personnel archivées doivent être distinguées des données de sauvegarde qui sont des données à caractère personnel conservées uniquement aux fins de la restauration des données en cas de perte de données. Il convient de souligner qu'en ce qui concerne les principes de protection des données dès la conception et de minimisation des données, les données de sauvegarde sont en principe similaires aux données du système opérationnel. Lorsqu'il existe de légères différences entre les données à caractère personnel dans le système de sauvegarde et le système de production opérationnel, celles-ci sont généralement liées à la collecte de données supplémentaires depuis la dernière sauvegarde. Une diminution des données dans le système opérationnel (par exemple, un effacement après la fin de la période de conservation de certaines données ou à la suite d'une demande d'effacement) ne sera, dans certains cas, écrasée dans les données de sauvegarde qu'au moment de la sauvegarde ultérieure. En cas de demande d'accès au moment où il y a davantage de données à caractère personnel relatives à la personne concernée dans la copie de sauvegarde que dans le système opérationnel ou que les données à caractère personnel sont différentes (décelables, par exemple, au moyen d'un journal des suppressions dans le système de production opérationnel mis en œuvre dans le plein respect du principe de minimisation des données), le responsable du traitement doit faire preuve de transparence en ce qui concerne cette situation et, lorsque cela est techniquement possible, fournir l'accès demandé à la personne concernée, y compris aux données à caractère personnel stockées dans la copie de sauvegarde. Par exemple, dans un souci de transparence pour les personnes concernées qui exercent leur droit, un journal des suppressions dans le système de production opérationnel peut permettre au responsable du traitement de constater qu'il existe dans la copie de sauvegarde des données qui ne sont plus présentes dans le système opérationnel, étant donné qu'elles ont été récemment supprimées et n'ont pas encore été écrasées dans la copie de sauvegarde.

#### 4.2.3 L'étendue d'une nouvelle demande d'accès

111. Il reste à préciser que les personnes concernées ont le droit d'avoir accès à toutes les données traitées les concernant, ou à certaines parties des données, en fonction de la portée de la demande (voir également le point 2.3.1 sur l'exhaustivité des informations et le point 3.1.1 pour l'analyse du contenu de la demande). Par conséquent, lorsqu'un responsable du traitement a déjà donné suite à une demande d'accès dans le passé et pour autant que la demande ne soit pas excessive, le responsable du traitement ne peut pas restreindre l'étendue de cette nouvelle demande. Cela signifie qu'en ce qui concerne toute nouvelle demande d'accès de la même personne concernée, le responsable du traitement ne devrait pas informer la personne concernée uniquement des simples modifications apportées aux données à caractère personnel traitées ou du traitement lui-même depuis la dernière demande, sauf si la personne concernée y consent expressément. Dans le cas contraire, les personnes

concernées seraient tenues de compiler leurs données à caractère personnel fournies afin de disposer d'un ensemble complet de données à caractère personnel concernant leurs informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées.

### 4.3 Informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées

112. Outre l'accès aux données à caractère personnel proprement dites, le responsable du traitement doit fournir des informations sur le traitement et sur les droits des personnes concernées conformément à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h), et à l'article 15, paragraphe 2, du RGPD. La plupart des informations sur ces points spécifiques sont déjà compilées, du moins de manière générale, dans le registre des activités de traitement du responsable du traitement visé à l'article 30 du RGPD et/ou dans sa déclaration de confidentialité élaborée conformément aux articles 12 à 14 du RGPD. Par conséquent, il pourrait être utile, dans un premier temps, de consulter les «Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679»<sup>67</sup> du groupe de travail «Article 29» sur le contenu des informations à fournir en vertu des articles 13 et 14 du RGPD.
113. Afin de se conformer à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h), et à l'article 15, paragraphe 2, les responsables du traitement peuvent utiliser avec soin des modules textuels de leur déclaration de confidentialité pour autant qu'ils s'assurent qu'ils sont à jour et précis en ce qui concerne la demande de la personne concernée. Avant ou au début du traitement des données, certaines informations, telles que l'identification de destinataires spécifiques ou la durée précise du traitement des données, ne peuvent souvent pas encore être fournies. Certaines informations, telles que le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle [voir article 15, paragraphe 1, point f)], ne changent pas en fonction de la personne qui présente la demande d'accès. Par conséquent, elles peuvent être communiquées en termes généraux, comme c'est également le cas dans la déclaration de confidentialité. D'autres types d'informations, telles que les informations sur les destinataires, les catégories et la source des données, peuvent varier en fonction de l'auteur de la demande et de la portée de la demande. Dans le cadre d'une demande d'accès au titre de l'article 15, toute information sur le traitement dont dispose le responsable du traitement peut donc devoir être mise à jour et adaptée aux opérations de traitement effectivement effectuées à l'égard de la personne concernée à l'origine de la demande. Ainsi, le fait de se référer au libellé de sa politique en matière de protection de la vie privée ne constituerait pas un moyen suffisant pour le responsable du traitement de fournir les informations requises par l'article 15, paragraphe 1, points a) à h) et par l'article 15, paragraphe 2, à moins que les informations «adaptées et mises à jour» ne soient les mêmes que les informations fournies au début du traitement. Pour expliquer quelles informations se rapportent à la personne demandeuse, le responsable du traitement pourrait, le cas échéant, faire référence à certaines activités (telles que «si vous avez eu recours à ce service...», «si vous avez payé par facture») pour autant que cela soit évident pour les personnes concernées. Ci-après, le degré de précision requis est expliqué par rapport aux différents types d'informations.
114. Les informations sur les finalités visées à l'article 15, paragraphe 1, point a), doivent être précises quant à la / aux finalité(s) précise(s) dans le cas concret de la personne concernée. Il ne suffirait pas d'énumérer les finalités générales du responsable du traitement sans préciser quelle(s) finalité(s) le responsable du traitement poursuit dans le cas concret de la personne concernée qui en fait la demande. Si le traitement est effectué pour plusieurs finalités, le responsable du traitement doit

---

<sup>67</sup> Groupe de travail «Article 29», WP260 rév.01, 11 avril 2018, Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679 — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB»).

préciser quelles données ou quelles catégories de données sont traitées pour quelle(s) finalité(s). Contrairement à l'article 13, paragraphe 1, point c) et à l'article 14, paragraphe 1, point c), du RGPD, les informations sur le traitement visées à l'article 15, paragraphe 1, point a) ne contiennent pas d'informations sur la base juridique du traitement. Toutefois, étant donné que certains droits des personnes concernées dépendent de la base juridique applicable, ces informations sont importantes pour permettre aux personnes concernées de vérifier la licéité du traitement des données et de déterminer quels droits de la personne concernée sont applicables dans la situation spécifique. Par conséquent, afin de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées conformément à l'article 12, paragraphe 2, du RGPD, il est recommandé au responsable du traitement d'informer également la personne concernée de la base juridique applicable à chaque opération de traitement ou d'indiquer où elle peut trouver ces informations. En tout état de cause, le principe de transparence du traitement exige que les informations sur les bases juridiques du traitement soient mises à la disposition de la personne concernée de manière accessible (par exemple, dans une déclaration de confidentialité).

115. Les informations sur les catégories de données [article 15, paragraphe 1, point b)] peuvent également devoir être adaptées à la situation de la personne concernée, de sorte que les catégories qui se sont révélées dénuées de pertinence dans le cas du demandeur devraient être supprimées.

**Exemple 19:** Dans le contexte des informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD, un hôtel indique qu'il traite un certain nombre de catégories de données relatives aux clients (données d'identification, coordonnées, données bancaires, numéro de carte de crédit, etc.). Si une demande d'accès est présentée sur la base de l'article 15, la personne concernée qui en fait la demande doit, outre l'accès aux données effectivement traitées (élément 2), conformément à l'article 15, paragraphe 1, point b), être également informée des catégories spécifiques de données qui sont traitées dans le cas d'espèce (par exemple, en excluant les données bancaires ou les données relatives à la carte de crédit dans le cas où le paiement a été effectué en espèces).

116. Les informations sur les «destinataires ou catégories de destinataires» [article 15, paragraphe 1, point c)] doivent tout d'abord tenir compte de la définition des destinataires donnée à l'article 4, paragraphe 9, du RGPD. La définition des destinataires repose sur la divulgation de données à caractère personnel à une personne physique ou morale, à une autorité publique, à un service ou à un autre organisme<sup>68</sup>. Il ressort de l'article 4, paragraphe 9, du RGPD que les autorités publiques agissant dans le cadre d'une enquête particulière soumise à des dispositions nationales spécifiques ne doivent pas être considérées comme des destinataires.
117. En ce qui concerne la question de savoir si le responsable du traitement est libre de choisir entre des informations sur les destinataires ou sur les catégories de destinataires, il convient de noter que «contrairement aux articles 13 et 14 du RGPD, qui prévoient une obligation pour le responsable du traitement (...), l'article 15 du RGPD prévoit un véritable droit d'accès pour la personne concernée, de sorte que celle-ci doit avoir la possibilité d'obtenir soit des informations sur les destinataires spécifiques auxquels les données ont été ou seront communiquées, dans la mesure du possible, soit des informations sur les catégories de destinataires»<sup>69</sup>. Il convient également de rappeler que, comme

---

<sup>68</sup> Il convient en outre de noter que différents responsables du traitement au sens de l'article 4, paragraphe 7, du RGPD peuvent exister au sein d'une même entreprise. Dans ce contexte, il est possible de divulguer des données d'un destinataire à un autre au sein d'une entreprise.

<sup>69</sup> CJUE, C-154/21 (Österreichische Post AG), point 36.

indiqué dans les lignes directrices susmentionnées sur la transparence<sup>70</sup>, les articles 13 et 14 du RGPD indiquent déjà que les informations sur les destinataires ou les catégories de destinataires devraient être aussi concrètes que possible dans le respect des principes de transparence et d'équité. En vertu de l'article 15, si la personne concernée n'en a pas décidé autrement, le responsable du traitement est tenu de nommer les destinataires effectifs, à moins qu'il ne soit impossible d'identifier ces destinataires ou que le responsable du traitement démontre que les demandes d'accès de la personne concernée sont manifestement infondées ou excessives au sens de l'article 12, paragraphe 5, du RGPD<sup>71 72</sup>. L'EDPB rappelle à cet égard que le stockage d'informations relatives aux destinataires effectifs est nécessaire, entre autres, pour être en mesure de respecter les obligations incombant au responsable du traitement en vertu de l'article 5, paragraphe 2, et de l'article 19 du RGPD.

**Exemple 20:** Dans sa déclaration de confidentialité, un employeur fournit des informations sur les catégories de données qui sont transmises aux «agences de voyages» ou aux «hôtels» en cas de voyages d'affaires, conformément à l'article 13, paragraphe 1, point e), et à l'article 14, paragraphe 1, point e), du RGPD. Si un salarié introduit une demande d'accès aux données à caractère personnel après des voyages d'affaires, l'employeur doit alors, en ce qui concerne les destinataires des données à caractère personnel conformément à l'article 15, paragraphe 1, point c), indiquer dans sa réponse l'agence ou les agences de voyages et le ou les hôtels qui ont reçu les données. Bien que l'employeur ait légitimement fait référence à des catégories de destinataires dans sa déclaration de confidentialité conformément aux articles 13 et 14, étant donné qu'à ce stade, il n'était pas encore possible de nommer les destinataires, il devrait, sauf choix contraire de l'employé, fournir des informations sur les destinataires spécifiques (nom des agences de voyages, hôtels, etc.) lorsque l'employé présente une demande d'accès.

Lorsque, dans le respect des conditions susmentionnées, un responsable du traitement ne peut fournir que les catégories de destinataires, les informations doivent être aussi spécifiques que possible en indiquant le type de destinataire (c'est-à-dire par référence aux activités que chacun exerce), l'industrie, le secteur et le sous-secteur et la localisation des destinataires<sup>73</sup>.

118. Conformément à l'article 15, paragraphe 1, point d), des informations doivent être fournies sur la période envisagée pendant laquelle les données à caractère personnel seront conservées, dans la mesure du possible. Dans le cas contraire, les critères utilisés pour déterminer cette période doivent être fournis. Les informations fournies par le responsable du traitement doivent être suffisamment précises pour permettre à la personne concernée de savoir combien de temps les données la concernant continueront d'être conservées. S'il n'est pas possible de préciser le moment de la suppression, la durée des périodes de conservation et le début de cette période ou l'événement déclencheur (par exemple, résiliation d'un contrat, expiration d'une période de garantie, etc.) doivent être précisés. La simple référence, par exemple, à la «suppression après l'expiration des périodes de conservation réglementaires» n'est pas suffisante. Les indications concernant les périodes de conservation des données devront se concentrer sur les données spécifiques de la personne concernée. Si les données à caractère personnel de la personne concernée font l'objet de périodes

---

<sup>70</sup> Groupe de travail «Article 29», WP260 rév.01, 11 avril 2018, Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679 — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB»), p. 37 (annexe).

<sup>71</sup> CJUE, C-154/21 (Österreichische Post AG).

<sup>72</sup> Le simple fait que les données aient été divulguées à un grand nombre de destinataires ne rendrait pas en soi la demande excessive (voir section 6, point 188).

<sup>73</sup> Lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB, p. 37 (annexe).

d'effacement différentes (par exemple parce que toutes les données ne sont pas soumises à des obligations légales de conservation), les délais d'effacement sont indiqués en ce qui concerne les opérations de traitement et les catégories de données respectives.

119. Alors que les informations sur le droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle [article 15, paragraphe 1, point f)] ne dépendent pas des circonstances particulières, les droits des personnes concernées mentionnés à l'article 15, paragraphe 1, point e) varient en fonction de la base juridique qui sous-tend le traitement. En ce qui concerne son obligation de faciliter l'exercice des droits des personnes concernées en vertu de l'article 12, paragraphe 2, du RGPD, la réponse du responsable du traitement à ces droits est adaptée au cas de la personne concernée et porte sur les opérations de traitement concernées. Il convient d'éviter les informations sur les droits qui ne sont pas applicables à la personne concernée dans sa situation spécifique.
120. Conformément à l'article 15, paragraphe 1, point g), «toute information disponible» sur la source des données doit être fournie lorsque les données à caractère personnel ne sont pas collectées auprès de la personne concernée. Le degré d'information disponible peut varier au fil du temps.

**Exemple 21:** La politique de protection de la vie privée d'une grande entreprise dispose ce qui suit:

«Les analyses de solvabilité nous aident à prévenir les problèmes dans les opérations de paiement. Elles garantissent la protection de notre entreprise contre les risques financiers, qui peuvent également avoir une incidence sur les prix de vente à moyen et à long terme. Une analyse de solvabilité est nécessairement effectuée lorsque nous expédions des marchandises sans recevoir le prix d'achat correspondant en même temps, par exemple dans le cas d'un achat pour compte. Sans analyse de solvabilité, seule une option de paiement anticipé (virement bancaire immédiat, prestataire de services de paiement en ligne, carte de crédit) est possible.

Aux fins de l'analyse de solvabilité, nous enverrons vos nom, adresse et date de naissance aux prestataires de services suivants, par exemple: 1) Agence d'information financière X, 2) Fournisseur d'informations commerciales Y, 3) Agence de référence pour le crédit commercial Z.

Les données ne sont transmises aux établissements de crédit susmentionnés que dans le cadre de ce qui est légalement autorisé et uniquement aux fins de l'analyse de votre comportement antérieur en matière de paiement ainsi que pour l'évaluation du risque de défaut sur la base de procédures mathématiques/statistiques utilisant des données d'adresse ainsi que pour la vérification de votre adresse (examen de la livraison). En fonction du résultat de l'analyse de solvabilité, il se peut que nous ne soyons plus en mesure de vous proposer des moyens de paiement individuels, tels que l'achat de factures.»

La déclaration de confidentialité contient donc des informations générales sur la possibilité d'obtenir des informations auprès des agences d'information économique figurant sur la liste, conformément aux articles 13 et 14 du RGPD. S'il n'est pas possible de déterminer ex ante laquelle des entreprises interviendra dans le traitement, il suffit de mentionner les noms des entreprises éligibles dans la politique de confidentialité. Dans le cadre d'une demande fondée sur l'article 15, outre les informations selon lesquelles des informations relatives à la solvabilité ont été obtenues, il serait alors nécessaire (a posteriori) d'indiquer quelles sociétés ont été impliquées exactement. Il ressort clairement de l'article 15, paragraphe 1, point g), que les informations sur le traitement des données comprennent «toute information disponible quant à leur source» lorsque les données à caractère personnel ne sont pas collectées auprès de la personne concernée.

121. L'article 15, paragraphe 1, point h), prévoit que toute personne concernée devrait avoir le droit d'être informée, de manière significative, entre autres, de l'existence et de la logique sous-jacente d'une prise de décision automatisée, y compris un profilage, de la personne concernée, ainsi que de l'importance et des conséquences prévues d'un tel traitement<sup>74</sup>. Dans la mesure du possible, les informations visées à l'article 15, paragraphe 1, point h), doivent être plus précises par rapport au raisonnement qui conduit à des décisions spécifiques concernant la personne concernée qui a demandé l'accès.
122. Des informations sur les transferts de données prévus vers un pays tiers ou à une organisation internationale, y compris l'existence d'une décision d'adéquation de la Commission ou de garanties appropriées, doivent être fournies en vertu de l'article 13, paragraphe 1, point f), et de l'article 14, paragraphe 1, point f), du RGPD. Dans le cadre d'une demande d'accès au titre de l'article 15, l'article 15, paragraphe 2, exige des informations sur les garanties appropriées en vertu de l'article 46 du RGPD uniquement dans les cas où un transfert vers un pays tiers ou une organisation internationale a effectivement lieu.

## 5 COMMENT UN RESPONSABLE DU TRAITEMENT PEUT-IL DONNER ACCÈS?

123. Le RGPD n'est pas très contraignant quant à la manière dont le responsable du traitement doit fournir l'accès aux données. Le droit d'accès peut être facile et direct à appliquer dans certaines situations, par exemple lorsqu'une petite organisation détient des informations limitées sur la personne concernée. Dans d'autres situations, le droit d'accès est plus compliqué parce que le traitement des données est plus complexe en ce qui concerne le nombre de personnes concernées, les catégories de données traitées ainsi que le flux de données au sein des différentes organisations et entre elles. Compte tenu des différences dans le traitement des données à caractère personnel, la manière appropriée de donner accès peut varier en conséquence.
124. La présente section vise à fournir des orientations et des exemples pratiques sur les différentes manières dont les responsables du traitement peuvent se conformer à une demande d'accès, ainsi que sur le sens de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD en ce qui concerne le droit d'accès. Cette section fournira également des orientations sur ce qui est considéré comme un formulaire électronique couramment utilisé ainsi que sur le calendrier de fourniture de l'accès au titre de l'article 12, paragraphe 3, du RGPD.

### 5.1 Comment le responsable du traitement peut-il extraire les données demandées?

125. Les personnes concernées devraient avoir accès à toutes les informations traitées à leur égard par le responsable du traitement. Cela signifie, par exemple, que le responsable du traitement est tenu de rechercher des données à caractère personnel dans l'ensemble de ses systèmes informatiques et de ses systèmes d'archivage non informatiques. Lorsqu'il effectue une telle recherche, le responsable du traitement devrait utiliser les informations disponibles au sein de l'organisation concernant la personne concernée qui entraîneront probablement des correspondances dans les systèmes en

---

<sup>74</sup> Voir, à cet égard, les lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679 (WP 260), point 41, en ce qui concerne les lignes directrices sur la prise de décision individuelle automatisée et le profilage aux fins du règlement 2016/679 (WP 251).



fonction de la manière dont les informations sont structurées<sup>75</sup>. Par exemple, si les informations sont triées dans des dossiers en fonction d'un nom ou d'un numéro de référence, la recherche pourrait se limiter à ces facteurs. Toutefois, si la structure des données dépend d'autres facteurs, tels que les relations familiales ou les titres professionnels ou tout type d'identifiants directs ou indirects (par exemple, le numéro de client, le nom d'utilisateur ou les adresses IP), la recherche doit être étendue à ces éléments, à condition que le responsable du traitement détienne également ces informations relatives à la personne concernée ou que ces informations lui soient fournies par la personne concernée. Il en va de même lorsque des enregistrements concernant des tiers sont susceptibles de contenir des données à caractère personnel concernant la personne concernée. Le responsable du traitement ne peut toutefois pas exiger de la personne concernée qu'elle fournisse plus d'informations que nécessaire pour identifier la personne concernée. Si un responsable du traitement fait appel à un sous-traitant pour ses activités de traitement de données, la recherche doit naturellement être étendue aux données à caractère personnel traitées par le sous-traitant.

126. Conformément à l'article 25 du RGPD relatif à la protection des données dès la conception et à la protection des données par défaut, le responsable du traitement (et tout sous-traitant auquel il recourt) devrait également avoir déjà mis en œuvre des fonctions permettant le respect des droits des personnes concernées. Cela signifie, dans ce contexte, qu'il devrait exister des moyens appropriés de trouver et d'extraire des informations concernant une personne concernée lors du traitement d'une demande. Toutefois, il convient de noter qu'une interprétation excessive à cet égard pourrait donner lieu à des fonctions de recherche et d'extraction d'informations qui, en soi, représentent un risque pour la vie privée des personnes concernées. Il est donc important de garder à l'esprit que le processus de récupération des données devrait également être conçu de manière à ce qu'il ne compromette pas la vie privée d'autres personnes, par exemple les employés du responsable du traitement.

## 5.2 Mesures appropriées pour assurer l'accès

### 5.2.1 Prendre les «dispositions appropriées»

127. L'article 12 du RGPD fixe les exigences relatives à la fourniture de l'accès, c'est-à-dire à la fourniture de la confirmation, des données à caractère personnel et des informations supplémentaires au titre de l'article 15, et précise également la forme, les modalités et le délai relatifs au droit d'accès. Les «Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679»<sup>76</sup> du groupe de travail «Article 29» fournissent des orientations supplémentaires en ce qui concerne l'article 12, principalement en ce qui concerne les articles 13 et 14 du RGPD, mais aussi l'article 15 et la transparence en général. Ainsi, ce qui est défini dans ces lignes directrices peut souvent s'appliquer de la même manière en ce qui concerne la fourniture d'accès au titre de l'article 15.
128. L'article 12, paragraphe 1, du RGPD dispose que le responsable du traitement prend les mesures appropriées pour effectuer toute communication au titre de l'article 15 relative au traitement à la personne concernée sous une forme concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en des termes clairs et simples. L'article 12, paragraphe 2, prévoit que le responsable du traitement facilite l'exercice du droit d'accès par la personne concernée. Les exigences plus précises à cet égard devront

---

<sup>75</sup> Une telle recherche devrait naturellement inclure également les informations détenues par un sous-traitant, voir article 28, paragraphe 3, point e), du RGPD.

<sup>76</sup> Groupe de travail «Article 29», WP260 rév.01, 11 avril 2018, Lignes directrices sur la transparence au titre du règlement 2016/679 — approuvées par le comité européen de la protection des données (ci-après les «lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB»).

être appréciées au cas par cas. Lorsqu'ils décident des mesures appropriées, les responsables du traitement doivent tenir compte de toutes les circonstances pertinentes, y compris, mais pas exclusivement, de la quantité de données traitées, de la complexité de leur traitement et des connaissances dont ils disposent à l'égard des personnes concernées, par exemple si la majorité des personnes concernées sont des enfants, des personnes âgées ou des personnes handicapées. En outre, dans les cas où le responsable du traitement est informé des besoins particuliers de la personne concernée qui formule la demande, par exemple au moyen d'informations supplémentaires dans la demande présentée, le responsable du traitement doit tenir compte de ces circonstances. En conséquence, les mesures appropriées varieront.

129. Il importe de garder à l'esprit, lors de l'évaluation, que le terme «approprié» ne devrait jamais être compris comme un moyen de limiter la portée des données couvertes par le droit d'accès. Le terme «approprié» ne signifie pas que les efforts déployés pour fournir les informations puissent être mis en balance avec, par exemple, tout intérêt que la personne concernée pourrait avoir à obtenir les données à caractère personnel. L'évaluation devrait plutôt viser à choisir la méthode la plus appropriée pour fournir toutes les informations couvertes par ce droit, en fonction des circonstances propres à chaque cas. Par conséquent, un responsable du traitement qui traite une grande quantité de données à grande échelle doit accepter de déployer des efforts considérables pour garantir le droit d'accès aux personnes concernées sous une forme concise, transparente, intelligible et facilement accessible, en utilisant un langage clair et simple.
130. Il convient d'éviter d'orienter la personne concernée vers différentes sources en réponse à une demande d'accès aux données. Comme indiqué précédemment dans les lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la transparence (en ce qui concerne la notion de «fournir» figurant aux articles 13 et 14 du RGPD), la notion de «fournir» implique que *«la personne concernée ne doit pas avoir à chercher activement les informations couvertes par ces articles parmi d'autres informations, telles que les conditions d'utilisation d'un site internet ou d'une application»*<sup>77</sup>. Par conséquent, et dans le respect du principe de transparence, les personnes concernées doivent obtenir du responsable du traitement les informations et les données à caractère personnel requises par l'article 15, paragraphes 1, 2 et 3 de manière à permettre un accès complet aux informations demandées. Dans des circonstances particulières, il serait inapproprié, voire illicite, de partager les informations au sein de l'entité du responsable du traitement, par exemple en raison du caractère sensible des informations (telles que les informations relatives à la dénonciation de dysfonctionnements). Dans ces cas, il serait jugé approprié de scinder les informations en plusieurs réponses afin de donner suite à la demande d'accès des personnes concernées. La méthode choisie par le responsable du traitement doit effectivement fournir à la personne concernée les données et les informations demandées, de sorte qu'il ne serait pas approprié, en guise de réponse, de recommander à la personne concernée de simplement vérifier les données demandées stockées sur son propre appareil, y compris, par exemple, de vérifier l'historique des flux de clics et les adresses IP sur son téléphone portable.
131. Conformément au principe de responsabilité, un responsable du traitement doit documenter son approche afin de pouvoir démontrer en quoi les moyens choisis pour fournir les informations nécessaires au titre de l'article 15 sont appropriés dans les circonstances de l'espèce.

---

<sup>77</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la transparence — approuvées par l'EDPB, point 33.

## 5.2.2 Différents moyens de fournir l'accès

132. Comme déjà expliqué à la section 2.2.2 ci-dessus, lorsqu'elles introduisent une demande d'accès, les personnes concernées ont le droit de recevoir une copie de leurs données faisant l'objet d'un traitement conformément à l'article 15, paragraphe 3, ainsi que les informations supplémentaires, qui sont considérées comme la principale modalité d'accès aux données à caractère personnel.
133. Toutefois, dans certaines circonstances, il pourrait être approprié que le responsable du traitement fournisse un accès par d'autres moyens que la fourniture d'une copie. Ces modalités non permanentes d'accès aux données pourraient être, par exemple: une information orale, l'inspection des dossiers ou l'accès sur place ou à distance sans possibilité de téléchargement. Ces modalités peuvent constituer des moyens appropriés d'accorder l'accès, par exemple dans les cas où cela est dans l'intérêt de la personne concernée ou si la personne concernée en fait la demande. L'accès sur place pourrait également être approprié, à titre de mesure initiale, lorsqu'un responsable du traitement traite une grande quantité de données non numérisées afin de permettre à la personne concernée d'être informée des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement et de prendre une décision en connaissance de cause quant aux données à caractère personnel qu'elle souhaite obtenir au moyen d'une copie. Des moyens d'accès non permanents peuvent être suffisants et adéquats dans certaines situations; par exemple, elle peut satisfaire à la nécessité pour les personnes concernées de vérifier que les données traitées par le responsable du traitement sont correctes en donnant aux personnes concernées la possibilité de visualiser les données originales. Un responsable du traitement n'est pas tenu de fournir les informations par d'autres moyens que la fourniture d'une copie, mais devrait adopter une approche raisonnable lors de l'examen d'une telle demande. L'octroi d'un accès par d'autres moyens que la fourniture d'une copie n'empêche pas les personnes concernées d'avoir également une copie, sauf si elles choisissent de ne pas le faire.
134. Le responsable du traitement peut choisir, en fonction de la situation, de fournir la copie des données faisant l'objet du traitement, ainsi que les informations supplémentaires, de différentes manières, par exemple par courrier électronique, par courrier physique ou par l'utilisation d'un outil en libre-service. Si la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement, comme le prévoit l'article 15, paragraphe 3. En tout état de cause, le responsable du traitement doit envisager des mesures techniques et organisationnelles appropriées, y compris un cryptage adéquat lorsqu'il fournit des informations par courrier électronique ou des outils en libre-service en ligne.
135. Dans le cas où le responsable du traitement traite des données à caractère personnel concernant la personne qui présente la demande uniquement à petite échelle, la copie des données à caractère personnel et les informations supplémentaires peuvent et devraient être fournies au moyen d'une procédure simple.

**Exemple 22:** Une librairie locale conserve le nom et l'adresse de ses clients qui ont commandé une livraison à domicile. Un client se rend dans la librairie et introduit une demande d'accès. Dans ce cas, il suffirait d'imprimer les données à caractère personnel concernant le client directement à partir du système commercial, tout en fournissant les informations supplémentaires visées à l'article 15, paragraphes 1 et 2.

**Exemple 23:** Un donateur mensuel d'une organisation caritative présente une demande d'accès par courrier électronique. L'organisation caritative détient des informations sur les dons effectués au cours

des douze derniers mois, ainsi que les noms et adresses électroniques des donateurs. Le responsable du traitement pourrait fournir la copie des données à caractère personnel et des informations supplémentaires en répondant au courrier électronique, à condition que toutes les garanties nécessaires soient appliquées, en tenant compte, par exemple, de la nature des données.

136. Même les contrôleurs qui traitent une grande quantité de données peuvent choisir de recourir à des procédures manuelles pour le traitement des demandes d'accès. Si le responsable du traitement traite des données dans plusieurs services différents, il doit collecter les données à caractère personnel auprès de chaque service pour pouvoir répondre à la demande de la personne concernée.

**Exemple 24:** Un administrateur est désigné par le responsable du traitement pour traiter les questions pratiques concernant les demandes d'accès. Lorsqu'il reçoit une demande, l'administrateur envoie une demande de renseignements par courrier électronique aux différents services de l'organisation leur demandant de collecter des données à caractère personnel concernant la personne concernée. Les représentants de chaque service fournissent à l'administrateur les données à caractère personnel traitées par leur service. L'administrateur envoie ensuite toutes les données à caractère personnel à la personne concernée, accompagnées des informations complémentaires nécessaires, par exemple et, le cas échéant, par courrier électronique.

137. Bien que des processus manuels de traitement des demandes d'accès puissent être considérés comme appropriés, certains responsables du traitement peuvent tirer avantage du recours à des processus automatisés pour traiter les demandes des personnes concernées. Cela pourrait, par exemple, être le cas pour les responsables du traitement qui reçoivent un grand nombre de demandes. L'un des moyens de fournir les informations visées à l'article 15 consiste à fournir à la personne concernée des outils en libre-service. Cela pourrait faciliter le traitement efficace et en temps utile des demandes d'accès des personnes concernées et permettre également au responsable du traitement d'inclure le mécanisme de vérification dans l'outil en libre-service.

**Exemple 25:** Un service de médias sociaux dispose d'un processus automatisé de traitement des demandes d'accès qui permet à la personne concernée d'accéder à ses données à caractère personnel à partir de son compte utilisateur. Pour extraire les données à caractère personnel, les utilisateurs de médias sociaux peuvent choisir l'option «Télécharger vos données à caractère personnel» lorsqu'ils sont connectés à leur compte utilisateur. Cette option en libre-service permet aux utilisateurs de télécharger un fichier contenant leurs données à caractère personnel directement du compte utilisateur vers leur propre ordinateur.

138. L'utilisation d'outils en libre-service ne devrait jamais limiter l'étendue des données à caractère personnel reçues. S'il n'est pas possible de fournir toutes les informations visées à l'article 15 au moyen de l'outil en libre-service, les informations restantes doivent être fournies d'une manière différente. Le responsable du traitement peut en effet encourager la personne concernée à utiliser un outil en libre-service que le responsable du traitement a mis en place pour traiter les demandes d'accès. Toutefois, il convient de noter que le responsable du traitement doit également traiter les demandes d'accès qui ne sont pas envoyées par le canal de communication établi<sup>78</sup>.

---

<sup>78</sup> Voir la section 3.1.2.

5.2.3 L'accès doit être accordé «d'une façon concise, transparente, compréhensible et aisément accessible, en des termes clairs et simples».

139. Conformément à l'article 12, paragraphe 1, du RGPD, le responsable du traitement doit prendre les mesures appropriées pour fournir un accès au titre de l'article 15 d'une façon concise, transparente, compréhensible et facilement accessible, en des termes clairs et simples.
140. L'exigence selon laquelle l'accès doit être accordé à la personne concernée sous une forme concise et transparente signifie que les responsables du traitement devraient présenter les informations de manière efficace et succincte afin d'être facilement comprises par la personne concernée, en particulier s'il s'agit d'un enfant. Le responsable du traitement doit tenir compte de la quantité et de la complexité des données lorsqu'il choisit les moyens d'accorder l'accès prévu à l'article 15.

**Exemple 26:** Un fournisseur de médias sociaux traite une grande quantité d'informations sur une personne concernée. Une grande partie de ces données à caractère personnel sont des informations contenues dans des centaines de pages de fichiers journaux où les activités de la personne concernée sur le site web sont enregistrées. Si les personnes concernées demandent l'accès à leurs données à caractère personnel, les données à caractère personnel figurant dans ces fichiers journaux sont effectivement couvertes par le droit d'accès. Le droit d'accès peut donc être formellement respecté si ces centaines de pages de fichiers journaux devaient être fournies à la personne concernée. Toutefois, en l'absence de mesures visant à faciliter la compréhension des informations contenues dans les fichiers journaux, le droit d'accès de la personne concernée pourrait ne pas être respecté dans la pratique, car aucune connaissance ne peut être facilement extraite des fichiers journaux, ce qui ne satisfait pas à l'exigence de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD. Le responsable du traitement doit donc être prudent et minutieux lorsqu'il choisit la manière dont les informations et les données à caractère personnel sont présentées à la personne concernée.

141. Dans les circonstances de l'exemple ci-dessus, l'utilisation d'une approche à plusieurs niveaux, similaire à celle préconisée dans les lignes directrices sur la transparence en ce qui concerne les déclarations de confidentialité<sup>79</sup>, pourrait constituer une mesure appropriée pour satisfaire à la fois aux exigences de l'article 15 et de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD. Ce point sera développé à la section 5.2.4 ci-dessous. L'exigence selon laquelle les informations doivent être «compréhensibles» signifie qu'elles doivent être comprises par le public visé<sup>80</sup>, tout en gardant à l'esprit les besoins particuliers que la personne concernée pourrait avoir et qui sont connus du responsable du traitement<sup>81</sup>. Étant donné que le droit d'accès permet souvent l'exercice d'autres droits de la personne concernée, il est essentiel que les informations fournies soient rendues claires et compréhensibles. En effet, les personnes concernées ne pourront envisager d'invoquer leur droit, par exemple, à une rectification au titre de l'article 16 du RGPD qu'une fois qu'elles auront connaissance des données à caractère personnel traitées, des finalités du traitement, etc. En conséquence, le responsable du traitement pourrait avoir besoin de fournir à la personne concernée des informations supplémentaires

---

<sup>79</sup> Lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la transparence — approuvées par l'EDPB, point 35.

<sup>80</sup> L'intelligibilité est étroitement liée à l'obligation d'utiliser un langage simple et clair (lignes directrices du GT29 sur la transparence — approuvées par l'EDPB, point 9). Ce qui est dit au sujet d'un libellé simple et clair aux points 12 à 16 en ce qui concerne les informations visées aux articles 13 et 14 du RGPD s'applique également à la communication au titre de l'article 15.

<sup>81</sup> Voir point 128.

expliquant les données fournies. Il convient de souligner que la complexité du traitement des données oblige le responsable du traitement à fournir les moyens de rendre les données compréhensibles et ne peut servir d'argument pour limiter l'accès à toutes les données. De même, l'obligation du responsable du traitement de fournir les données de manière concise ne saurait servir d'argument pour limiter l'accès à toutes les données.

**Exemple 27:** Un site internet de commerce électronique recueille des données sur les articles consultés ou achetés sur son site web à des fins de marketing. Une partie de ces données sera constituée de données dans un format brut<sup>82</sup>, qui n'ont pas été analysées et qui peuvent ne pas avoir de signification directe pour le lecteur (codes, historique des activités, etc.). Ces données relatives aux activités des personnes concernées sont également couvertes par le droit d'accès et devraient, par conséquent, être fournies à la personne concernée en réponse à une demande d'accès. Lorsqu'il fournit des données dans un format brut, il importe que le responsable du traitement prenne les mesures nécessaires pour veiller à ce que la personne concernée comprenne les données, par exemple en fournissant un document explicatif qui traduit le format brut en un format convivial. En outre, un tel document pourrait expliquer que les abréviations et autres acronymes, par exemple «A», signifient que l'achat a été interrompu et que «B» signifie que l'achat a été passé.

142. La notion de «facilement accessible» signifie que les informations visées à l'article 15 devraient être présentées d'une manière qui soit facile d'accès pour la personne concernée. Il s'agit, par exemple, de la mise en page, de l'utilisation de titres appropriés et de la subdivision en paragraphes. Les informations devraient toujours être exprimées de manière simple et claire. Un responsable du traitement qui propose un service dans un pays devrait également proposer des réponses dans la langue comprise par les personnes concernées dans ce pays. L'utilisation d'icônes normalisées est également encouragée lorsqu'elle facilite l'intelligibilité et l'accessibilité des informations. Lorsque la demande d'informations concerne des personnes concernées atteintes d'une déficience visuelle ou d'autres personnes concernées qui peuvent éprouver des difficultés à accéder aux informations ou à les comprendre, le responsable du traitement est censé prendre des mesures facilitant la compréhension des informations fournies, y compris des informations orales, le cas échéant<sup>83</sup>. Le responsable du traitement devrait veiller tout particulièrement à ce que les personnes âgées, les enfants, les personnes malvoyantes ou les personnes souffrant d'un handicap cognitif ou autre puissent exercer leurs droits, par exemple en fournissant de manière proactive des éléments facilement accessibles pour faciliter l'exercice de ces droits.

#### 5.2.4 Une grande quantité d'informations nécessite des exigences spécifiques sur la manière dont les informations sont fournies

143. Indépendamment des moyens utilisés pour accorder l'accès, il peut exister un conflit entre la quantité d'informations dont le responsable du traitement doit fournir aux personnes concernées et l'exigence de concision. L'un des moyens de résoudre ce conflit, et qui constitue une mesure appropriée pour certains responsables du traitement lorsqu'une grande quantité de données doit être fournie, est de recourir à une approche à plusieurs niveaux. Cette approche peut faciliter la compréhension des

---

<sup>82</sup> Le format brut de l'exemple doit être compris comme des données non analysées sous-tendant un traitement, et non comme le niveau le plus bas de données brutes qui peuvent uniquement être lisibles par machine (telles que les «octets»).

<sup>83</sup> Voir les lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la transparence — approuvées par l'EDPB, point 21.

données par les personnes concernées. Il convient néanmoins de souligner que cette approche ne peut être utilisée que dans certaines circonstances et doit être mise en œuvre d'une manière qui ne limite pas le droit d'accès, comme expliqué ci-dessous. En outre, le recours à une approche à plusieurs niveaux ne devrait pas créer de charge supplémentaire pour la personne concernée. Cette approche est donc davantage indiquée lorsque l'accès est fourni dans un contexte en ligne. Une approche à plusieurs niveaux est simplement un moyen de présenter les informations visées à l'article 15 d'une manière qui soit également conforme aux exigences de l'article 12, paragraphe 1, du RGPD et ne devrait pas être confondue avec la possibilité pour les responsables du traitement de demander à la personne concernée de préciser les informations ou les activités de traitement sur lesquelles porte la demande, comme le prévoit le considérant 63 du RGPD<sup>84</sup>.

144. Une approche à plusieurs niveaux en ce qui concerne le droit d'accès signifie qu'un responsable du traitement peut, dans certaines circonstances, fournir les données à caractère personnel et les informations supplémentaires requises au titre de l'article 15 en différentes couches. Le premier niveau devrait inclure des informations sur le traitement et les droits de la personne concernée conformément à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h) et à l'article 15, paragraphe 2, ainsi qu'une première partie des données à caractère personnel traitées. Dans un deuxième niveau, davantage de données à caractère personnel devraient être fournies.
145. Lorsqu'il décide des informations à fournir dans les différents niveaux, le responsable du traitement devrait prendre en considération les informations que la personne concernée considère en général comme les plus pertinentes. Conformément au principe de loyauté, le premier niveau devrait également contenir les informations sur le traitement qui a le plus d'incidences pour la personne concernée<sup>85</sup>. Les responsables du traitement doivent être en mesure de démontrer leur responsabilité quant à leur raisonnement concernant ce qui précède.

**Exemple 28:** Un responsable du traitement analyse les ensembles de mégadonnées afin de placer les clients dans différents segments en fonction de leur comportement en ligne. Dans cette situation, on peut supposer que les informations les plus importantes pour les personnes concernées sont des informations sur le segment dans lequel elles ont été placées. En conséquence, ces informations devraient être incluses dans le premier niveau. Les données dans un format brut<sup>86</sup> qui n'ont pas encore été analysées ou traitées, telles que l'activité des utilisateurs sur un site web, sont également des données à caractère personnel couvertes par le droit d'accès; toutefois, dans certains cas, il pourrait suffire de fournir ces informations dans une autre couche.

146. Pour que l'utilisation d'une approche à plusieurs niveaux puisse être considérée comme une mesure appropriée, il est nécessaire que la personne concernée soit informée dès le départ que les informations visées à l'article 15 sont structurées en différents niveaux et qu'elles sont accompagnées d'une description des données à caractère personnel et des informations qui seront contenues dans les différents niveaux. De cette manière, il sera plus facile pour la personne concernée de décider des niveaux auxquels elle souhaite accéder. La description devrait refléter objectivement toutes les catégories de données à caractère personnel qui sont effectivement traitées par le responsable du traitement. Il convient également d'indiquer clairement comment la personne concernée peut avoir accès aux différents niveaux. L'accès aux différents niveaux n'implique pas d'efforts disproportionnés

---

<sup>84</sup> Voir aussi la section 2.3.1.

<sup>85</sup> Voir les lignes directrices du groupe de travail «Article 29» sur la transparence — approuvées par l'EDPB, point 36.

<sup>86</sup> Voir la note de bas de page n° 82.

pour la personne concernée et n'est pas subordonné à la formulation d'une nouvelle demande de la personne concernée. Cela signifie que les personnes concernées doivent avoir la possibilité de choisir d'accéder à tous les niveaux en une seule fois ou d'accéder à un ou deux niveaux si elles l'estiment suffisant.

**Exemple 29:** Une personne concernée introduit une demande d'accès à un service de diffusion de vidéo en continu. La demande est introduite au moyen d'une option disponible lorsqu'une personne concernée se connecte à son compte. La personne concernée se voit proposer deux options qui apparaissent sous la forme de boutons sur la page web. La première option consiste à télécharger la partie 1 des données à caractère personnel et les informations supplémentaires. Elle contient, par exemple, l'historique récent de diffusion en continu, les informations relatives aux comptes et les informations sur les paiements. La deuxième option consiste à télécharger la partie 2 des données à caractère personnel contenant les fichiers journaux techniques sur les activités des personnes concernées et les informations historiques sur le compte. Dans ce cas, le responsable du traitement a permis aux personnes concernées d'exercer leur droit d'une manière qui ne crée pas de charge supplémentaire pour la personne concernée.

**Variante 1:** Dans les cas où la personne concernée choisit uniquement de cliquer sur le bouton pour télécharger la partie 1 des données à caractère personnel, le responsable du traitement n'est tenu de fournir que la partie 1 des données.

**Variante 2:** Dans les cas où la personne concernée clique sur les boutons tant pour la partie 1 que pour la partie 2 des données, le responsable du traitement ne peut pas se contenter de communiquer la partie 1 des données et demander une nouvelle confirmation avant la communication de la partie 2 des données. Au lieu de cela, les deux parties des données doivent être fournies à la personne concernée, ainsi qu'il ressort de la demande formulée.

147. Le recours à une approche à plusieurs niveaux ne sera pas jugé approprié pour tous les responsables du traitement ou dans toutes les situations. Elle ne devrait être utilisée que lorsqu'il serait difficile pour la personne concernée de comprendre les informations si elles sont fournies dans leur intégralité. En d'autres termes, le responsable du traitement doit être en mesure de démontrer que l'utilisation d'une approche à plusieurs niveaux apporte une valeur ajoutée à la personne concernée en l'aidant à comprendre les informations fournies. Une approche à plusieurs niveaux ne serait donc considérée comme appropriée que lorsqu'un responsable du traitement traite une grande quantité de données à caractère personnel relatives à la personne concernée qui en fait la demande et que la personne concernée éprouve des difficultés manifestes à saisir ou à comprendre les informations si elles devaient être fournies en une seule fois. Le fait que le responsable du traitement devrait consentir des efforts et des ressources considérables pour fournir les informations visées à l'article 15 ne constitue pas en soi un argument en faveur d'une approche à plusieurs niveaux.

### 5.2.5 Format

148. Conformément à l'article 12, paragraphe 1, du RGPD, les informations visées à l'article 15 sont fournies par écrit ou par d'autres moyens y compris, lorsque c'est approprié, par voie électronique. En ce qui concerne l'accès aux données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement, l'article 15, paragraphe 3, indique que lorsque la personne concernée présente sa demande par voie électronique, les informations sont fournies sous une forme électronique d'usage courant, à moins que la personne concernée ne demande qu'il en soit autrement. Le RGPD ne précise pas ce qu'il entend par «forme électronique d'usage courant». Il existe donc plusieurs formats envisageables. Ce qui est considéré comme une forme électronique d'usage courant variera également au fil du temps.



149. Ce qui pourrait être considéré comme une forme électronique d'usage courant devrait être fondé sur une évaluation objective et non sur le format utilisé par le responsable du traitement dans ses opérations quotidiennes. Afin de déterminer quel format doit être considéré comme une forme électronique d'usage courant dans la situation en question, le responsable du traitement devra évaluer s'il existe des formats spécifiques généralement utilisés dans le domaine d'activité du responsable du traitement ou dans le contexte donné. Lorsqu'il n'existe pas de tels formats généralement utilisés, les formats ouverts définis dans une norme internationale, telle que l'ISO, devraient, en général, être considérés comme des formes électroniques d'usage courant. Toutefois, l'EDPB n'exclut pas la possibilité que d'autres formats puissent également être considérés comme d'usage courant au sens de l'article 15, paragraphe 3. Lorsqu'il évalue si un format est une forme électronique d'usage courant, l'EDPB considère qu'il est important que la personne concernée puisse facilement accéder aux informations fournies dans le format actuel. À cet égard, il convient de noter quelles informations le responsable du traitement a fournies à la personne concernée sur la manière d'accéder à un dossier fourni dans un format spécifique, telles que les programmes ou logiciels qui pourraient être utilisés, afin de rendre le format plus accessible à la personne concernée. La personne concernée ne devrait toutefois pas être obligée d'acheter un logiciel pour avoir accès à l'information.
150. Lorsqu'il décide du format dans lequel la copie des données à caractère personnel et les informations visées à l'article 15 doivent être fournies, le responsable du traitement doit garder à l'esprit que ce format doit permettre de présenter les informations d'une manière à la fois intelligible et facilement accessible. Il est important que la personne concernée reçoive des informations sous une forme incarnée et permanente (texte, électronique). Étant donné que les informations devraient perdurer au fil du temps, les informations écrites, y compris par voie électronique, sont, en principe, préférables à d'autres formes. La copie des données à caractère personnel pourrait, le cas échéant, être stockée sur un dispositif de stockage électronique tel qu'un CD ou une clé USB.
151. Il convient de noter que pour qu'un responsable du traitement puisse considérer que les personnes concernées ont reçu une copie de données à caractère personnel, il ne suffit pas de leur avoir donné accès à leurs données à caractère personnel. Pour que l'obligation de fournir une copie des données à caractère personnel soit remplie et si les données sont fournies par voie électronique/numérique, les personnes concernées doivent pouvoir télécharger leurs données sous une forme électronique d'usage courant.
152. Il incombe au responsable du traitement de décider de la forme appropriée sous laquelle les données à caractère personnel seront fournies. Le responsable du traitement peut, bien qu'il ne soit pas nécessairement tenu de le faire, fournir sous leur forme originale les documents contenant des données à caractère personnel relatives aux personnes concernées qui présentent la demande. Le responsable du traitement pourrait, par exemple, au cas par cas, donner accès à une copie du support en tant que tel, compte tenu du besoin de transparence (par exemple, vérifier l'exactitude des données détenues par le responsable du traitement en cas de demande d'accès au dossier médical ou d'enregistrement audio dont la transcription est contestée). Toutefois, la CJUE, dans son interprétation du droit d'accès prévu par la directive 95/46/CE, a déclaré que «pour qu'il soit satisfait [au droit d'accès], il suffit que ce demandeur soit mis en possession d'un aperçu complet de ces données sous une forme intelligible, c'est-à-dire une forme permettant à ce demandeur de prendre connaissance desdites données et de vérifier que ces dernières sont exactes et traitées de manière conforme à cette directive, afin qu'il puisse, le cas échéant, exercer les droits qui lui sont conférés»<sup>87</sup>. Contrairement à la directive, le RGPD contient expressément une obligation de fournir à la personne concernée une

---

<sup>87</sup> CJUE, affaires jointes C-141/12 et C-372/12, YS e.a., point 60.

copie des données à caractère personnel faisant l'objet d'un traitement. Cela ne signifie toutefois pas que la personne concernée a toujours le droit d'obtenir une copie des documents contenant les données à caractère personnel, mais une copie non modifiée des données à caractère personnel traitées dans ces documents.<sup>88</sup> Cette copie des données à caractère personnel pourrait être fournie au moyen d'une compilation contenant toutes les données à caractère personnel couvertes par le droit d'accès, pour autant que cette compilation permette à la personne concernée d'être informée et de vérifier la licéité du traitement. Il n'y a donc aucune contradiction entre le libellé du RGPD et l'arrêt de la CJUE sur cette question. Le mot «aperçu» utilisé dans l'arrêt ne doit pas être interprété de manière erronée en ce sens que la compilation ne couvrirait pas toutes les données couvertes par le droit d'accès, mais constitue simplement un moyen de présenter toutes ces données sans donner accès aux documents sous-jacents qui contiennent les données à caractère personnel. Étant donné que la compilation doit contenir une copie des données à caractère personnel, il convient de souligner qu'elle ne peut être effectuée d'une manière qui modifie ou altère d'une manière ou d'une autre le contenu des informations.

**Exemple 30:** Une personne concernée est assurée auprès d'une compagnie d'assurances depuis de nombreuses années. Plusieurs incidents assurés se sont produits. Dans chaque cas, il y a eu une correspondance écrite par courrier électronique entre la personne concernée et la compagnie d'assurances. Étant donné que la personne concernée devait fournir des informations sur les circonstances spécifiques de chaque incident, la correspondance comporte de nombreuses informations à caractère personnel sur la personne concernée (loisirs, colocalitaires, habitudes quotidiennes, etc.). Dans certains cas, un désaccord est apparu quant à l'obligation de la compagnie d'assurances d'indemniser la personne concernée, ce qui a entraîné un grand nombre de communications de part et d'autre. Toute cette correspondance est stockée par la compagnie d'assurances. La personne concernée présente une demande d'accès. Dans ce cas, le responsable du traitement n'est pas nécessairement tenu de fournir les courriels sous leur forme originale en les transmettant à la personne concernée. Au lieu de cela, le responsable du traitement pourrait choisir de compiler la correspondance électronique contenant les données à caractère personnel de la personne concernée dans un dossier fourni à la personne concernée.

153. Nonobstant la forme sous laquelle le responsable du traitement fournit les données à caractère personnel, par exemple en fournissant les documents proprement dits contenant les données à caractère personnel ou en compilant les données à caractère personnel, les informations sont conformes aux exigences de transparence énoncées à l'article 12 du RGPD. Le fait de compiler et/ou d'extraire les données d'une manière qui facilite leur compréhension pourrait, dans certains cas, être un moyen de satisfaire à ces exigences. Dans d'autres cas, les informations sont mieux comprises en fournissant une copie du document proprement dit contenant les données à caractère personnel. Par conséquent, la forme la plus appropriée doit être déterminée au cas par cas.
154. Dans ce contexte, il est important de rappeler qu'il existe une distinction entre le droit d'accès au titre de l'article 15 du RGPD et le droit de recevoir une copie des documents administratifs régis par le droit national, ce dernier étant un droit de recevoir une copie du document proprement dit. Cela ne signifie pas que le droit d'accès prévu à l'article 15 du RGPD exclut la possibilité de recevoir une copie du document/des médias sur lesquels figurent les données à caractère personnel.

---

<sup>88</sup> Des questions liées à ce sujet sont en jeu dans les affaires actuellement pendantes devant la CJUE (C-487/21 et C-307/21).

155. Dans certains cas, les données à caractère personnel elles-mêmes fixent les exigences du format dans lequel les données à caractère personnel devraient être fournies. Par exemple, lorsque les données à caractère personnel se composent d'informations manuscrites de la personne concernée, il peut être nécessaire de lui fournir une photocopie de ces informations manuscrites, étant donné que l'écriture manuscrite elle-même est une donnée à caractère personnel. Tel pourrait notamment être le cas lorsque l'écriture manuscrite est un élément important du traitement, par exemple en cas d'analyse graphologique. Il en va de même en général pour les enregistrements audio, car la voix de la personne concernée elle-même est une donnée à caractère personnel. Dans certains cas, toutefois, l'accès peut être accordé en fournissant une transcription de la conversation, par exemple, si la personne concernée et le responsable du traitement en conviennent.
156. Il convient de noter que les dispositions relatives aux exigences en matière de format sont différentes en ce qui concerne le droit d'accès et le droit à la portabilité des données. Si le droit à la portabilité des données prévu à l'article 20 du RGPD exige que les informations soient fournies dans un format lisible par une machine, ce n'est pas le cas du droit à l'information prévu à l'article 15. Par conséquent, des formats qui ne sont pas considérés comme appropriés pour répondre à une demande de portabilité des données, par exemple des fichiers PDF, pourraient cependant être appropriés pour répondre à une demande d'accès.

### 5.3 Calendrier pour la fourniture de l'accès

157. L'article 12, paragraphe 3, du RGPD exige que le responsable du traitement fournisse à la personne concernée des informations sur les suites données à une demande au titre de l'article 15 dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux mois au maximum compte tenu de la complexité et du nombre de demandes, à condition que la personne concernée ait été informée des raisons de ce retard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande. Cette obligation d'informer la personne concernée de la prolongation et de ses motifs ne doit pas être confondue avec les informations qui doivent être fournies sans délai et au plus tard dans un délai d'un mois lorsque le responsable du traitement ne donne pas suite à la demande, comme le précise l'article 12, paragraphe 4, du RGPD.
158. Le responsable du traitement réagit et, en règle générale, fournit les informations visées à l'article 15 dans les meilleurs délais, ce qui signifie que les informations doivent être communiquées dans les meilleurs délais. Cela signifie que, s'il est possible de fournir les informations demandées dans un délai inférieur à un mois, le responsable du traitement devrait le faire. L'EDPB estime également que le calendrier de réponse à la demande dans certaines situations doit être adapté à la période de conservation afin de pouvoir fournir un accès<sup>89</sup>.
159. Le délai commence à courir lorsque le responsable du traitement a reçu une demande au titre de l'article 15, c'est-à-dire lorsque la demande parvient au responsable du traitement par l'une de ses voies officielles<sup>90</sup>. Il n'est pas nécessaire que le responsable du traitement ait effectivement connaissance de la demande. Toutefois, lorsque le responsable du traitement doit communiquer avec la personne concernée en raison de l'incertitude quant à l'identité de la personne qui présente la

---

<sup>89</sup> Voir section 2.3.3.

<sup>90</sup> Dans certains États membres, il existe une législation nationale qui détermine quand un message doit être considéré comme reçu, tenant compte des week-ends et des jours fériés nationaux.

demande, il peut y avoir une suspension du délai jusqu'à ce que le responsable du traitement ait obtenu les informations nécessaires auprès de la personne concernée, à condition que le responsable du traitement ait demandé des informations complémentaires sans tarder. Il en va de même lorsqu'un responsable du traitement a demandé à une personne concernée de préciser les traitements auxquels se rapporte la demande, lorsque les conditions énoncées au considérant 63 sont remplies<sup>91</sup>.

**Exemple 31:** Après réception de la demande, un responsable du traitement réagit immédiatement et demande les informations dont il a besoin pour confirmer l'identité de la personne à l'origine de la demande. Ce dernier répond seulement quelques jours plus tard et les informations transmises par la personne concernée pour vérifier l'identité ne semblent pas suffisantes, ce qui oblige le responsable du traitement à demander des éclaircissements. Dans ce cas, une suspension est prévue jusqu'à ce que le responsable du traitement ait obtenu suffisamment d'informations pour vérifier l'identité de la personne concernée.

160. Le délai de réponse à une demande d'accès doit être calculé conformément au règlement n° 1182/71<sup>92</sup>.

**Exemple 32:** Une organisation reçoit une demande le 5 mars. Le délai commence à courir le même jour. Cela signifie que l'organisation doit se conformer à la demande au plus tard le 5 avril inclus.

**Exemple 33:** Si l'organisation reçoit une demande le 31 août et que le mois suivant est plus court qu'il n'y a de date correspondante, la date de réponse est, au plus tard, le dernier jour du mois suivant, donc le 30 septembre.

161. Si le dernier jour de ce délai tombe un week-end ou un jour férié, le responsable du traitement a jusqu'au jour ouvrable suivant pour répondre.
162. Dans certaines circonstances, le responsable du traitement peut prolonger le délai de réponse à une demande d'accès de deux mois supplémentaires si nécessaire, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Il convient de souligner que cette possibilité constitue une dérogation à la règle générale et ne doit pas être utilisée de manière excessive. Si les responsables du traitement se trouvent souvent contraints de prolonger le délai, cela pourrait indiquer la nécessité de développer davantage leurs procédures générales de traitement des demandes.
163. Ce qui constitue une demande complexe varie en fonction des circonstances propres à chaque cas. Certains des facteurs qui pourraient être considérés comme pertinents sont, par exemple, les suivants:
- la quantité de données traitées par le responsable du traitement,
  - la manière dont les informations sont stockées, en particulier lorsqu'il est difficile de les récupérer, par exemple lorsque les données sont traitées par différentes unités de l'organisation,
  - la nécessité d'occulter des informations lorsqu'une dérogation s'applique, par exemple des informations concernant d'autres personnes concernées ou qui constituent des secrets d'affaires, et
  - lorsque les informations nécessitent des travaux supplémentaires pour être intelligibles.

---

<sup>91</sup> Voir section 2.3.1.

<sup>92</sup> Règlement (CEE, Euratom) n° 1182/71 du Conseil, du 3 juin 1971, portant détermination des règles applicables aux délais, aux dates et aux termes

164. Le simple fait que donner suite à la demande nécessiterait un effort important ne rend pas une demande complexe. De même, le fait qu'une grande entreprise reçoive un grand nombre de demandes ne devrait pas déclencher automatiquement une prolongation du délai. Toutefois, lorsqu'un responsable du traitement reçoit temporairement un grand nombre de demandes, par exemple en raison d'une publicité extraordinaire concernant ses activités, cela peut être considéré comme une raison légitime de prolonger le délai de réponse. Néanmoins, un responsable du traitement, en particulier celui qui traite une grande quantité de données, devrait disposer de procédures et de mécanismes afin de pouvoir traiter les demandes dans les délais dans des circonstances normales.

## 6 LIMITES ET LIMITATIONS DU DROIT D'ACCÈS

### 6.1 Remarques générales

165. Le droit d'accès est soumis aux limites qui découlent de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD (droits et libertés d'autrui) et de l'article 12, paragraphe 5, du RGPD (demandes manifestement infondées ou excessives). En outre, le droit de l'Union ou celui des États membres peut restreindre le droit d'accès conformément à l'article 23 du RGPD. Les dérogations concernant le traitement de données à caractère personnel à des fins scientifiques, historiques ou statistiques ou à des fins archivistiques dans l'intérêt public peuvent être fondées sur l'article 89, paragraphe 2, et l'article 89, paragraphe 3, du RGPD en conséquence et les dérogations pour les traitements effectués à des fins journalistiques ou à des fins d'expression universitaire, artistique ou littéraire peuvent être fondées sur l'article 85, paragraphe 2, du RGPD.
166. Il est important de noter qu'en dehors des limites, dérogations et limitations éventuelles susmentionnées, le RGPD n'autorise aucune autre exemption ou dérogation au droit d'accès. Cela signifie, entre autres, que le droit d'accès ne comporte aucune réserve générale quant à la proportionnalité en ce qui concerne les efforts que le responsable du traitement doit prendre pour répondre à la demande des personnes concernées au titre de l'article 15 du RGPD<sup>93</sup>. En outre, il n'est pas permis de limiter ou de restreindre le droit d'accès dans un contrat entre le responsable du traitement et la personne concernée.
167. Selon le considérant 63, le droit d'accès est accordé aux personnes concernées afin de connaître et de vérifier la licéité du traitement. Le droit d'accès permet notamment à la personne concernée d'obtenir, selon les circonstances, la rectification, l'effacement ou le verrouillage de données à caractère personnel<sup>94</sup>. Toutefois, les personnes concernées ne sont pas tenues de motiver ou de justifier leur demande. Tant que les exigences de l'article 15 du RGPD sont remplies, les finalités de la demande devraient être considérées comme dénuées de pertinence<sup>95</sup>.

### 6.2 Article 15, paragraphe 4, du RGPD

---

<sup>93</sup> Lorsque le responsable du traitement traite une grande quantité d'informations concernant la personne concernée, comme indiqué au considérant 63 du RGPD, le responsable du traitement peut demander à la personne concernée de préciser les informations ou les activités de traitement auxquelles la demande se rapporte. Voir aussi la section 2.3.1.

<sup>94</sup> CJUE, affaires jointes C-141/12 et C-372/12, YS e.a.

<sup>95</sup> Cette disposition est sans préjudice de toute législation nationale applicable qui respecte les exigences posées par l'article 23 du RGPD (voir chapitre 6.4).

168. Conformément à l'article 15, paragraphe 4, du RGPD, le droit d'obtenir une copie ne porte pas atteinte aux droits et libertés d'autrui. Cette limitation est expliquée dans les cinquième et sixième phrases du considérant 63. Ce droit ne devrait pas porter atteinte aux droits ou libertés d'autrui, y compris au secret des affaires ou à la propriété intellectuelle, notamment au droit d'auteur protégeant le logiciel. Cependant, ces considérations ne devraient pas aboutir à refuser toute communication d'informations à la personne concernée. Lors de l'interprétation de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD, une prudence particulière doit être prise pour ne pas élargir de manière injustifiée les restrictions énoncées à l'article 23 du RGPD, qui ne sont autorisées que dans des conditions précises.
169. L'article 15, paragraphe 4, du RGPD s'applique au droit d'obtenir une copie des données, qui est la principale modalité de l'octroi de l'accès aux données traitées (deuxième élément du droit d'accès). Il est également applicable, et les droits et libertés d'autrui sont pris en compte si l'accès aux données à caractère personnel est accordé à titre exceptionnel par d'autres moyens qu'une copie. Par exemple, rien ne justifie que les secrets d'affaires soient affectés différemment par la fourniture d'une copie ou par l'octroi d'un accès sur place à la personne concernée. L'article 15, paragraphe 4, du RGPD ne s'applique pas aux informations supplémentaires sur le traitement visées à l'article 15, paragraphe 1, points a) à h), du RGPD.
170. Selon le considérant 63, les droits et libertés contradictoires incluent les secrets d'affaires ou la propriété intellectuelle, et en particulier le droit d'auteur protégeant le logiciel. Ces droits et libertés explicitement mentionnés devraient être considérés uniquement comme des exemples, étant donné que, en principe, tout droit ou liberté fondé sur le droit de l'Union ou le droit d'un État membre peut être considéré comme invoquant la limitation prévue à l'article 15, paragraphe 4, du RGPD<sup>96</sup>. Par conséquent, le droit à la protection des données à caractère personnel (article 8 de la charte des droits fondamentaux de l'Union européenne) peut également être considéré comme un droit auquel il est porté atteinte au sens de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD. En ce qui concerne le droit d'obtenir une copie, le droit à la protection des données d'autrui est un cas typique dans lequel la limitation doit être évaluée. En outre, le droit à la confidentialité de la correspondance doit être pris en compte, par exemple en ce qui concerne la correspondance électronique privée dans le contexte professionnel<sup>97</sup>. Il est important de noter que tous les intérêts ne constituent pas des «droits et libertés» au sens de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD. Par exemple, l'intérêt économique d'une entreprise à ne pas divulguer de données à caractère personnel n'atteint pas le seuil de recours à l'exemption prévu à l'article 15, paragraphe 4, tant qu'il n'y a pas de secrets d'affaires, de propriété intellectuelle ou d'autres droits protégés qui sont affectés.
171. «Autres» signifie toute autre personne ou entité autre que la personne concernée qui exerce son droit d'accès. Par conséquent, les droits et libertés du responsable du traitement ou du sous-traitant (en préservant la confidentialité des secrets d'affaires et de la propriété intellectuelle, par exemple) pourraient être pris en considération. Si le législateur de l'Union voulait exclure les droits et libertés des responsables du traitement ou des sous-traitants, il aurait utilisé le terme «tiers», qui est défini à l'article 4, paragraphe 10, du RGPD.
172. La préoccupation générale selon laquelle le respect de la demande d'accès pourrait porter atteinte aux droits et libertés d'autrui n'est pas suffisante pour invoquer l'article 15, paragraphe 4, du RGPD. Le

---

<sup>96</sup> Le poids ou la priorité des droits et libertés contradictoires ne relève pas de la définition des termes «droits et libertés». Toutefois, la mise en balance de ces intérêts fait partie d'une deuxième étape de l'évaluation, à savoir la question de savoir si l'article 15, paragraphe 4, est applicable. Voir point 173 ci-dessous

<sup>97</sup> CEDH, *Bărbulescu c. Roumanie*, n° 61496/08, point 80, 5 septembre 2017.

responsable du traitement doit être en mesure de démontrer que, dans la situation concrète, les droits ou libertés d'autrui seraient en fait affectés.

**Exemple 34:** Une personne qui est aujourd'hui adulte a été prise en charge par l'Office de l'enfance et de la jeunesse au cours d'un certain nombre d'années. Les dossiers correspondants peuvent éventuellement contenir des informations sensibles sur d'autres personnes (parents, travailleurs sociaux, autres mineurs). Toutefois, une demande d'information de la personne concernée ne peut généralement pas être rejetée pour cette raison en référence à l'article 15, paragraphe 4, du RGPD. Au contraire, les droits et libertés d'autrui doivent être examinés en détail et démontrés par l'Office de l'enfance et de la jeunesse en tant que responsable du traitement. En fonction des intérêts en question et de leur poids relatif, la fourniture de ces informations spécifiques peut être rejetée (par exemple, en occultant des noms).

173. En ce qui concerne le considérant 4 du RGPD et la raison d'être de l'article 52, paragraphe 1, de la Charte européenne des droits fondamentaux, le droit à la protection des données à caractère personnel n'est pas un droit absolu<sup>98</sup>. Par conséquent, l'exercice du droit d'accès doit également être mis en balance avec d'autres droits fondamentaux, conformément au principe de proportionnalité. Lorsque l'évaluation au titre de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD prouve que le respect de la demande a des effets négatifs sur les droits et libertés des autres participants (étape 1), les intérêts de tous les participants doivent être mis en balance en tenant compte des circonstances spécifiques de l'espèce et, en particulier, de la probabilité et de la gravité des risques présents dans la communication des données. Le responsable du traitement devrait s'efforcer de concilier les droits contradictoires (étape 2), par exemple en mettant en œuvre des mesures appropriées atténuant le risque pour les droits et libertés d'autrui. Comme souligné au considérant 63, la protection des droits et libertés d'autrui en vertu de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD ne devrait pas entraîner un refus de fournir toutes les informations à la personne concernée. Cela signifie, par exemple, lorsque la limitation s'applique, que les informations concernant d'autres personnes doivent être rendues illisibles dans la mesure du possible au lieu de refuser complètement de fournir une copie des données à caractère personnel. Toutefois, s'il est impossible de trouver une solution permettant de concilier les droits concernés, le responsable du traitement doit décider, à l'étape suivante, lesquels des droits et libertés en conflit prévalent (étape 3).

**Exemple 35:** Un détaillant offre à ses clients la possibilité de commander des produits par l'intermédiaire d'une ligne téléphonique gérée par son service clientèle. Aux fins de la preuve des transactions commerciales, le détaillant stocke un enregistrement d'appels, conformément aux exigences strictes de la législation applicable. Un client souhaite recevoir une copie de la conversation qu'il a eue avec un agent du service clientèle. Dans un premier temps, le détaillant analyse la demande et réalise que l'enregistrement contient des données à caractère personnel qui concernent également quelqu'un d'autre, à savoir l'agent du service clientèle. Dans un deuxième temps, afin d'évaluer si la fourniture de la copie porterait atteinte aux droits et libertés d'autrui, le détaillant doit mettre en balance les intérêts contradictoires, notamment en tenant compte de la probabilité et de la gravité des risques éventuels pour les droits et libertés de l'agent du service clientèle, qui sont présents dans la communication de l'enregistrement au client. Le détaillant conclut que les données à caractère personnel relatives à l'agent de service à la clientèle figurant dans le registre sont très limitées, à savoir sa seule voix. Le détaillant/responsable du traitement estime que l'agent n'est pas facilement identifiable. En outre, le contenu de la discussion est de

<sup>98</sup> Voir, par exemple, CJUE, affaires jointes C-92/09 et C-93/09, Volker und Markus Schecke GbR et Hartmut Eifert c. Land Hessen [GC], 9 novembre 2010, point 48.

nature professionnelle et la personne concernée était l'interlocuteur. Sur la base des circonstances susmentionnées, le responsable du traitement conclut objectivement que le droit d'accès ne porte pas atteinte aux droits et libertés de l'agent du service clientèle et que, par conséquent, le responsable du traitement peut fournir à la personne concernée l'enregistrement complet, y compris les parties de l'enregistrement vocal qui se rapportent à l'agent du service clientèle.

**Exemple 36:** Une cliente d'un magasin de fournitures médicales souhaite avoir accès aux résultats de mesures concernant ses jambes sur la base de l'article 15 du RGPD. Le magasin médical avait mesuré les jambes de la personne concernée afin de fabriquer des bas de contention médicale individuels. Apparemment, le magasin médical disposait d'une grande expérience et avait mis en place une technique spéciale pour mesurer avec précision. Après la mesure dans le magasin de fournitures médicales, le client souhaite utiliser les résultats de la mesure pour acheter des bas moins chers ailleurs (commande dans un magasin en ligne). Le magasin de fournitures médicales refuse partiellement l'accès aux données sur la base de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD, au motif que, en raison de leurs techniques de mesure particulières et précises, les résultats ont été protégés en tant que secrets d'affaires. Si et dans la mesure où le responsable du traitement est en mesure de prouver que:

- il n'est pas possible de fournir à la personne concernée des informations sur les résultats des mesures sans révéler la manière dont les mesures ont été effectuées et
- que les informations sur la manière dont les mesures ont été effectuées, y compris, le cas échéant, la détermination exacte des points de mesure, sont des secrets d'affaires,

il peut appliquer l'article 15, paragraphe 4, du RGPD.

Le responsable du traitement devrait toujours fournir autant d'informations qu'il le peut sur les résultats de mesures qui ne révéleraient pas son secret d'affaires, même si cela implique des efforts pour réviser et modifier les résultats.

**Exemple 37:** Le joueur X est enregistré en tant qu'utilisateur sur la plateforme de jeu Y. Un jour, le joueur X est informé que son compte en ligne a été restreint. N'étant plus en mesure de se connecter, le joueur X demande au responsable du traitement l'accès à toutes les données à caractère personnel le concernant. En outre, le joueur X exige l'accès aux motifs de la limitation de son compte. La plateforme Y, responsable du traitement de la plateforme de jeux en ligne auprès de laquelle la demande a été introduite, informe les utilisateurs, dans ses conditions générales disponibles sur son site web, que toute forme de tricherie (principalement par l'utilisation de logiciels tiers) entraînera une interdiction temporaire ou permanente de sa plateforme. Dans le cadre de sa politique en matière de protection de la vie privée, la plateforme Y informe également les utilisateurs concernant le traitement des données à caractère personnel aux fins de la détection des tricheries, conformément aux exigences énoncées à l'article 13 du RGPD.

Dès réception de la demande d'accès du joueur X, la plateforme Y devrait fournir au joueur X une copie des données à caractère personnel traitées le concernant. En ce qui concerne la raison de la limitation du compte, la plateforme Y devrait confirmer au joueur X qu'elle a décidé de restreindre son accès aux jeux en ligne en raison de l'utilisation d'une ou plusieurs tricheries qui enfreignent les conditions générales d'utilisation. Outre les informations fournies sur le traitement aux fins de la



détection des tricheries, la plateforme Y devrait accorder au joueur X l'accès aux informations qu'elle a stockées sur les tricheries utilisées par le joueur X et qui ont conduit à la restriction. En particulier, la plateforme Y devrait fournir au joueur X les informations qui ont conduit à la limitation du compte (par exemple, aperçu du journal, date et heure de la ou des tricheries, détection d'un logiciel tiers, etc.) afin que la personne concernée (c'est-à-dire le joueur X) puisse vérifier l'exactitude du traitement des données.

Toutefois, conformément à l'article 15, paragraphe 4, du RGPD et au considérant 63 du RGPD, la plateforme Y n'est pas tenue de révéler une partie du fonctionnement technique du logiciel anti-triche, même si ces informations concernent le joueur X, pour autant que cela puisse être considéré comme un secret d'affaires. La nécessaire mise en balance des intérêts au titre de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD aura pour conséquence que les secrets d'affaires de la plateforme Y empêcheront la divulgation de ces données à caractère personnel, car la connaissance du fonctionnement technique du logiciel anti-triche pourrait également permettre à l'utilisateur de contourner la détection des tricheries ou des fraudes à l'avenir<sup>99</sup>.

174. Si un responsable du traitement refuse de donner suite à une demande de droit d'accès en tout ou en partie au titre de l'article 15, paragraphe 4, du RGPD, il doit en informer la personne concernée sans délai et au plus tard dans un délai d'un mois (article 12, paragraphe 4, du RGPD). L'exposé des motifs doit faire référence aux circonstances concrètes afin de permettre aux personnes concernées d'évaluer si elles souhaitent introduire un recours contre ce refus. Il doit inclure des informations sur la possibilité d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle (article 77 du RGPD) et de former un recours juridictionnel (article 79 du RGPD).

### 6.3 Article 12, paragraphe 5, du RGPD

175. L'article 12, paragraphe 5, du RGPD permet aux responsables du traitement de passer outre les demandes de droit d'accès qui sont manifestement infondées ou excessives. Ces notions doivent être interprétées de manière restrictive, car les principes de transparence et de gratuité des droits des personnes concernées ne doivent pas être compromis.
176. Les responsables du traitement doivent être en mesure de démontrer à la personne les raisons pour lesquelles ils estiment que la demande est manifestement infondée ou excessive et, le cas échéant, d'en expliquer les raisons à l'autorité de contrôle compétente. Chaque demande devrait être examinée au cas par cas dans le contexte dans lequel elle est présentée afin de déterminer si elle est manifestement infondée ou excessive.

#### 6.3.1 Que signifie «manifestement infondée»?

177. Une demande de droit d'accès est manifestement dénuée de fondement si les exigences de l'article 15 du RGPD ne sont clairement pas remplies lorsqu'on applique une approche objective. Toutefois, comme expliqué en particulier à la section 3 ci-dessus, il n'existe que très peu de conditions préalables pour les demandes de droit d'accès. Par conséquent, l'EDPB souligne qu'il n'existe que très peu de

---

<sup>99</sup> L'étendue des informations fournies aux particuliers dépendra fortement du contexte, compte tenu de la nature du responsable du traitement et de la nature de la violation des conditions de service. Dans certains cas, le responsable du traitement ne peut fournir des informations de base qu'en réponse à une demande d'accès à laquelle l'article 15, paragraphe 4, s'applique.

possibilités de se fonder sur la notion de «manifestement infondée» de l'article 12, paragraphe 5, du RGPD en ce qui concerne les demandes de droit d'accès.

178. En outre, il est important de rappeler qu'avant d'invoquer la limitation, les responsables du traitement doivent analyser attentivement le contenu et la portée de la demande. Par exemple, une demande ne devrait pas être considérée comme manifestement infondée si elle est liée au traitement de données à caractère personnel ne relevant pas du RGPD (dans ce cas, la demande ne devrait pas du tout être traitée comme une demande au titre de l'article 15).
179. D'autres cas dans lesquels l'applicabilité de l'article 12, paragraphe 5, du RGPD est discutable sont les demandes relatives à des activités d'information ou de traitement qui ne sont manifestement pas soumises aux activités de traitement du responsable du traitement.

**Exemple 38:** Une personne concernée adresse une demande à une autorité municipale concernant des données qui sont traitées par une autorité nationale. Au lieu de soutenir que la demande est manifestement dénuée de fondement, il serait plus approprié et plus facile pour l'autorité contactée de confirmer que ces données ne sont pas traitées par ses soins (première composante de l'article 15 du RGPD: «si» des données à caractère personnel font l'objet d'un traitement)<sup>100</sup>.

180. Un responsable du traitement ne devrait pas présumer qu'une demande est manifestement infondée parce que la personne concernée a précédemment présenté des demandes qui ont été manifestement infondées ou excessives ou si elle contient un langage non objectif ou inapproprié.

### 6.3.2 Qu'est-ce qu'une demande «excessive»?

181. Il n'existe pas de définition du terme «excessif» dans le RGPD. D'une part, la formulation «notamment en raison de leur caractère répétitif» figurant à l'article 12, paragraphe 5, du RGPD permet de conclure que le principal scénario d'application de ce morceau de phrase en ce qui concerne l'article 15 du RGPD est lié à la quantité de demandes de droit d'accès présentées par une personne concernée. D'autre part, la formulation susmentionnée montre que d'autres raisons susceptibles de causer un préjudice ne sont pas exclues a priori.
182. Certes, conformément à l'article 15, paragraphe 3, du RGPD relatif au droit d'obtenir une copie, une personne concernée peut soumettre plus d'une demande à un responsable du traitement<sup>101</sup>. Dans le cas de demandes potentiellement considérées comme excessives, l'appréciation du caractère «excessif» dépend de l'analyse effectuée par le responsable du traitement et des spécificités du secteur dans lequel il opère.
183. En cas de demandes ultérieures, il convient d'évaluer si le seuil d'intervalles raisonnables (voir considérant 63) a été dépassé ou non. Les responsables du traitement doivent soigneusement tenir compte des circonstances particulières de chaque cas.
184. Par exemple, dans le cas des réseaux sociaux, une modification de l'ensemble de données sera attendue à des intervalles plus courts que dans le cas des registres fonciers ou des registres centraux de sociétés. Dans le cas d'associés sur le plan professionnel, il convient de tenir compte de la fréquence des contacts avec le client. Par conséquent, les «intervalles raisonnables» dans lesquels les personnes

---

<sup>100</sup> Une autre question est de savoir si l'autorité à laquelle la demande d'accès a été adressée est habilitée à transmettre la demande à l'autorité compétente de l'État.

<sup>101</sup> Conformément à l'article 15, paragraphe 3, deuxième phrase, le responsable du traitement peut facturer des frais raisonnables pour les copies supplémentaires demandées.

concernées peuvent à nouveau exercer leur droit d'accès sont également différents. Plus des changements interviennent dans la base de données du responsable du traitement, plus les personnes concernées peuvent être autorisées à demander l'accès à leurs données à caractère personnel sans que cela soit excessif. D'autre part, une deuxième demande de la même personne concernée pourrait être considérée comme répétitive dans certaines circonstances.

185. Lorsqu'ils décident si un délai raisonnable s'est écoulé, les responsables du traitement devraient tenir compte des éléments suivants à la lumière des attentes raisonnables de la personne concernée:
- la fréquence à laquelle les données sont – les informations sont-elles peu susceptibles d'avoir changé d'une demande à l'autre? Si un ensemble de données ne fait manifestement pas l'objet d'un traitement autre que la conservation et que la personne concernée en a connaissance, par exemple en raison d'une demande antérieure de droit d'accès, cela pourrait dénoter une demande excessive;
  - la nature des données, y compris la question de savoir si elles sont particulièrement sensibles;
  - les finalités du traitement, notamment la question de savoir si le traitement est susceptible de causer un préjudice au demandeur s'il est divulgué;
  - si les demandes ultérieures concernent le même type d'informations ou d'activités de traitement ou d'autres types<sup>102</sup>.

**Exemple 39 (menuisier):** Une personne concernée dépose des demandes d'accès tous les deux mois avec le menuisier qui a fabriqué une table pour elle. Le menuisier a répondu complètement à la première demande. Pour décider si un intervalle raisonnable s'est écoulé, il convient de tenir compte du fait que le menuisier ne recueille et collecte des données à caractère personnel qu'occasionnellement (premier point ci-dessus) et non dans le cadre de son activité principale, et il est encore moins probable que le menuisier fournisse souvent des services à la même personne concernée. En effet, en l'espèce, le menuisier n'a pas fourni plus d'un service à la personne concernée, de sorte qu'il est peu probable que des modifications aient été apportées à l'ensemble de données la concernant. Compte tenu notamment de la nature et de la quantité des données à caractère personnel traitées, les risques liés au traitement peuvent être considérés comme faibles (deuxième point ci-dessus), de sorte que la finalité du traitement (finalités de facturation et respect de l'obligation de tenir des registres) n'est pas susceptible de causer un préjudice à la personne concernée (troisième point ci-dessus). La demande porte en outre sur les mêmes informations que la dernière demande (quatrième point ci-dessus). De telles demandes peuvent par conséquent être considérées comme excessives en raison de leur caractère répétitif.

**Exemple 40 (plateforme de médias sociaux):** Une plateforme de médias sociaux dont l'activité principale est la collecte et/ou le traitement de données à caractère personnel de la personne concernée effectue des activités de traitement complexes et continues à grande échelle. Une personne concernée qui utilise les services de la plateforme introduit des demandes d'accès **tous les trois mois**. Dans ce cas, les modifications fréquentes des données à caractère personnel relatives à la personne

---

<sup>102</sup> Si la demande ultérieure concerne le même type d'informations au niveau de la portée ET de la période, il ne s'agit pas d'une question de caractère excessif, mais d'une demande de copie supplémentaire (voir section 2.2.2.2).

concernée sont très probables (premier point ci-dessus), le large éventail de données collectées inclut des données à caractère personnel sensibles déduites (deuxième point ci-dessus) traitées dans le but de montrer à la personne concernée le contenu et les membres du réseau qui pourraient l'intéresser (troisième puce). Dans ces circonstances, les demandes d'accès tous les trois mois ne peuvent en principe pas être considérées comme excessives sur la base de leur caractère répétitif.

**Exemple 41 (agences de crédit):** Comme pour les réseaux sociaux, il ne peut être exclu que les modifications des données pertinentes détenues par les agences de crédit se produisent à des intervalles beaucoup plus courts que dans d'autres domaines (premier point ci-dessus). Cela résulte de nombreux facteurs dont la personne concernée, en tant que personne extérieure, n'a généralement pas connaissance en raison de la complexité du modèle économique. La réponse à la question de savoir quels types de données ont été collectées pour le calcul de la note par le responsable du traitement et qui sont actuellement incluses dans le calcul ne peut donc être fournie que par l'agence de crédit elle-même. En outre, le traitement des données par l'intermédiaire d'agences de crédit et la note obtenue peuvent avoir des conséquences considérables pour la personne concernée en ce qui concerne les transactions juridiques envisagées, telles que la conclusion de contrats d'achat, de location ou de crédit-bail (troisième point ci-dessus).

Il n'est pas possible de déterminer de manière générale un intervalle spécifique dans lequel l'introduction d'une nouvelle demande d'accès pourrait être considérée comme excessive au sens de l'article 12, paragraphe 5, deuxième phrase, du RGPD. Une prise en compte globale des circonstances du cas d'espèce est plutôt nécessaire. Toutefois, compte tenu de l'importance du traitement des données pour la réalité de la vie quotidienne des personnes concernées, on peut supposer qu'un **délai d'un an** entre les informations fournies gratuitement sera en tout état de cause trop important pour que la demande soit considérée comme excessive. Si une demande est présentée dans un délai très court, l'élément déterminant devrait être de savoir si la personne concernée a des raisons de supposer que les informations ou le traitement ont changé depuis la dernière demande. Par exemple, si la personne concernée a effectué une transaction financière, telle qu'un prêt, elle devrait avoir le droit de demander l'accès aux informations en matière de crédit même si elle a présenté et obtenu réponse à une telle demande peu auparavant.

186. Lorsqu'il est possible de fournir facilement les informations par voie électronique ou par accès à distance à un système sécurisé, ce qui signifie que le respect de ces demandes ne pèse pas réellement sur le responsable du traitement, il est peu probable que les demandes ultérieures puissent être considérées comme excessives.
187. Si une demande fait double emploi avec une demande antérieure, la demande qui se chevauche peut généralement être considérée comme excessive si et dans la mesure où elle couvre exactement les mêmes activités d'information ou de traitement et si la demande précédente n'est pas encore satisfaite par le responsable du traitement sans avoir atteint l'état de «retard indu» (voir l'article 12, paragraphe 3, du RGPD). Dans la pratique, les deux demandes pourraient donc être combinées.
188. Le fait qu'il faudrait beaucoup de temps et d'efforts au responsable du traitement pour fournir les informations ou la copie à la personne concernée ne saurait, à lui seul, rendre une demande excessive<sup>103</sup>. Un grand nombre d'activités de traitement impliquent généralement des efforts plus importants pour répondre aux demandes d'accès. Toutefois, comme indiqué ci-dessus, dans certaines

---

<sup>103</sup> Absence de critère de proportionnalité, voir point 166 ci-dessus.

circonstances, les demandes peuvent être considérées comme excessives pour d'autres raisons que leur caractère répétitif. L'EDPB estime que cela englobe en particulier les cas de recours abusif à l'article 15 du RGPD, c'est-à-dire les cas dans lesquels les personnes concernées font un usage excessif du droit d'accès dans le seul but de causer un préjudice au responsable du traitement.

189. Dans ce contexte, une demande ne doit pas être considérée comme excessive au motif que:

- la demande n'est pas motivée par la personne concernée ou le responsable du traitement considère que la demande n'a pas de sens;
- la personne concernée utilise un langage incorrect ou impoli;
- la personne concernée a l'intention d'utiliser les données pour déposer de nouvelles réclamations contre le responsable du traitement<sup>104</sup>.

190. En revanche, une demande peut être jugée excessive, par exemple si:

- une personne introduit une demande, mais propose dans le même temps de la retirer en échange d'une forme ou d'une autre de prestation du responsable du traitement; ou
- la demande est intentionnellement malveillante et sert à harceler le responsable du traitement ou ses employés dans le seul but de provoquer des perturbations, par exemple en raison du fait que:
  - la personne a explicitement indiqué, dans la demande elle-même ou dans d'autres communications, qu'elle a l'intention de provoquer des perturbations et rien d'autre; ou
  - la personne envoie systématiquement différentes demandes à un responsable du traitement dans le cadre d'une campagne, par exemple une fois par semaine, avec l'intention et l'effet de provoquer des perturbations<sup>105</sup>.

### 6.3.3 Conséquences

191. En cas de demande manifestement infondée ou excessive de droit d'accès, les responsables du traitement peuvent, conformément à l'article 12, paragraphe 5, du RGPD, soit facturer des frais raisonnables (compte tenu des coûts administratifs liés à la communication, à la fourniture d'informations ou à la prise des mesures qui s'imposent), soit refuser de donner suite à la demande.

192. L'EDPB souligne que, d'une part, les responsables du traitement ne sont généralement pas tenus de facturer des frais raisonnables avant de refuser de donner suite à une demande. D'autre part, ils ne sont pas totalement libres de choisir entre les deux options. En fait, les responsables du traitement doivent prendre une décision appropriée en fonction des circonstances spécifiques de l'affaire. S'il est difficile d'imaginer que la perception d'une redevance raisonnable soit une mesure appropriée en cas de demandes manifestement infondées, il sera souvent plus approprié, en cas de demandes excessives

---

<sup>104</sup> Cette disposition est sans préjudice de toute législation nationale applicable qui respecte les exigences posées par l'article 23 du RGPD (voir chapitre 6.4).

<sup>105</sup> L'expression «envoi systématique dans le cadre d'une campagne» signifie que les demandes qui pourraient facilement être fusionnées en une seule et même demande sont artificiellement scindées en de nombreuses demandes par la personne concernée dans l'intention apparente de provoquer des perturbations.

— conformément au principe de transparence — de percevoir une redevance pour compenser les coûts administratifs engendrés par les demandes répétées.

193. Les responsables du traitement doivent être en mesure de démontrer le caractère manifestement infondé ou excessif d'une demande (article 12, paragraphe 5, troisième phrase, du RGPD). Il est donc recommandé de veiller à ce que les faits sous-jacents soient dûment documentés. Conformément à l'article 12, paragraphe 4, du RGPD, si les responsables du traitement refusent de donner suite, en tout ou en partie, à une demande d'accès, ils doivent informer la personne concernée sans délai et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande
- du motif du refus;
  - du droit d'introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle;
  - De la possibilité de former un recours juridictionnel.
194. Avant de facturer des frais raisonnables sur la base de l'article 12, paragraphe 5, du RGPD, les responsables du traitement devraient fournir aux personnes concernées une indication de leur intention de le faire. Ces derniers doivent être en mesure de décider s'ils retireront la demande afin d'éviter d'être facturés.
195. Les rejets injustifiés de demandes de droit d'accès peuvent être considérés comme des violations des droits des personnes concernées en vertu des articles 12 à 22 du RGPD et peuvent donc être soumis à l'exercice de pouvoirs correctifs par les autorités de contrôle compétentes, y compris des amendes administratives fondées sur l'article 83, paragraphe 5, point b), du RGPD. Si les personnes concernées estiment qu'il y a violation de leurs droits, elles ont le droit d'introduire une réclamation au titre de l'article 77 du RGPD.

#### 6.4 Restrictions possibles dans le droit de l'Union ou le droit des États membres sur la base de l'article 23 du RGPD et dérogations

196. La portée des obligations et des droits prévus à l'article 15 du RGPD peut être limitée par des mesures législatives du droit de l'Union ou du droit des États membres<sup>106</sup>.
197. Les responsables du traitement, qui prévoient de se fonder sur une restriction fondée sur le droit national, doivent vérifier attentivement les exigences de la disposition de la législation nationale concernée. En outre, il est important de noter que les restrictions du droit d'accès en vertu du droit des États membres (ou du droit de l'Union) qui sont fondées sur l'article 23 du RGPD doivent strictement remplir les conditions énoncées dans cette disposition. L'EDPB a publié les lignes directrices 10/2020 sur les restrictions au titre de l'article 23 du RGPD, accompagnées d'explications complémentaires à ce sujet. En ce qui concerne le droit d'accès, l'EDPB rappelle que les responsables du traitement devraient lever les restrictions dès que les circonstances qui les justifient cessent de s'appliquer<sup>107</sup>.

---

<sup>106</sup> Voir, par exemple, les articles 32 à 37 de la loi fédérale allemande sur la protection des données (BDSG), les articles 16 et 17 de la loi norvégienne sur les données à caractère personnel et le chapitre 5 de la loi suédoise sur la protection des données.

<sup>107</sup> Point 76 des lignes directrices 10/2020 sur les restrictions au titre de l'article 23 du RGPD, version 2.0, adoptées le 13 octobre 2021.

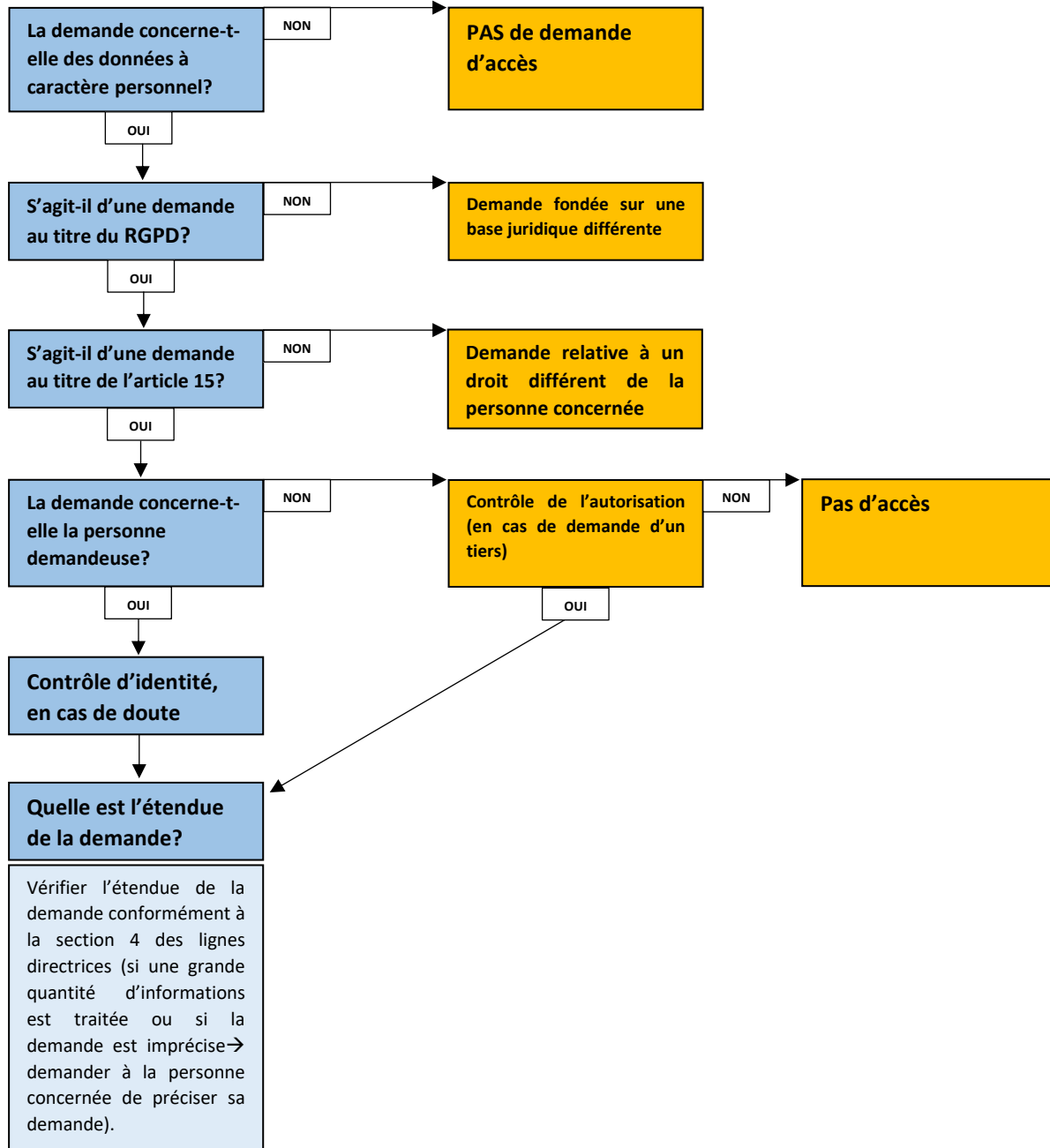
198. Les mesures législatives liées aux limitations au titre de l'article 23 du RGPD peuvent également prévoir que l'exercice d'un droit soit différé, qu'un droit soit exercé en partie ou soit circonscrit à certaines catégories de données ou encore qu'un droit puisse être exercé indirectement par l'intermédiaire d'une autorité de contrôle indépendante<sup>108</sup>.

---

<sup>108</sup> Point 12 des lignes directrices 10/2020 sur les restrictions au titre de l'article 23 du RGPD, version 2.0, adoptées le 13 octobre 2021. L'article 34, paragraphe 3, de la loi fédérale allemande sur la protection des données dispose, par exemple, que si une autorité publique ne fournit pas d'informations à une personne concernée en réponse à une demande de droit d'accès en raison de certaines restrictions, ces informations sont communiquées à l'autorité fédérale de contrôle à la demande de la personne concernée, à moins que l'autorité suprême fédérale compétente (de l'autorité qui a fait l'objet de la demande) ne décide, au cas par cas, que cela compromettrait la sécurité de la Fédération ou d'un Land. Le code italien de la protection des données prévoit un accès indirect (par l'intermédiaire de l'autorité) dans le cas où l'accès pourrait avoir une incidence négative sur un certain nombre d'intérêts (par exemple, l'intérêt de lutter contre le blanchiment de capitaux), voir l'article 2-L du code italien de la protection des données.

## ANNEXE — SCHÉMA

### Étape 1: Comment interpréter et évaluer la demande?





## Étape 2: Comment répondre à la demande (1)?

3 principaux éléments du droit d'accès (structure de l'article 15)		
Confirmation du traitement ou non de données à caractère personnel	Accès aux données à caractère personnel	Informations complémentaires sur les finalités, les destinataires, etc. [art. 15, paragraphe 1, points a) à h)]

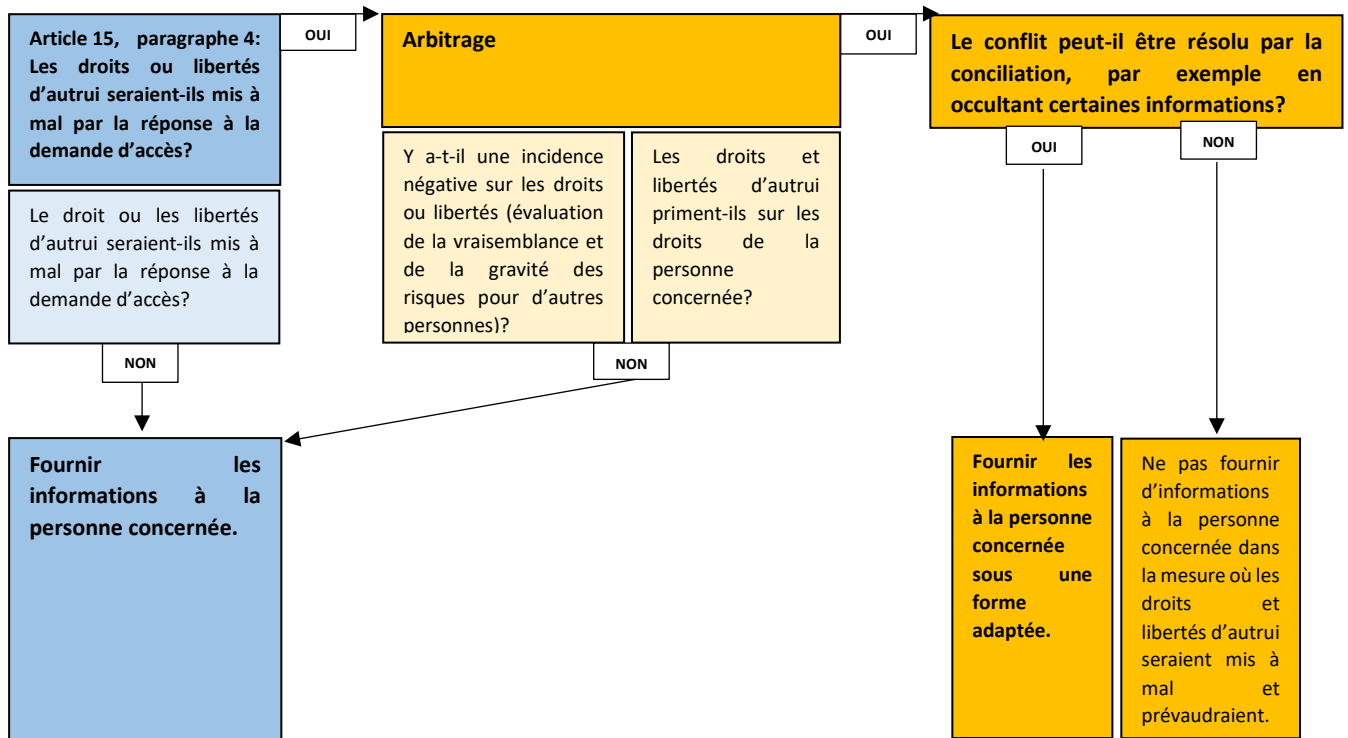
## Étape 2: Comment répondre à la demande (2)?

Prendre les mesures appropriées			
Article 12, paragraphe 1: répondre de façon concise, transparente, compréhensible		Article 12, paragraphe 2: faciliter l'exercice du droit d'accès	
Choisir entre différents moyens	Fournir une copie, sauf autre accord (article 15, paragraphe 3)	Utiliser, le cas échéant, une approche à plusieurs niveaux (la plus pertinente dans le contexte en ligne)	Calendrier — sans retard injustifié, en tout état de cause dans un délai d'un mois (prolongation de deux mois supplémentaires dans des cas exceptionnels) (article 12, paragraphe 3)

## Étape 2: Comment répondre à la demande (3)?

Comment le responsable du traitement peut-il extraire toutes les données relatives à la personne concernée?			
Définir des critères de recherche — sur la base de ce que la personne concernée a fourni, d'autres informations que le responsable du traitement détient sur la personne concernée et des facteurs sur lesquels les données sont structurées (par exemple, le numéro de client, les adresses IP, le titre professionnel, les relations familiales, etc.).	Recenser toutes les fonctions techniques qui peuvent être disponibles pour extraire des données.	Rechercher dans tous les systèmes de classement informatiques ou non informatiques.	Compiler, extraire ou collecter d'une autre manière les données relatives à la personne concernée d'une façon qui reflète pleinement le traitement, c'est-à-dire qui inclut toutes les données à caractère personnel la concernant, et qui permet à la personne concernée d'avoir connaissance du traitement et de vérifier sa licéité. La récupération des informations pourrait se faire au cas par cas ou, le cas échéant, au moyen d'un outil de protection de la vie privée dès la conception déjà mis en œuvre par le responsable du traitement.

### Étape 3: Contrôle des limites et restrictions (1)



### Étape 3: Contrôle des limites et restrictions (2)

