

## **Déclaration de protection des données à caractère personnel lors de leur traitement dans le cadre des activités d'information et de sensibilisation de l'OEB**

L'Office européen des brevets (OEB) attache la plus grande importance à la protection de votre vie privée. 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-dessous sont soumises au règlement relatif à la protection des données ([RRPD](#)).

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

La présente déclaration de protection des données concerne les activités d'information et de sensibilisation menées par la direction "Parcours clients". La direction Parcours clients aide les utilisateurs à obtenir la meilleure expérience client dans leur interaction avec l'OEB

- en s'adressant à eux de manière proactive
- en fournissant des services de gestion des grands comptes
- en répondant aux demandes de renseignements
- en soutenant l'engagement des clients
- en surveillant la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle
- en coordonnant les enquêtes de satisfaction des utilisateurs
- en gérant les réclamations
- en effectuant le suivi des données de veille stratégique provenant des interactions avec les utilisateurs.

La direction Parcours client concentre ses efforts sur l'informatique décisionnelle, les contacts et les relations avec les utilisateurs clés, la promotion de nouveaux services et outils, la formation aux services en ligne et les journées des utilisateurs, ainsi que les ateliers personnalisés et les études de marché. Elle organise également des ateliers et des conférences en coopération avec les différentes unités de l'OEB. Les activités de sensibilisation des clients les plus récentes ont été l'organisation de réunions avec des utilisateurs clés de l'industrie.

Des réunions dédiées aux PME et aux demandeurs privés sont également proposées pour répondre aux besoins spécifiques de ce segment d'utilisateurs.

Les données traitées par la direction Parcours client proviennent en partie de l'outil de gestion des services à la clientèle (CSM), tel que défini dans la déclaration de protection des données correspondante sur le site web de l'OEB,

<https://www.epo.org/fr/about-us/office/data-protection-and-privacy>,

dans la section "Information sur le traitement des données à caractère personnel dans les produits et services de l'OEB", "Pour la gestion des interactions avec les utilisateurs contactant l'OEB", point 8.

Des données supplémentaires peuvent également être extraites des bases de données de BIT (DG4, Services généraux) en ce qui concerne l'utilisation des services en ligne de l'OEB.

La présente déclaration de protection des données se concentre sur les activités d'information et de sensibilisation dans le cadre desquelles le personnel de la direction Parcours client contacte les clients de manière proactive.

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

La présente déclaration de protection des données explique quelles données à caractère personnel sont traitées dans le but d'exécuter les activités d'information et de sensibilisation de l'OEB, et les modalités de ce traitement. Ces activités comprennent :

1. la promotion d'événements à grande échelle visant à informer les utilisateurs des derniers développements à l'OEB, tels que la journée des utilisateurs, en contactant les utilisateurs de l'OEB (personnes concernées),
2. la promotion de manifestations liées aux services en ligne de l'OEB afin d'informer les utilisateurs des derniers développements, de la manière d'utiliser au mieux les services en ligne de l'OEB, de recueillir des commentaires et de répondre aux questions, en contactant les utilisateurs de l'OEB (personnes concernées),
3. la promotion d'ateliers sur des sujets spécifiques pertinents, tels que les derniers développements des outils ou services de l'OEB ou les changements juridiques, destinés à des utilisateurs spécifiques, en contactant ces utilisateurs spécifiques (personnes concernées),
4. la prise de contact avec des utilisateurs pour solliciter un retour d'information sur les services en ligne de l'OEB,
5. la communication aux utilisateurs d'informations pertinentes relatives aux services en ligne de l'OEB,
6. la communication aux utilisateurs d'informations pertinentes relatives aux actions d'information et de sensibilisation des utilisateurs de l'OEB.

Les personnes pouvant être contactées peuvent être :

1. des personnes qui ont contacté l'OEB pour demander des renseignements, dont les coordonnées sont stockées dans la base de données clients de l'OEB, et qui ne se sont pas opposées à recevoir d'autres communications de la part de l'OEB,
2. des personnes qui se sont inscrites à une manifestation antérieure de l'OEB et ne se sont pas opposées à recevoir d'autres communications de l'OEB,
3. les utilisateurs (c'est-à-dire les entreprises, les déposants ou les cabinets de conseil en brevets) des services suivants :
  - services MyEPO Portfolio
  - service de dépôt en ligne 2.0
  - services en ligne "ancienne version" tels que eOLF
  - carte à puce de l'OEB

Pour ce faire, l'OEB envoie un courrier électronique aux utilisateurs en leur fournissant les informations pertinentes par le biais d'un outil d'envoi externe ou d'un courrier électronique envoyé par un employé de l'OEB.

Vos données à caractère personnel ne seront pas transférées à des destinataires extérieurs à l'OEB qui ne sont pas couverts par 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 si des garanties appropriées ont été mises en place et que des droits opposables et des voies de recours effectives sont disponibles pour les personnes concernées, ou si des dérogations pour des situations spécifiques conformément à l'article 10 RRPD s'appliquent.

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

Les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- adresse électronique
- nom complet et adresse postale

- identifiant du compte MyEPO Portfolio
- nom de société

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

Le traitement des données à caractère personnel sont sous la responsabilité de la direction principale du Parcours client et gestion des grands comptes, qui agit en tant que responsable délégué du traitement des données de l'OEB.

Les données à caractère personnel sont traitées par le personnel de l'OEB impliqué dans la gestion de l'initiative, du projet ou de l'activité des départements Gestion des grands comptes et service à la clientèle, mentionnés dans la présente déclaration.

Le département de l'OEB des Services généraux BIT, qui peut faire intervenir des sous-traitants externes pour la promotion d'une manifestation ou pour récupérer l'utilisation des services en ligne de l'OEB mentionnés au paragraphe 1 ci-dessus, peut également traiter des données à caractère personnel, ce qui peut impliquer l'accès à ces données.

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

Les données personnelles sont divulguées sur la base du principe du "besoin de savoir" au personnel de l'OEB travaillant au sein de la direction Parcours client.

Les données à caractère personnel peuvent être communiquées à des prestataires de services tiers à des fins d'assistance.

Les données à caractère personnel ne seront partagées qu'avec les personnes autorisées chargées des opérations de traitement nécessaires. Elles ne seront pas utilisées à d'autres fins ni divulguées à d'autres destinataires.

### **5. Comment protégeons-nous et sauvegardons-nous vos données à caractère personnel ?**

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour préserver vos données à caractère personnel et les protéger contre la destruction, la perte ou l'altération accidentelles ou illicites, ainsi que contre la divulgation non autorisée ou l'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 d'accès à l'OEB, contrôles d'accès supplémentaires au centre de données, politiques de verrouillage des bureaux
- Contrôle des transmissions et des entrées (par exemple, enregistrement des audits, surveillance des systèmes et du réseau)
- Réponse aux incidents de sécurité : surveillance 24 heures/24 et 7 jours/7 pour les incidents, expert en sécurité sur appel.

Pour les données personnelles traitées sur des systèmes qui ne sont pas hébergés dans les locaux de l'OEB, les fournisseurs qui traitent les données personnelles se sont engagés, par un accord contraignant, à respecter leurs obligations en matière de protection des données en vertu des cadres juridiques applicables à la protection des données. L'OEB a également procédé à une évaluation des risques en matière de sécurité et de protection de la vie privée. Ces systèmes doivent avoir mis en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, telles que : des mesures de sécurité physique, des mesures de contrôle d'accès et de stockage, la sécurisation des données au repos (par exemple par cryptage) ; des mesures de contrôle de l'utilisateur, de la transmission et de l'entrée (par exemple pare-feu de réseau, système de détection d'intrusion de réseau (IDS), système de protection contre les intrusions de réseau (IPS), enregistrement d'audit) ; des mesures de contrôle du transport (par exemple la sécurisation des données en transit par cryptage).

## **6. Comment pouvez-vous accéder à vos données, les rectifier et les recevoir, demander qu'elles soient effacées, restreindre leur traitement ou vous y opposer ? Vos droits peuvent-ils être restreints ?**

Vous avez le droit d'accéder, de rectifier et de recevoir vos données à caractère personnel, de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, d'obtenir l'effacement de vos données et de limiter le traitement de vos données ou de vous y opposer (articles 18 à 24 RRPD).

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez écrire au responsable délégué du traitement des données à l'adresse suivante [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 invitons dès lors à remplir le présent [formulaire](#) et à l'envoyer 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 la demande. Toutefois, l'article 15(2) RRPD prévoit que ce délai peut être prolongé de deux mois supplémentaires si cela s'avère nécessaire compte tenu de la complexité et du nombre de demandes reçues. Toute prolongation de délai vous sera notifiée.

## **7. Quelle est la base juridique du traitement de vos données ?**

Les données à caractère personnel sont traitées sur la base de l'article 5(a) RRPD : "le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission effectuée dans le cadre des activités officielles de l'Organisation européenne des brevets ou relevant de l'exercice légitime de l'autorité officielle dont est investi le responsable du traitement, ce qui inclut le traitement nécessaire à la gestion et au fonctionnement de l'Office".

## **8. Combien de temps gardons-nous vos données ?**

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 traitées à cette fin seront supprimées cinq ans après la date de leur collecte.

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 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 [DPOexternalusers@epo.org](mailto:DPOexternalusers@epo.org).

## **10. Réexamen et exercice des voies de recours**

Si vous estimez 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 le résultat du réexamen, vous avez le droit de demander une réparation juridique en vertu de l'article 50 RRPD.