

Déclaration relative à la protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre de la recherche sur l'expérience utilisateurs (UX) des applicatifs de l'OEB

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.

La conception UX, ou la conception de l'expérience utilisateurs, est un domaine multidisciplinaire axé sur la création de produits, de services et de systèmes centrés sur l'utilisateur. À commençant par l'ergonomie, la conception UX couvre l'ensemble du parcours utilisateur lors de l'interaction avec un produit ou un service. À l'Office, la conception UX assure que les outils de l'OEB ne sont pas seulement fonctionnels mais également intuitifs, en facilitant la navigation et l'exécution des tâches pour les examinateurs de brevets et les juristes. La philosophie de l'OEB en matière d'UX s'articule autour d'une approche centrée sur l'utilisateur, de l'accessibilité et d'une amélioration constante.

Le département Expérience utilisateurs 4.5.1.4 BIT s'efforce de comprendre les défis propres aux utilisateurs finaux, en traduisant cette compréhension en interfaces d'application intuitives et en processus simplifiés ; à l'Office européen des brevets, la conception UX est un parcours collaboratif qui implique tout le monde, notamment et avant tout les utilisateurs finaux.

Les meilleures observations viennent de celles et ceux qui utilisent les systèmes de l'OEB au quotidien ; leurs commentaires précieux et leur participation active jouent un rôle majeur dans l'élaboration des améliorations d'UX de l'OEB.

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 de la recherche sur l'expérience utilisateurs (UX) des applicatifs de l'OEB.

L'équipe Expérience utilisateurs 4.5.1.4 BIT collecte et traite des données quantitatives et qualitatives provenant des utilisateurs finaux des applications. L'objectif est d'obtenir des statistiques solides et représentatives concernant la satisfaction des utilisateurs quant aux produits et services de l'OEB.

À cette fin, l'équipe UX applique diverses méthodes et différents outils, tels que :

- des méthodes de recherche générative ayant pour but d'identifier les besoins des utilisateurs, notamment mais pas exclusivement : entretiens avec les utilisateurs, enquêtes, journaux de bord et toute autre méthode généralement utilisée pour identifier les besoins des utilisateurs ; toute méthode destinée à atteindre cet objectif peut être réalisée en personne ou par des moyens numériques ;
- des méthodes de recherche évaluative ayant pour but de valider des solutions et des idées de conception, notamment mais pas exclusivement : tests d'ergonomie, essais de prototypes, tests A/B et toute autre méthode généralement utilisée pour valider des solutions et des idées de conception ; toute méthode peut être réalisée en personne ou par des moyens numériques ;
- l'analyse des commentaires et des données des utilisateurs extraits des outils d'analyse, notamment mais pas exclusivement : de Matomo (voir <https://matomo.org/features/>), de plateformes de soutien à la clientèle

(p. ex. ServiceNow), ou d'autres canaux utilisateurs (p. ex. chats de MS-Teams), et de tout autre outil généralement utilisé pour collecter les commentaires et les données des utilisateurs.

Au moyen de tout ce qui précède, la conception UX responsabilise les utilisateurs finaux des applications de l'OEB, améliore la productivité et soutient la mission de l'Office européen des brevets.

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 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.

2. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Les catégories suivantes de données à caractère personnel peuvent être traitées, pour les agents de l'OEB et les personnes externes :

- données d'identification personnelle : prénom, nom, nom complet, handicap ou condition spécifique ;
- informations de contact : adresse électronique professionnelle ;
- (uniquement pour les agents de l'OEB) site de l'OEB ;
- Informations professionnelles : nom et/ou numéro du département, fonction et intitulé du poste, langue de communication préférée ; (uniquement pour les agents de l'OEB) rapports hiérarchiques, durée de l'emploi, emplacement du bureau ;
- informations relatives au compte utilisateur : rôle d'utilisateur spécifique à l'application ;
- données relatives à la représentation dans la procédure de délivrance des brevets de l'OEB : rôle dans la procédure de délivrance des brevets ;
- données de correspondance : contenu de la conversation, informations additionnelles qui peuvent être communiquées au cours de l'échange, informations personnelles communiquées volontairement et/ou toute autre information ;
- actifs identifiables physiques et/ou électroniques : version du système d'exploitation ;
- réponses aux enquêtes, évaluations ou questionnaires ;
- données associées au ticket ;
- informations de navigation : adresse IP, historique d'interaction réseau, URL consultés, URL référencés, fichiers cliqués et téléchargés, lien sortant (i.e. liens vers un domaine externe sur lequel vous avez cliqué), titre de page, heure de génération des pages, catégorie, temps de navigation, historique des sites Web, agent utilisateur du navigateur, date et heure de navigation, requête de recherche, informations des cookies ;
- informations de géolocalisation de l'utilisateur : pays, région, ville, latitude et longitude approximatives ;
- informations sensorielles et électroniques : informations visuelles et informations audio (conservées temporairement uniquement pour fournir un support lors des tests et des entretiens).

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité de la direction principale Chief Technology Officer (DP4.5), agissant en qualité de responsable délégué du traitement à l'OEB.

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé en interne par les membres du département Expérience utilisateurs 4.5.1.4 BIT et du département 4.6 BIT.

Les prestataires externes participant à la fourniture de plateformes de communication, de services de tickets, de plateformes de conception UX et de conseils UX peuvent également traiter des données à caractère personnel ou y avoir accès.

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

Les destinataires des données à caractère personnel traitées dans la présente opération de traitement sont les agents du département Expérience utilisateurs 4.5.1.4 de l'OEB, de la DP4.6 et le directeur du département Architecture d'entreprise 4.5.1.

Les données à caractère personnel peuvent être communiquées 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.

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 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 aux seuls destinataires mentionnés ci-dessus. Certains membres de l'équipe UX 4.5.1.4 sont autorisés à enregistrer les entretiens/les sessions de test avec les utilisateurs de l'OEB, selon leur fonction, leur affectation et leur "besoin de savoir" précis ; ces autorisations sont vérifiées et validées de nouveau ou révoquées sur une base annuelle.

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 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 (p. ex. 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.

Pour les données à caractère personnel traitées par des systèmes qui ne sont pas hébergés dans les locaux de l'OEB, les prestataires soutenant l'OEB s'engagent dans le cadre d'un accord contraignant à se conformer aux obligations afférentes à la protection des données découlant des cadres juridiques de protection des données applicable. L'OEB a également effectué une analyse en matière de confidentialité et de risque de sécurité. Ces systèmes doivent avoir mis en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées telles que des mesures physiques de sécurité, des mesures de contrôle des accès et du stockage, la

sécurisation des données inactives (p. ex. par chiffrement) ; des mesures de contrôle des utilisateurs, de la transmission et des entrées (avec p. ex. des pare-feu de réseau, des systèmes de détection des intrusions sur le réseau (IDS), des systèmes de protection contre les intrusions sur le réseau (IPS), un audit des connexions) ; des mesures de contrôle de l'acheminement des données (p. ex. sécurisation des données en transit par un chiffrement).

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.

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 : DP_BIT@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](#) (pour les personnes externes) ou ce [formulaire](#) (pour les personnes internes) 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 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 ?

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 seront supprimées 3 mois après leur collecte. À la fin de la durée de conservation, des rapports anonymisés sont créés et les données à caractère personnel d'origine sont définitivement supprimées.

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 êtes un agent de l'OEB et avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez adresser une demande écrite en ce sens au responsable délégué du traitement à l'adresse : DP_BIT@epo.org.

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

Si vous êtes une personne extérieure à l'OEB et avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez adresser une demande écrite en ce sens au 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.