

Déclaration relative à la protection des données concernant le traitement de données à caractère personnel dans le cadre de la gestion du service clientèle

L'Office européen des brevets (OEB) attache la plus haute importance à la protection de vos données. Nous nous engageons à protéger vos données à caractère personnel et à veiller au respect des droits des personnes concernées lorsque nous accomplissons nos tâches et fournissons nos services. Toutes les données à caractère personnel qui vous identifient directement ou indirectement seront traitées de manière licite, loyale et avec toutes les précautions nécessaires.

Les opérations de traitement décrites ci-après sont régies par le règlement relatif à la protection des données ([RRPD](#)) de l'OEB.

Les informations contenues dans la présente déclaration sont fournies en vertu des articles 16 et 17 RRPD.

La présente déclaration relative à la protection des données expose la façon dont vos données à caractère personnel sont traitées dans le cadre de la gestion du service clientèle.

Lorsqu'une demande est reçue par l'OEB, les données de l'expéditeur sont comparées aux coordonnées contenues dans notre base de données afin d'identifier l'expéditeur et de traiter sa demande de manière pertinente. Ceci permet d'accuser automatiquement réception de la demande, de l'actualiser, de répondre à l'utilisateur, et de superviser toute requête en cours, afin de fournir la meilleure expérience utilisateur possible. Les coordonnées sont sollicitées, traitées et conservées dans la seule mesure où elles sont requises afin de prendre en charge les demandes des utilisateurs concernant les outils de l'OEB, les demandes en cours pour l'obtention d'un brevet européen, les demandes internationales (PCT), les dossiers relatifs aux oppositions et aux limitations/révocations, les sujets liés à l'information brevets et aux produits OEB, les questions des utilisateurs, les demandes en matière de paiement, ainsi que d'autres thèmes liés à la mission de l'OEB et aux services qu'il fournit.

Vos données anonymisées sont également susceptibles d'être utilisées à des fins de statistiques et de suivi des tendances, ainsi que pour collecter des informations concernant les catégories d'utilisateurs ou le type de problème soulevé par les utilisateurs.

Toutes les demandes reçues sont conservées dans les centres de données du sous-traitant sis en Allemagne, à Düsseldorf et Francfort.

1. Quelles sont la nature et la finalité de l'opération de traitement ?

Vos données à caractère personnel sont traitées afin de :

- répondre aux demandes/questions/problèmes posés dans le cadre de la gestion du service clientèle ;
- collecter des informations concernant les catégories d'utilisateurs ou le type de problème soulevé par les utilisateurs (à des fins de statistique et de suivi des tendances).

Le traitement de vos données n'est pas censé servir à une prise de décision automatisée, notamment au profilage.

Les données à caractère personnel traitées dans le cadre de la gestion du service clientèle sont conservées en Allemagne, un pays considéré comme présentant un niveau adéquat de protection des données à caractère

personnel. Les données à caractère personnel conservées ne peuvent faire l'objet d'aucun accès depuis un pays ne présentant pas un niveau adéquat de protection des données à caractère personnel. Des protections spécifiques, comme un accord relatif à la protection des données avec le prestataire, ont été mises en place afin de limiter les risques.

Vos données à caractère personnel ne seront pas transmises à des destinataires extérieurs à l'OEB s'ils ne sont pas visés à l'article 8(1), (2) et (5) RRPD, à moins qu'un niveau de protection adéquat ne soit assuré. En l'absence d'un niveau de protection adéquat, un transfert ne peut avoir lieu que s'il est prévu des garanties appropriées et à la condition que les personnes concernées disposent de droits opposables et de voies de recours effectives, ou si les dérogations pour des situations particulières visées à l'article 10 RRPD s'appliquent.

Si les demandes/questions/problèmes reçus concernent une réclamation officielle ou un commentaire, veuillez consulter la [déclaration relative à la protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre de réclamations officielles et de commentaires](#).

2. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- nom et prénom ;
- fonctions / responsabilités ;
- dénomination sociale de la société / nom de l'organisation ;
- adresse ;
- coordonnées - numéro de téléphone (portable), adresse électronique ;
- informations d'ordre technique (numéro de carte à puce, identifiant epoline, langue préférée) ;
- déclarations et opinions émis au moment de donner un feedback concernant nos services ;
- participation à des évènements de l'OEB (visites, conférences, formations) ;
- toute autre catégorie de données à caractère personnel communiquées par les personnes concernées à leur sujet ou dans le cadre d'informations échangées, comme des données à caractère personnel se rapportant aux éléments suivants : description de problèmes, situation personnelle, circonstances, description de faits, opinions, évaluation, etc.

Le ticket lui-même est constitué des éléments suivants :

- numéro de ticket ;
- date ;
- description du problème/de la question soulevés par le client ;
- type ;
- priorité ;
- personne/équipe en charge ;
- activités (conclusion/solution/texte de réponse).

Les types/catégories de données à caractère personnel suivants sont susceptibles d'être traités par des agents internes ou des prestataires externes de l'OEB qui sont impliqués dans la résolution de la requête de service clientèle ou d'autres activités connexes :

- nom et prénom ;
- poste téléphonique ;
- numéro de téléphone portable ;
- identifiant utilisateur ;

- adresse électronique ;
- numéro de téléphone professionnel et emplacement.

Les données à caractère personnel mentionnées ci-dessus peuvent également être utilisées à des fins d'authentification sécurisée de l'utilisateur.

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité du Directeur principal 1.5 Parcours client et gestion des grands comptes, agissant en qualité de responsable délégué du traitement de l'OEB.

Les données à caractère personnel sont traitées par le personnel de l'OEB impliqué dans la gestion des initiatives, projets ou activités de la direction principale 1.5 Parcours client et gestion des grands comptes.

Les prestataires externes participant à la fourniture et à la maintenance du logiciel de gestion du service clientèle peuvent également traiter des données à caractère personnel, ce qui peut inclure l'accès à ces données.

4. Qui a accès à vos données à caractère personnel et à qui sont-elles communiquées ?

Les données à caractère personnel sont divulguées en fonction du "besoin de savoir" du personnel de l'OEB travaillant au sein de la :

- DG 1 : départements responsables des opérations et de la gestion de la qualité
- DG 4 : Finances
- DG 5 : Droit des brevets et Division juridique

Des données à caractère personnel peuvent être divulguées à des prestataires de services tiers à des fins de maintenance et d'assistance.

Les données à caractère personnel seront partagées uniquement avec des personnes habilitées qui sont responsables des opérations de traitement nécessaires. Elles ne seront pas utilisées à d'autres fins ou communiquées à d'autres destinataires.

De plus, conformément aux exigences définies dans l'article 6, un accès limité aux données à caractère personnel peut être accordé en fonction du "besoin de savoir" et dans un but précis, si cela est jugé nécessaire et proportionné, au personnel de l'OEB travaillant dans une ou plusieurs autres unités organisationnelles afin de permettre l'exécution de tâches en lien avec l'exercice de leurs activités officielles de sorte, par exemple, que le personnel de la D432 puisse préparer des rapports/analyses anonymisés. Ce traitement sera effectué au cas par cas, conformément aux exigences du RRPD et aux principes de confidentialité et de responsabilité.

5. Comment protégeons-nous et préservons-nous vos données ?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver vos données à caractère personnel et les protéger contre la destruction, la perte ou l'altération accidentelles ou illicites, ainsi que contre toute divulgation ou tout accès non autorisés.

L'ensemble des données à caractère personnel est conservé dans des applications informatiques sécurisées conformément aux normes de sécurité de l'OEB. Des niveaux d'accès appropriés sont accordés à titre individuel aux seuls destinataires mentionnés ci-dessus.

En ce qui concerne les systèmes hébergés dans les locaux de l'OEB, les mesures sécuritaires de base suivantes s'appliquent généralement :

- authentification de l'utilisateur et contrôle de l'accès (p. ex., contrôle d'accès en fonction du rôle aux systèmes et au réseau, principes du "besoin de savoir" et du "moindre privilège") ;
- renforcement de la sécurité logique des systèmes, de l'équipement et du réseau ;
- protection physique : contrôles des accès à l'OEB, contrôles supplémentaires des accès au centre de données, politique de verrouillage des bureaux ;
- contrôles de la transmission et de la saisie (par exemple journaux d'audit, surveillance des systèmes et du réseau) ;
- intervention en cas d'incident de sécurité : surveillance des incidents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, experts en sécurité de garde.

En principe, l'OEB a adopté un système de gestion dématérialisée de ses politiques. Toutefois, si des dossiers papier contenant des données à caractère personnel doivent être stockés dans les locaux de l'OEB, ces dossiers sont conservés dans un lieu sûr et verrouillé à accès restreint.

Pour les données à caractère personnel traitées et conservées dans le logiciel de gestion de service clientèle, l'OEB a réalisé une évaluation des risques en matière de confidentialité et de sécurité. Le prestataire traitant les données à caractère personnel s'est engagé dans le cadre d'un accord contraignant à se conformer aux obligations afférentes à la protection des données découlant du cadre juridique de protection des données applicable.

Le cadre de sécurité du prestataire se fonde sur la norme ISO/IEC 27002:2013. Il s'agit d'une organisation certifiée conformément à la norme ISO 27001 depuis 2012, ainsi qu'aux normes ISO/IEC 27017:2015 et 27018:2019. Le prestataire applique également les cadres de sécurité de l'information reconnus dans son secteur d'activités, et notamment : les normes ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015 et 27018:2014. Le prestataire respecte également les normes et réglementations régionales.

Il est exigé que le logiciel ait mis en place des mesures techniques et organisationnelles adéquates, notamment :

- mesures physiques de sécurité ;
- mesures de contrôle de l'accès : à base de rôles, principes du "besoin de savoir" et du moindre privilège ;
- mesures de contrôle du stockage : contrôle de l'accès, p.ex. à base de rôles, principes du "besoin de savoir" et du moindre privilège ;
- sécurisation des données inactives, à travers p.ex. un chiffrement, une élimination sécurisée des supports de données ;
- mesures de contrôle des utilisateurs : sécurisation du réseau, à travers p.ex. des pare-feux de réseau, des systèmes de détection des intrusions sur le réseau (IDS), des systèmes de protection contre les intrusions sur le réseau (IPS), une sécurisation de l'hébergement, à travers p.ex. des logiciels antivirus, des logiciels anti-programmes malveillants, des pare-feux, IDS et IPS pour le système d'hébergement, un renforcement des systèmes informatiques, une gestion de la vulnérabilité et des correctifs ;
- sécurisation des données inactives, à travers p.ex. un chiffrement ;
- mesures de contrôle des transmissions : journaux d'audit, surveillance des systèmes et des réseaux ;
- mesure de contrôle des entrées : journaux d'audit, surveillance des systèmes.

6. Comment pouvez-vous accéder à vos données, les rectifier et les recevoir, en demander l'effacement, en limiter le traitement ou vous opposer à celui-ci ? Vos droits peuvent-ils être restreints ?

Les utilisateurs ont le droit d'accéder à leurs données à caractère personnel, de les rectifier et de les recevoir, de ne pas faire l'objet d'une décision fondée uniquement sur un traitement automatisé, de les effacer, ainsi que d'en limiter le traitement ou de s'opposer à celui-ci, comme le prévoient les articles 18 à 24 RRPD. Le droit à la rectification ne s'applique qu'en cas de traitement de données factuelle inexactes ou incomplètes dans le cadre de la gestion du service clientèle, et ne s'applique pas aux déclarations subjectives.

Conformément au RRPD, les limitations des droits des personnes concernées se fondant sur l'article 25(1)c), g) et h) RRPD et la circulaire n° 420 mettant en œuvre l'article 25 RRPD, peuvent être appliquées en cas d'enquêtes ou d'audits menés par le responsable de la protection des données en vertu de l'article 43(1)d) et (2) RRPD.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez adresser une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse DPOexternalusers@epo.org. Afin de nous permettre de répondre plus rapidement et précisément, vous devez toujours assortir votre demande de certaines informations préliminaires. Nous vous encourageons par conséquent à remplir ce [formulaire](#) et à le transmettre avec votre demande.

Vos données à caractère personnel peuvent également être effacées sur demande.

Veuillez noter que la protection des données n'est pas un droit absolu. Elle doit toujours être mise en balance avec d'autres droits fondamentaux et libertés fondamentales, et il peut arriver qu'un ou plusieurs droits de la personne concernée soient refusés.

Nous répondrons à votre demande dans les meilleurs délais et, en tout état de cause, dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Toutefois, conformément à l'article 15(2) RRPD, ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si nécessaire, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes reçues. Toute prolongation de délai vous sera notifiée.

7. Sur quelle base juridique se fonde le traitement de vos données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sur le fondement de l'article 5a RRPD (ce traitement est nécessaire à l'accomplissement d'une tâche relevant des activités officielles de l'Organisation européenne des brevets ou de l'exercice légitime de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement, ce qui comprend le traitement nécessaire à la gestion et au fonctionnement de l'Office).

8. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel sont conservées uniquement pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire au regard de la finalité de leur traitement. Les données à caractère personnel sont conservées aussi longtemps que dure leur traitement.

Les coordonnées seront conservées pendant une durée de cinq ans après leur dernière utilisation ou mise à jour, c'est-à-dire après la dernière interaction avec la personne concernée dans le cadre de la gestion du service clientèle.

Les données à caractère personnel qui accompagnent une demande de renseignement seront rendues anonymes cinq ans après la clôture du ticket. Les données anonymisées peuvent ainsi être utilisées à des fins statistiques.

En cas de recours formel/contentieux, toutes les données détenues au moment où le recours est engagé seront conservées jusqu'à la clôture de la procédure.

9. Personnes à contacter et coordonnées

Si vous avez des questions sur le traitement des données à caractère personnel vous concernant, veuillez les adresser au responsable délégué du traitement à l'adresse suivante : DPOexternalusers@epo.org.

Vous pouvez également contacter notre responsable de la protection des données à l'adresse DPOexternalusers@epo.org.

Réexamen et exercice des voies de recours

Si vous considérez que le traitement porte atteinte à vos droits en tant que personne concernée, vous avez le droit de demander un réexamen par le responsable du traitement en vertu de l'article 49 RRPD et, si vous n'êtes pas d'accord avec l'issue de ce réexamen, d'exercer les voies de recours prévues à l'article 50 RRPD.