

Déclaration relative à la protection des données lors du traitement de données à caractère personnel dans le cadre de demandes adressées au Bureau de l'Ombud

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 présente déclaration relative à la protection des données porte sur le traitement de données à caractère personnel lors de demandes adressées au Bureau de l'Ombud dans la DP 0.4 (Audit interne et standards professionnels).

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

La présente déclaration relative à la protection des données décrit la façon dont les données à caractère personnel sont traitées par le personnel du Bureau de l'Ombud et toute personne dûment désignée lorsqu'une personne (bénéficiaire) envoie une demande.

Les données à caractère personnel sont traitées pour aider le personnel du Bureau de l'Ombud à remplir ses missions, à savoir permettre aux bénéficiaires de relancer leurs processus lorsque ceux-ci sont enlisés, ainsi qu'à construire des relations de travail efficaces afin d'améliorer concrètement et durablement la valeur, la prévisibilité et la cohérence du service fourni. Pour de plus amples informations concernant la mission du Bureau de l'Ombud, veuillez consulter le [site web epo.org/fr](http://epo.org/fr).

Dans le cadre des activités du Bureau de l'Ombud, son personnel discute du service avec le bénéficiaire, explore les pistes possibles pour résoudre le problème, avec la possibilité d'identifier et de réunir les bonnes personnes dans un cadre informel, analyse des données et fournit des informations systémiques et systématiques aux niveaux hiérarchiques concernés au sein de l'organisation. Cela engendre inévitablement le traitement de données à caractère personnel des bénéficiaires du service et, selon le cas, des membres du personnel de l'OEB des unités opérationnelles concernées par le contact et la question.

Le traitement des données à caractère personnel est spécifiquement nécessaire pour :

- consigner et enregistrer les dossiers ;
- dialoguer avec le bénéficiaire du service ;
- suivre l'évolution des problèmes tant que le dossier est ouvert auprès du Bureau de l'Ombud ;
- mener des activités pour trouver des façons d'améliorer les questions, notamment faciliter la communication entre le bénéficiaire du service et, lorsque cela est jugé opportun et que les parties sont d'accord, d'autres fonctions au sein de l'OEB ;
- enregistrer les actions, les conclusions et les résultats liés au service ;
- obtenir des informations concernant le procédé suivi ;
- transférer des affaires à d'autres unités lorsque c'est nécessaire ;
- préparer des statistiques ou des rapports anonymes ;

- fournir des données anonymes au Président et aux niveaux hiérarchiques concernés, qui peuvent utiliser les informations et les conclusions du Bureau de l'Ombud.

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

2. Quelles données à caractère personnel traitons-nous ?

Les catégories suivantes de données à caractère personnel sont traitées :

- données d'identification (p.ex. nom) ;
- coordonnées (p.ex. adresse de messagerie électronique, numéro de téléphone) ;
- type de bénéficiaire du service ;
- description du problème ;
- (le cas échéant) association d'utilisateurs représentée ;
- (le cas échéant) organisation/employeur ;
- (le cas échéant) le demandeur représenté ;
- (le cas échéant) des informations concernant la demande.

Lorsqu'il est nécessaire de faire intervenir une autre unité organisationnelle, les catégories suivantes de données à caractère personnel des membres du personnel de l'unité concernée sont traitées :

- données d'identification (p.ex. nom et prénom) ;
- coordonnées (p.ex. adresse de messagerie électronique) ;
- données sur l'emploi (unité organisationnelle).

Les données contenues dans les documents liés à la question présentée seront conservées tout le temps que le Bureau de l'Ombud sera en possession du dossier. Les données ne seront traitées que dans la mesure du nécessaire pour réaliser la finalité de l'opération de traitement telle que décrite ci-dessus. Si les documents comprennent des données inutiles pour résoudre le problème, le traitement de ces données cessera.

Dans le cas où le Bureau de l'Ombud reçoit une demande qui ne relève pas de son mandat, ne seront traitées que des catégories limitées de données à caractère personnel, comme le type de bénéficiaire, une rapide description du problème et l'unité à laquelle il est fait référence dans la réponse. Cela contribue à la possibilité d'obtenir des informations pertinentes. Toutes les autres communications et toutes les données à caractère personnel qui n'ont pas été anonymisées seront supprimées dès que le personnel du Bureau de l'Ombud aura répondu à la demande avec les informations pertinentes.

3. Qui est responsable du traitement des données ?

Les données à caractère personnel sont traitées sous la responsabilité de l'Ombud, agissant en qualité de responsable délégué du traitement à l'OEB.

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé par les membres du personnel participant à la gestion de l'initiative, du projet ou de l'activité de la direction Bureau de l'Ombud mentionnée dans la présente déclaration.

Les personnes, internes et externes, assurant la maintenance des systèmes informatiques et une assistance technique peuvent également traiter des données à caractère personnel dans le cadre de leurs tâches, avec un accès limité à celles-ci.

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

Les données à caractère personnel collectées et traitées dans le cadre de l'opération de traitement du Bureau de l'Ombud ne pourront être consultées que selon le principe du besoin de savoir par les membres du personnel de l'OEB travaillant pour le Bureau de l'Ombud, toute personne dûment désignée par le responsable du traitement pour participer aux activités du Bureau de l'Ombud et uniquement dans la mesure du nécessaire pour offrir une assistance technique en lien avec l'opération ou la maintenance d'outils informatiques utilisés dans le cadre de l'opération de traitement, par le personnel ou des contractants externes offrant à l'OEB une assistance technique.

Les données ne seront divulguées qu'en cas d'obligation juridique ou professionnelle. Lorsqu'elle sera obligatoire, la divulgation se fera selon les principes de nécessité et de minimisation des données : les données ne seront divulguées que selon le principe du besoin de savoir aux destinataires habilités, et le niveau de détail se limitera aux données nécessaires au destinataire pour exécuter ses tâches. Dans la mesure du possible, les données sont partagées de manière anonyme ou minimisées afin d'éviter ou de limiter l'identification des personnes concernées. Dans les circonstances décrites, le risque d'identification d'une personne persiste tout de même.

Plus précisément, la divulgation des données à caractère personnel est accordée aux catégories de personnes suivantes :

- Lorsque vous envoyez une demande auprès du Bureau de l'Ombud, vos données seront transmises de manière confidentielle aux responsables concernés de l'OEB qui recevront uniquement les informations dont ils ont besoin pour traiter votre dossier.
- La ou le responsable, le Bureau de l'Ombud et la personne bénéficiaire pourront alors décider d'impliquer ou non d'autres membres du personnel et de quelle manière. Ils décideront également dans quelle mesure la demande du bénéficiaire auprès du Bureau de l'Ombud pourra être divulguée.
- Lors de la résolution des problèmes et de la communication entre la personne bénéficiaire et les fonctions concernées au sein de l'OEB, le Bureau de l'Ombud applique les mêmes principes de confidentialité : sauf accord contraire, tous les échanges entre le Bureau de l'Ombud et la personne bénéficiaire, ou avec les membres du personnel ou les responsables concernés, restent confidentiels.
- Lorsqu'un dossier met en avant des informations systémiques ou systématiques, ces dernières sont alors partagées de manière anonyme avec la fonction managériale concernée. Il se peut que cette action révèle de manière indirecte l'identité du manager concerné.

Le Bureau de l'Ombud ne communiquera pas d'aspects du dossier à d'autres unités sans l'accord préalable de la personne bénéficiaire ou des membres du personnel concernés, sans dans les situations suivantes :

- Lorsque la ou le bénéficiaire contacte le Bureau de l'Ombud concernant une question qui relève du mandat d'une autre unité, et que la question est urgente, le Bureau de l'Ombud pourra y répondre en mettant en copie l'unité concernée afin d'en accélérer le traitement.
- Lorsque la personne bénéficiaire expose le problème à plusieurs parties prenantes de l'OEB à des fins de cohérence.

Le personnel du Bureau de l'Ombud se réserve le droit de communiquer toute information indiquant une activité illégale ou un risque sérieux à la fonction concernée au titre de l'article 5(b) RRPD. Si votre affaire est liée notamment à une question d'éthique, par exemple : fraude, corruption ou autres activités irrégulières, vous devez le signaler au département de l'OEB chargé de vérifier le respect de la loi.

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 la modification accidentelles ou illicites, et contre la communication ou l'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 uniquement aux destinataires mentionnés ci-dessus.

En ce qui concerne les systèmes hébergés dans les locaux de l'OEB, les mesures de sécurité élémentaires suivantes s'appliquent de façon générale :

- authentification de l'utilisateur et contrôle de l'accès (par exemple, 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 (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.

L'OEB a adopté un système d'administration dématérialisé par défaut. Cependant, 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 par des outils externes, les prestataires qui traitent ces données se sont engagés 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. 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 ?

Conformément aux articles 18 à 24 RRPD, 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.

Veuillez noter que le RRPD limite toutefois ces droits :

Le droit de rectification (art. 19 RRPD) ne s'applique qu'aux données factuelles traitées dans le cadre de la procédure d'enquête. Il ne s'applique qu'aux données objectives et factuelles inexacts ou incomplètes, telles que le nom, la date de naissance et l'adresse. Il ne s'applique pas aux déclarations subjectives, notamment aux opinions ou évaluations de tiers. Cela ne vous empêche pas, toutefois, de compléter votre déclaration en

y ajoutant des clarifications ou des observations. Les personnes interrogées dans le cadre d'entretiens peuvent également demander, à tout moment de la procédure d'enquête, l'accès à l'enregistrement audio de leur entretien.

De plus, les droits des personnes concernées à demander la limitation du traitement des données ou à s'y opposer (au titre, respectivement, des articles 21 et 23 RRPD) ne sont pas équivalents au droit de garder le silence afin de ne pas s'incriminer ou incriminer un proche (article 21a (6) du statut des fonctionnaires).

Les droits de la personne concernée conférés par les RRPD ne s'étendent pas aux personnes qui sont simplement mentionnées dans le cadre de la collecte de preuves (réclamations, témoignages, entretiens ou documents), mais ne sont pas concernées par la procédure d'enquête.

Il est également important de souligner que les droits en matière de protection des données ne sont pas absolus et doivent être mis en balance avec d'autres droits et libertés fondamentaux. Cela signifie que, dans certaines circonstances, un ou plusieurs droits peuvent être refusés. De plus, conformément à l'article 25 RRPD et à la circulaire n° 420, des droits peuvent être temporairement restreints pour des motifs légitimes, par exemple lorsque la transparence risquerait de compromettre la finalité des activités du Bureau de l'Ombud, d'affecter les droits et les libertés d'autres personnes ou de nuire à l'environnement de travail. Toute restriction de ce type sera proportionnée, limitée dans le temps et dûment consignée. Nous vous informerons individuellement dès que possible, à moins que cela ne compromette la finalité de la restriction.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez envoyer une demande détaillée au responsable délégué du traitement à l'adresse suivante : DPOexternalusers@epo.org. Afin de faciliter le traitement de votre demande, nous vous encourageons à remplir le [formulaire](#) approprié (pour les personnes externes), ce [formulaire](#) (pour les personnes internes) ou ce [formulaire](#) (pour les pensionnés) et à le transmettre avec votre demande.

Nous vous répondrons 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 la base de l'Article 5a RRPD : *"le traitement est nécessaire à 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"*.

Si des catégories spéciales de données à caractère personnel sont traitées, les fondements juridiques applicables sont l'article 5(a) RRPD, en liaison avec les articles 11(2) et 12 RRPD.

L'article 5b du RRPD autorise les membres du personnel impliqués dans l'opération de traitement de se réserver le droit de communiquer toute information indiquant une activité illégale ou un risque sérieux aux fonctions et autorités appropriées.

8. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Les données à caractère personnel sont conservées uniquement pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la finalité de leur traitement.

Une fois que le dossier est clos auprès du Bureau de l'Ombud, que ce soit parce que le Bureau a assuré son service ou parce que la personne bénéficiaire du service a informé le Bureau de l'Ombud qu'elle souhaitait mettre fin à la procédure, toutes les données à caractère personnel qui ne sont pas anonymes seront supprimées. Il s'agit notamment de toute référence à l'organisation ou à l'affiliation du bénéficiaire ou toute référence au demandeur que le bénéficiaire représente. Il s'agit également des noms ou des informations qui pourraient permettre d'identifier les membres du personnel de l'OEB qui ont été impliqués dans la procédure (à l'exception de l'unité concernée, qui pourrait indirectement permettre l'identification du responsable concerné).

Le Bureau de l'Ombud conservera des dossiers anonymes afin de pouvoir identifier des tendances ou des aspects systémiques. Ses rapports ne contiendront aucun détail permettant l'identification de la personne bénéficiaire du service, de son entreprise ou de son affiliation.

Les données à caractère personnel qui restent dans les dossiers anonymes seront effacées au bout de 10 ans après la fin du cycle du Bureau de l'Ombud. Les rapports anonymisés du Bureau de l'Ombud sont conservés indéfiniment dans le but d'offrir un accès à des données historiques et à des informations statistiques.

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 suivante : DPOexternalusers@epo.org.

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