

## **Déclaration relative à la protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre de réclamations officielles et de commentaires.**

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 de l'OEB ([RRPD](#)).

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

Les utilisateurs du système des brevets peuvent soumettre une réclamation ou des commentaires par le biais d'un formulaire électronique disponible via le lien vers le [Formulaire de réclamation formelle/commentaires](#) situé sur la page "[Contactez-nous](#)" du site web de l'OEB. Ils peuvent aussi appeler la première ligne chargée des demandes de renseignements des clients (1LCEU) pour communiquer leurs réclamations ou commentaires, ou les envoyer par courrier dans une lettre adressée à l'OEB, au Président, à un Vice-Président ou une Vice-Présidente ou à un directeur ou une directrice.

Après chaque contact, un dossier est créé et enregistré dans une base de données (actuellement ServiceNow), un numéro d'enregistrement au format "CS123456" est généré et le dossier est confié au groupe "Réclamations externes" des PD1.5 et PD1.3 qui se chargera de son traitement. La personne qui a envoyé le formulaire recevra un accusé de réception automatisé par e-mail après l'enregistrement du dossier comme réclamation ou commentaires.

Le traitement de la réclamation ou des commentaires comprend plusieurs étapes : analyser les informations communiquées, contacter le département en charge du service concerné, échanger pour trouver la cause profonde du potentiel problème et rédiger une réponse dans les 20 jours qui suivent l'envoi de la réclamation ou des commentaires.

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

Les réclamations/commentaires externes peuvent concerner tout service ou produit fourni par l'OEB et peuvent être soumis par toute personne, y compris les parties à une procédure devant l'OEB (pour les demandes de renseignement concernant le traitement des dossiers, consultez les Directives relatives à l'examen pratiqué à l'Office européen des brevets, [E-VIII, 7](#)). Les réclamations et les commentaires peuvent être soumis à l'aide du [formulaire en ligne](#) disponible sur la page [Contactez-nous](#).

Cette déclaration relative à la protection des données concerne le traitement du nom (y compris du titre), des coordonnées (adresse électronique, adresse postale, site, numéros de téléphone) et, le cas échéant, le ou les numéros de réception des personnes à l'origine de la réclamation. Cette déclaration relative à la protection des données explique le traitement des données à caractère personnel ci-dessus.

Les réclamations et les commentaires sont transmis à un service spécialisé de l'OEB chargé de

- (i) veiller à ce que la réclamation ou les commentaires soient traités de manière équitable et efficace et que des mesures appropriées soient prises pour y répondre ;
- (ii) répondre de manière détaillée à la réclamation ou aux commentaires.

Si la réclamation porte sur des questions de fond ou de procédure spécifiques à un dossier, seront normalement d'abord contactées les parties prenantes internes concernées (par exemple les responsables du service en charge de la demande, ou la division d'examen ou d'opposition). La personne à l'origine de la réclamation recevra ensuite une réponse détaillée. Vous pouvez aussi consulter les Directives relatives à l'examen pratiqué à l'Office européen des brevets, [E-VI, 4](#)

La procédure de traitement des réclamations/commentaires ne remplace pas les procédures prévues par la Convention sur le brevet européen et le service chargé du traitement des réclamations/commentaires ne statue pas sur les requêtes quant au fond ou d'ordre procédural. Par conséquent, le service compétent pour la procédure en question statue sur :

- a) les réclamations ou commentaires relatifs à des aspects procéduraux et/ou à des questions de fond concernant une procédure en instance déterminée qui sont soumises par une partie à la procédure en question. Toutes les parties à la procédure en sont informées ;
- b) les réclamations ou commentaires relatifs à des questions de fond qui sont soumis par un tiers pendant qu'une procédure est en instance devant l'OEB. De telles réclamations sont traitées comme des observations de tiers (cf les Directives relatives à l'examen pratiqué à l'Office européen des brevets, [E-VI, 3](#)).

Le service chargé du traitement des réclamations/commentaires transmet à bref délai toute réclamation ou tout commentaire relatif à une procédure de recours à l'Unité chambres de recours de l'OEB.

Les réclamations/commentaires ayant une incidence du point de vue du fond et/ou de la procédure dans une procédure devant l'OEB, ainsi que les réponses à ces réclamations du service compétent pour le traitement des réclamations/commentaires ne seront exclus que de manière exceptionnelle de l'inspection publique (cf. Directives relatives à l'examen pratiqué à l'Office européen des brevets D-II, 4.3 ; Décision du Président de l'OEB concernant les pièces exclues de l'inspection publique, [JO OEB 2007, édition spéciale n° 3](#), J.3.).

Les réponses aux réclamations/commentaires sont généralement envoyées par e-mail ou dans un document joint à un courrier électronique depuis l'adresse [support@epo.org](mailto:support@epo.org).

Les données à caractère personnel sont uniquement traitées dans le but d'identifier de manière précise la personne à l'origine de la réclamation et de lui envoyer une réponse à l'adresse électronique ou à l'adresse postale fournie lors de l'envoi de la réclamation ou des commentaires.

Le traitement de vos données n'est pas censé servir à une prise de décision automatisée, notamment au profilage. Vos données à caractère personnel ne seront pas transmises à des destinataires extérieurs à l'OEB.

## **2. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?**

Nous traitons les données à caractère personnel suivantes : nom (y compris le titre), nom de l'entreprise/agence, coordonnées (adresse électronique, adresse postale, site, numéros de téléphone).

## **3. Qui est responsable du traitement des données ?**

Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité de la PD1.5 Parcours client et gestion des grands comptes, agissant en qualité de responsable délégué du traitement à l'OEB. Le traitement des données à caractère personnel est réalisé par les agents de l'OEB participant à la gestion de l'initiative, du projet ou de l'activité des réclamations et commentaires externes évoqués dans cette déclaration.

Aucun prestataire externe ne participe au traitement des réclamations et commentaires externes.

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

Seules les personnes des PD1.5 et PD1.3 gérant la réclamation ou les commentaires ont accès à la base de données où sont stockées les données à caractère personnel des utilisateurs et utilisatrices ayant soumis une réclamation ou des commentaires.

Les données à caractère personnel peuvent être communiquées en tant que de besoin aux membres du personnel de l'OEB travaillant au sein des DG0, DG1, DG4 et DG5, notamment aux personnes concernées.

Les données à caractère personnel ne sont pas communiquées à des contractants 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 ni communiquées à d'autres destinataires.

## **5. Comment sécurisons-nous et sauvegardons-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 non autorisée ou tout accès non autorisé.

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.

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

- Authentification des utilisateurs et contrôle d'accès (par exemple, contrôle d'accès aux systèmes et au réseau en fonction des rôles, 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 effectués à l'OEB, contrôles d'accès supplémentaires au centre de données, politiques de verrouillage des bureaux
- Contrôle des transmissions et des entrées (par exemple, journaux d'audit, surveillance des systèmes et du réseau)
- Réponse aux incidents de sécurité : surveillance 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 en cas d'incident, expert en sécurité sur appel.

En principe, l'OEB adopte un système d'administration dématérialisée. 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.

## **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 ?**

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 d'en limiter le traitement ou de vous opposer à celui-ci (articles 18 à 24 RRPD).

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez envoyer une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse [DPOexternalusers@epo.org](mailto: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.

Vous avez également le droit de demander un réexamen par la ou le responsable du traitement en vertu de l'article 49 RRPD et d'exercer les voies de recours prévues à l'article 50 RRPD (le formulaire est inclus par défaut au bas de ce modèle).

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 ?**

La base juridique inscrite dans l'article 5a RRPD indique que le 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 ou la 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 ?

Un brevet offre une protection légale de 20 ans. Les procédures post-délivrance n'ont pas de limite dans le temps : la procédure de délivrance du brevet peut être suivie d'une procédure d'opposition, qui donnera lieu à un réexamen de la procédure de délivrance du brevet et à laquelle des membres de la division d'examen participeront. Ces membres doivent pouvoir accéder à leurs actions et à leurs observations. De plus, la procédure de délivrance du brevet peut être suivie d'une procédure de recours, qui peut conduire à une réouverture de la procédure d'examen par la division d'examen. Par la suite, des procédures de révocation et de limitation peuvent être engagées à tout moment, même après l'expiration de la protection conférée par le brevet. La division d'examen doit pouvoir accéder aux actions et aux observations de la procédure initiale. Pour plus d'informations, voir la Décision du Président de l'Office européen des brevets, en date du 13 décembre 2021, relative au traitement de données à caractère personnel dans la procédure de délivrance de brevets et les procédures connexes (JO OEB 2021, A98). **Nous conservons pour toujours les données à caractère personnel utilisées dans le cadre de la procédure de délivrance de brevets.** Les autres données à caractère personnel (p. ex. les noms du personnel administratif d'un ou d'une mandataire qui traite les moyens soumis dans MyEPO Portfolio) peuvent être supprimées, si une telle suppression est jugée appropriée et dans la mesure où ces données ne sont plus nécessaires sur le plan opérationnel, au plus tard après 10 ans. 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.

En règle générale, dans le cas d'une réclamation, une copie du formulaire de réclamation et notre réponse seront incluses dans la partie publique du dossier. Cependant, les [principes régissant l'exclusion de l'inspection publique](#) s'appliquent à la procédure de réclamation/commentaires. Cela signifie notamment que des parties qui pourraient porter atteinte à des intérêts personnels ou économiques de personnes physiques ou morales qu'il y a lieu de préserver peuvent être exclues de l'inspection publique sur votre requête ou d'office de l'initiative de l'OEB. Dans ce cas, les coordonnées seront conservées 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 fermeture du ticket. Les données anonymisées peuvent ainsi être utilisées à des fins statistiques.**

La période de rétention et l'anonymisation indiquées dans le paragraphe précédent s'appliquent également lorsqu'une réclamation ou des commentaires ne concernent pas un dossier.

## 9. Personnes à contacter et coordonnées

Si vous avez des questions sur le traitement des données à caractère personnel vous concernant, veuillez adresser une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse [DPOexternalusers@epo.org](mailto:DPOexternalusers@epo.org).

Vous pouvez également contacter notre responsable de la protection des données à l'adresse [dpo@epo.org](mailto:dpo@epo.org).

## **10. 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 la ou 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.