Le prestataire qui gère le canal d'alerte est-il un sous-traitant au sens du RGPD ?

Réponse courte

Oui, dès lors qu'il traite les données pour le compte de l'entité et sur instruction de celle-ci, sans déterminer lui-même les finalités et les moyens essentiels du traitement. L'article 23 de la loi du 16 mai 2023 renvoyant l'ensemble du traitement au **RGPD** et à la loi du 1er août 2018, la qualification et ses conséquences contractuelles s'appliquent sans adaptation.

La loi luxembourgeoise ajoute cependant une obligation qui ne vient pas du droit des données. Son article 6 (4) permet expressément que le canal soit **fourni en externe par un tiers**, et précise que les mesures de sauvegarde et exigences de l'article 7 (1) s'appliquent **également à ce tiers** mandaté pour le compte d'une entité du secteur privé.

L'externalisation ne déplace donc ni les délais ni la responsabilité : l'accusé de réception dans les **sept jours**, le retour d'information dans les **trois mois** et le devoir de confidentialité de l'article 22 restent dus par l'entité, quel que soit l'opérateur du canal.

Définition

Le sous-traitant est, au sens du droit de la protection des données, celui qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement, sans en fixer les finalités ni les moyens essentiels. Appliquée au dispositif d'alerte, cette définition vise la plateforme ou le cabinet qui réceptionne les signalements, les héberge et en assure éventuellement le premier examen.

La loi du 16 mai 2023 emploie un vocabulaire propre : elle parle de canal **fourni en externe par un tiers**, par opposition au canal géré en interne par une personne ou un service désigné. Les deux qualifications se superposent sans se confondre, et emportent des obligations distinctes.

Conditions d’exercice

Le critère décisif tient à l'autonomie décisionnelle : un prestataire qui choisirait lui-même les suites à donner aux signalements cesserait d'agir pour le compte de l'entité.

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Élément	Détail
Qualification RGPD	Traitement pour le compte de l'entité, sur instruction documentée, sans détermination des finalités ni des moyens essentiels
Fondement du renvoi	Tout traitement effectué en vertu de la loi obéit au RGPD et à la loi du 1er août 2018 (art. 23 (1))
Autorisation d'externaliser	Le canal peut être géré en interne ou fourni en externe par un tiers, sans condition d'effectif (art. 6 (4))
Obligations transposées	Les mesures de sauvegarde et exigences de l'art. 7 (1) s'appliquent au tiers mandaté (art. 6 (4))
Accès à l'identité	Réservé aux membres du personnel autorisés compétents pour recevoir les signalements ou en assurer le suivi (art. 22 (1))

Modalités pratiques

Le contrat doit couvrir deux corps de règles à la fois, celles du droit des données et celles de l'article 7 (1), qui ne se recoupent qu'en partie.

Aspect	Détail
Sécurité du canal	Conception et gestion garantissant la confidentialité de l'auteur et des tiers mentionnés, et empêchant l'accès du personnel non autorisé (art. 7 (1), 1°)
Délais opposables	Accusé de réception à sept jours et retour d'information à trois mois, dus par l'entité (art. 7 (1), 2° et 5°)
Impartialité	La personne ou le service assurant le suivi doit être impartial et compétent, y compris chez le prestataire (art. 7 (1), 3°)
Consignation des signalements oraux	Enregistrement ou transcription avec consentement de l'auteur, que celui-ci peut vérifier, rectifier et approuver (art. 23 (3) et (4))
Données non pertinentes	Non collectées ou effacées sans retard injustifié si elles l'ont été accidentellement (art. 23 (2))
Sanction	L'atteinte à la confidentialité et l'absence de procédure conforme figurent parmi les cinq manquements passibles de 1 500 à 250 000 euros (art. 18 (3) et (5))

© 2026 www.pixie.lu · IA/RH spécialisée en droit du travail luxembourgeois

Pratiques et recommandations

Un contrat de sous-traitance standard, calibré pour de l'hébergement, ne dit rien de l'impartialité du service qui assure le suivi ni du délai de sept jours. Ces deux exigences viennent de l'article 7 (1) et non du droit des données : elles doivent figurer explicitement dans le cahier des charges, faute de quoi l'entité découvre le manquement au moment où l'autorité compétente lui réclame ses traces.

Beaucoup de plateformes proposent un « triage » des alertes avant transmission au client. Cette prestation déplace le prestataire vers un rôle décisionnel qu'il n'a pas vocation à exercer, et surtout elle place hors de l'entité l'appréciation de ce qui mérite un suivi — alors que le retour d'information et la remédiation restent dus par elle.

L'externalisation de l'article 6 (4), ouverte à toutes les entités, ne se confond pas avec le partage de ressources de l'article 6 (3), réservé aux entités de 50 à 249 travailleurs : contrat de prestation d'un côté, mise en commun entre assujettis de l'autre.

Cadre juridique

Référence	Objet
Art. 6 (3) de la loi du 16 mai 2023	Partage de ressources entre entités privées de 50 à 249 travailleurs
Art. 6 (4) de la loi du 16 mai 2023	Canal fourni par un tiers et application à ce tiers des exigences de l'article 7 (1)
Art. 7 (1), 1° à 5° de la loi du 16 mai 2023	Sécurité du canal, accusé de réception, service impartial, suivi diligent et retour d'information
Art. 22 (1) de la loi du 16 mai 2023	Divulgation de l'identité limitée aux membres du personnel autorisés
Art. 23 (1) de la loi du 16 mai 2023	Renvoi au RGPD et à la loi du 1er août 2018
Art. 23 (2) à (4) de la loi du 16 mai 2023	Effacement des données non pertinentes et consignation des signalements oraux
Art. 18 (3) et (5) de la loi du 16 mai 2023	Amende administrative de 1 500 à 250 000 euros

La qualification de sous-traitant règle le sort des données, non celui des obligations de la loi de 2023. L'entité reste débitrice des délais, du retour d'information et de la remédiation, même lorsque le canal est entièrement opéré par un prestataire.

Les contenus sont rédigés et mis à jour régulièrement à partir de sources officielles. Leur usage ne remplace pas une consultation juridique et doit être validé par un professionnel du droit.