Déclaration relative à la protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre des enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs sur les services de recherches, les services d'examen, les actions finales et publication ainsi que les services d'opposition.

Pour l'Office européen des brevets (OEB), la protection de votre vie privée est de la plus haute importance. 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.

Les enquêtes de satisfaction menées tous les deux ans auprès des utilisateurs sur les services de recherche, les services d'examen, les actions finales et publication ainsi que les services d'opposition, ciblent les demandeurs de brevets et les mandataires externes ayant eu des contacts avec l'OEB généralement au cours des douze derniers mois. Ces enquêtes sont réalisées par un sous-traitant. Dans certains cas exceptionnels (p. ex. pandémie, difficultés techniques...), l'intervalle de douze mois peut être raccourci ou prolongé (jusqu'à 24 mois). En principe, l'échantillon de personnes susceptibles d'être interrogées sélectionnées par l'OEB inclut des données provenant uniquement de sources accessibles au public. Dans le cas où ces données ne sont pas suffisantes pour permettre au sous-traitant de contacter le participant potentiel, le sous-traitant recherchera des coordonnées supplémentaires dans d'autres sources accessibles au public.

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

La présente déclaration relative à la protection des données porte sur le traitement de données à caractère personnel dans le cadre des enquêtes de satisfaction menées auprès des utilisateurs sur les services de recherches, les services d'examen, les actions finales et publication ainsi que les services d'opposition.

Des chiffres statistiquement fiables et représentatifs de la satisfaction des utilisateurs vis-à-vis des principaux services de l'OEB constituent l'une des exigences du système de gestion de la qualité (QMS) certifié ISO 9001 de l'OEB, et ne peuvent être obtenus qu'en réalisant des enquêtes quantitatives par le biais d'un grand nombre d'entretiens tant auprès de demandeurs de brevets que de mandataires externes. Cette activité de traitement a pour objectif de mesurer le niveau de satisfaction des utilisateurs, par exemple selon leurs types, afin d'identifier les mesures de suivi et les actions à entreprendre en vue d'améliorer la qualité des principaux produits et services fournis par l'OEB. Les coordonnées des utilisateurs cibles, notamment les nom, société, numéro de téléphone/télécopie et adresse de courrier électronique, s'ils sont disponibles, doivent être extraits de bases de données de l'OEB afin de pouvoir conduire les entretiens.

Toutes les coordonnées extraites des bases de données de l'OEB dans le cadre des enquêtes de satisfaction auprès des utilisateurs sur les services de recherche, les services d'examen, les actions finales et publication ainsi que les services d'opposition, sont accessibles au public, p. ex. par le biais du registre de l'OEB, à une exception près :

- concernant l'enquête de satisfaction auprès des utilisateurs sur les services de recherche, il se peut qu'une partie des demandes échantillonnées n'ait pas encore été publiée à la date de l'entretien conduit par le sous-traitant. Les coordonnées, y compris les données à caractère personnel, figurant dans lesdites demandes ne sont donc pas encore accessibles au public. Cependant, l'OEB estime pertinent de recueillir les commentaires des utilisateurs à la suite de recherches récentes. L'exclusion de demandes non publiées aurait un effet négatif sur l'objectif des enquêtes qui est de réunir les commentaires des utilisateurs sur les prestations fournies par l'OEB.

Il se peut que des données à caractère personnel fassent partie des coordonnées contenues dans les différents échantillons de participants potentiels, ces échantillons étant transmis au sous-traitant menant les entretiens.

L'OEB utilise un premier sous-traitant pour transférer les échantillons à un second sous-traitant. Selon le premier sous-traitant, l'ensemble des transferts chargés depuis l'UE (comme indiqué par l'adresse IP du client) sera conservé sur des serveurs situés sur le territoire de l'UE. L'OEB chiffre et protège par des mots de passe de l'ensemble des fichiers envoyés.

Le second sous-traitant a été désigné pour réaliser ces enquêtes et établir des rapports statistiques conformément aux instructions de l'OEB. Les participants potentiels (à savoir, les utilisateurs ayant reçu/utilisé des produits et des services principaux de l'OEB au cours de la période susmentionnée antérieure à l'enquête) sont contactés par messagerie électronique et/ou par téléphone, et répondent aux questions à titre volontaire. Le second sous-traitant utilise les coordonnées reçues de l'OEB pour contacter les participants potentiels. Cependant, lesdites coordonnées ne sont pas toujours suffisantes. Le second sous-traitant complète les coordonnées par des informations supplémentaires, y compris par des données à caractère personnel, provenant de leurs propres bases de données (issues d'enquêtes précédentes et en cours), d'Internet (p. ex. LinkedIn, pages des sites Internet des sociétés), ou qui ont été recueillies lors de contacts avec des participants au moyen de différents canaux de communication, tels que les appels téléphoniques, les courriers électroniques, etc. Les réponses sont recueillies en vue de procéder à un traitement statistique visant à examiner la relation de cause à effet liée à la satisfaction vis-à-vis des produits et services principaux faisant l'objet de chacune des enquêtes. À la suite de ce traitement, des rapports statistiques sont établis. Ces rapports font état des réponses sous forme anonymisée et agrégée de manière à empêcher l'identification des différentes réponses. Les rapports sont ensuite rendus accessibles au management supérieur de l'OEB et à d'autres agents intervenant dans l'analyse des résultats.

Ni l'OEB ni les sous-traitants n'utilisent les données à caractère personnel à d'autres fins que celles de conduire l'enquête et de recueillir, agréger puis analyser les résultats de cette enquête.

2. Quelles sont les données à caractère personnel traitées par l'OEB ?

Tant en ce qui concerne les demandeurs de brevets que les mandataires externes, le traitement des données (à caractère personnel) suivantes, si elles sont disponibles, est effectué par l'OEB, par les premier et second sous-traitants : nom complet du participant potentiel, nom de la société, adresse (postale), numéro de téléphone, adresse de courrier électronique, numéro de télécopie et contributions fournies par des utilisateurs dans le cadre de l'enquête.

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé sous la responsabilité du VP1 , agissant en qualité de responsable délégué du traitement des données à l'OEB.

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé par les agents de l'OEB intervenant dans la gestion du Programme d'enquête de satisfaction des utilisateurs (USS), à savoir les agents de la Direction 1.4.2 (Performance opérationnelle) et de la Direction 1.5.1 (Parcours client)

Les prestataires externes impliqués dans la fourniture de la plateforme peuvent également traiter les données à caractère personnel, ce qui peut inclure l'accès à celles-ci.

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

La préparation des différents échantillons de participants potentiels est assurée par plusieurs départements de l'OEB : la Direction 1.4.2 (Performance opérationnelle) et la Direction 1.5.1 (Parcours client)

Puis les échantillons sont transférés au second sous-traitant par l'intermédiaire du premier sous-traitant.

Le second sous-traitant traite les données à caractère personnel dans ses bureaux situés dans l'UE.

Les données à caractère personnel sont communiquées selon les besoins aux agents de l'OEB qui travaillent à la Direction 1.4.2 (Performance opérationnelle) et à la Direction 1.5.1 (Parcours client), afin d'effectuer des contrôles manuels des échantillons ; les données à caractère personnel peuvent également être communiquées selon les besoins à d'autres agents de l'OEB, p. ex. à la Direction 5.2.1 (Droit et procédures en matière de brevets) en cas de réclamation nécessitant leur intervention.

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.

5. Comment sécurisons-nous et sauvegardons-nous vos données à caractère personnel ?

L'OEB prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver les données à caractère personnel vous concernant et les protéger contre la destruction, la perte ou la modification accidentelles ou illicites ainsi que contre la communication non autorisée desdites données ou l'accès non autorisé à celles-ci.

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 uniquement aux destinataires mentionnés ci-dessus.

Les données à caractère personnel sont conservées dans des systèmes situés dans les locaux de l'OEB. Les agents de l'OEB conservent et traitent les données à caractère personnel conformément aux règles de l'OEB en matière de protection des données (CA/D 5/21) et aux Directives relatives à la sécurité de l'information de l'OEB (circulaire n °382 - Codex 1b).

En ce qui concerne le transfert au second sous-traitant par l'intermédiaire du premier sous-traitant, lors d'un chargement, alors qu'il est stocké sur les serveurs du premier sous-traitant, et lors d'un téléchargement, ledit transfert est chiffré, protégé par un mot de passe puis envoyé uniquement par le biais d'une connexion (https) sécurisée.

Le second sous-traitant est lié par la confidentialité conformément aux termes du contrat.

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 à base de rôles aux systèmes et au réseau, principe du « besoin de savoir » et du moindre privilège)
- renforcement de la sécurité logicielle des systèmes, équipements et réseaux
- Protection physique : contrôles des accès effectués par l'OEB, contrôles supplémentaires des accès aux centres de données, politique de verrouillage des bureaux
- Contrôles des transmissions et entrées (p. ex. audit des connections, surveillance des systèmes et réseaux) ;
- Intervention en cas d'incident de sécurité : surveillance des incidents 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, experts en sécurité de garde.

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

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel, de les rectifier et de les recevoir, de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, de les effacer, ainsi que de limiter leur traitement ou de vous opposer à celui-ci (articles 18 à 24 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 suivante : 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.

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 des données vous concernant ?

Les données à caractère personnel sont traitées sur le fondement de l'article 5 RRPD (le traitement est nécessaire pour l'accomplissement d'une tâche relevant des activités officielles de l'Organisation européenne des brevets ou 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.

Au sein de la Direction 1.4.2 (Performance opérationnelle) et de la Direction 1.5.1 (Parcours client), les données à caractère personnel seront conservées jusqu'au terme d'un second cycle biennal d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs et jusqu'à la publication de ses résultats, soit une durée maximale de cinq ans. Les données à caractère personnel seront alors effacées.

En ce qui concerne le premier sous-traitant, le ou les fichiers chargés (le chargement) par le biais de leur site Internet sont conservés sur leurs serveurs pendant une période de sept jours par défaut, puis le chargement sera automatiquement effacé.

Le second sous-traitant conserve les données à caractère personnel pendant l'entière durée de son contrat avec l'OEB en vue d'enquêtes ultérieures auprès des utilisateurs. Conformément à ce contrat, le sous-traitant est tenu soit de supprimer complètement et irrévocablement toute donnée de l'OEB, soit de restituer à l'OEB toute donnée de l'OEB et supports de stockage y compris toute copie, à moins que le sous-traitant ne soit tenu en vertu du droit applicable de continuer à stocker des données de l'OEB, auquel cas le Contractant est tenu d'en informer l'OEB par écrit.

En cas de recours formel/contentieux, toutes les données détenues au moment où le recours formel/contentieux 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 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.