

Déclaration de confidentialité relative au traitement des données à caractère personnel dans le cadre d'enquêtes de satisfaction des utilisateurs/clients

La protection de votre vie privée est de la plus haute importance pour l'Office de l'Union européenne pour la propriété intellectuelle (ci-après l'«Office», l'«EUIPO», «nous» ou le «responsable du traitement»). L'Office s'engage à respecter et à protéger vos données à caractère personnel ainsi qu'à défendre vos droits en tant que personne concernée. Toutes les données à caractère personnel, à savoir les données qui peuvent vous identifier directement ou indirectement, seront traitées loyalement, licitement et avec la diligence requise.

Ce traitement est soumis au règlement (UE) 2018/1725 du Parlement européen et du Conseil du 23 octobre 2018 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions, organes et organismes de l'Union et à la libre circulation de ces données, et abrogeant le règlement (CE) n° 45/2001 et la décision n° 1247/2002/CE.

Les informations figurant dans la présente communication sont fournies conformément aux articles 15 et 16 du règlement (UE) 2018/1725.

1. Quelles sont la nature et la finalité du traitement?

Les enquêtes de satisfaction sont faites par téléphone ou par invitation électronique aux utilisateurs actifs des services de l'EUIPO (c'est-à-dire, les utilisateurs ayant recouru aux services de l'EUIPO dans l'année précédant l'enquête). Les réponses aux questions figurant dans les enquêtes en ligne sont volontaires. Les réponses sont recueillies afin de rassembler des données sur la satisfaction des utilisateurs par rapport aux services couverts par l'enquête. À la suite du traitement, un rapport statistique est rédigé.

Le retour d'information des utilisateurs permet de déterminer les mesures et actions de suivi qu'il convient de prendre pour améliorer la qualité des services de l'EUIPO et pour mesurer la satisfaction des utilisateurs par type d'utilisateur (à savoir, par pays, segments et services de marques de l'Union européenne/dessins ou modèles de l'Union européenne utilisés).

Le traitement des données n'est pas destiné à être utilisé pour la prise de décision automatisée, y compris le profilage.

2. Quelles sont les données à caractère personnel que nous traitons?

Les catégories de données à caractère personnel traitées sont les suivantes:

- données démographiques existantes sur les utilisateurs des services de l'EUIPO: volumes concernant les marques de l'Union européenne/dessins ou modèles de l'Union européenne, pays, segments (ex : titulaires, Utilisateurs-Clés et représentants), lacunes, formulaire utilisé pour le dépôt recueillis à partir des identifiants personnels, CRM, OWS et autres systèmes existants;
- données d'identification (nom, téléphone, numéro d'identification EUIPO et adresse électronique des utilisateurs);
- réponses aux questions

PROTECTION DES DONNÉES/DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

- autres données: poste/fonction, nombre d'employés, durée de la relation commerciale avec l'Office, pays d'origine, nombre de titulaires de droit.

3. Qui est responsable du traitement des données?

Le traitement des données à caractère personnel est réalisé sous la responsabilité du directeur du département soutien opérationnel agissant en qualité de responsable délégué du traitement des données de l'EUIPO. Les données à caractère personnel sont traitées par le chef du «Service de Suivi des Clients et Gestion des Retours d'Information», le «Service de Suivi des Clients et Gestion des Retours d'Information» et BERENT Deutschland GmbH en qualité de fournisseur de services externes.

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

Les données à caractère personnel sont divulguées aux destinataires suivants:

le personnel interne autorisé de l'EUIPO appartenant au département soutien opérationnel («Service de Suivi des Clients et Gestion des Retours d'Information») chargé d'analyser les résultats de l'enquête;

le fournisseur de services externe contribuant au déroulement de l'enquête collectera les résultats de celle-ci et analysera les données brutes afin de préparer des chiffres et statistiques en collaboration avec le «Service de Suivi des Clients et Gestion des Retours d'Information».

Les informations ne seront partagées qu'avec les personnes dont l'action est nécessaire pour la mise en œuvre de telles mesures et ce, sur la base du besoin d'en connaître. Les données ne sont utilisées pour aucune autre finalité et ne sont divulguées à aucun autre destinataire. Les données à caractère personnel ne sont pas transférées vers un pays tiers.

5. Comment protégeons-nous et préservons-nous les informations vous concernant?

Nous prenons les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour préserver et protéger les données à caractère personnel contre la destruction, la perte et la modification accidentelles ou illicites, ainsi que contre la divulgation ou l'accès non autorisés. Le rapport statistique est anonyme et ne peut être repris que sous une forme ne permettant pas d'identifier les réponses individuelles.

Toutes les données à caractère personnel relatives à des procédures applicables aux enquêtes de satisfaction des utilisateurs sont conservées dans des outils informatiques sécurisés conformément aux normes de sécurité de l'Office, ainsi que dans des dossiers électroniques spécifiques auxquels seuls les destinataires susmentionnés peuvent accéder.

Le fournisseur de services externe participant aux enquêtes s'engage par signature à respecter des clauses de confidentialité et de protection des données.

PROTECTION DES DONNÉES/DÉCLARATION DE CONFIDENTIALITÉ

Le fournisseur de services s'engage à respecter les lignes directrices de la norme ISO 2052:2012 ainsi que les codes ESOMAR, MRS et BVM. Les responsables du fournisseur de services sont membres des associations de recherche susmentionnées et, à ce titre, sont tenus de réaliser toutes leurs activités professionnelles dans le respect des règles décrites dans ces codes.

6. Comment pouvez-vous obtenir l'accès aux informations vous concernant et, le cas échéant, les rectifier? Comment pouvez-vous recevoir vos données? Comment pouvez-vous demander que vos données à caractère personnel soient effacées, ou limiter leur traitement ou bien vous y opposer?

Vous avez le droit d'accéder à vos données à caractère personnel, de les rectifier, de les effacer et de les recevoir, ainsi que d'en limiter le traitement et de vous y opposer, dans les cas prévus aux articles 17 à 24 du règlement (UE) 2018/1725.

Le droit de rectification ne s'applique qu'aux données factuelles inexactes ou incomplètes traitées dans le cadre des enquêtes de satisfaction des utilisateurs.

Si vous souhaitez exercer l'un de ces droits, veuillez envoyer une requête écrite mentionnant explicitement votre demande au responsable délégué du traitement des données.

Il sera répondu à votre demande gratuitement et dans les meilleurs délais, généralement au plus tard un mois à compter de sa réception. Toutefois, conformément à l'article 14, paragraphe 3, du règlement (UE) 2018/1725, au besoin, ce délai peut être prolongé de deux mois, compte tenu de la complexité et du nombre de demandes. Nous vous informerons de cette prolongation dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande, en vous précisant les motifs du retard.

7. Quelle est la base juridique qui régit le traitement de vos données?

Les données à caractère personnel sont traitées conformément à l'article 5, paragraphe 1, point a), du règlement (UE) 2018/1725, qui dispose que «le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi l'institution ou l'organe de l'Union».

Les données à caractère personnel sont collectées et traitées conformément aux instruments juridiques suivants:

- article 2 de la décision No ADM-24-11 REV sur la structure interne de l'Office;
- décision n° ADM-00-37 du président de l'Office du 9 juillet 2001 relative à l'adoption d'un code de bonne conduite administrative;
- article 151, paragraphe 1, point a), du règlement (UE) 2017/1001;
- article 151, paragraphe 1, point b), du règlement (UE) 2017/1001.

8. Combien de temps conservons-nous vos données?

Les données à caractère personnel ne seront conservées que pendant la durée nécessaire à la finalité pour laquelle elles sont traitées.

Les données seront uniquement conservées dans des tableaux Excel et dans d'autres outils au sein du système de gestion du contenu de l'EUIPO pendant un maximum de deux ans étant donné que les utilisateurs peuvent être contactés à des fins de suivi. Les données figurant dans les rapports seront conservées indéfiniment dans le système de gestion du contenu de l'EUIPO parce que ces rapports ne contiennent aucune donnée à caractère personnel.

Enfin, les informations contenues dans le tableau Excel qui n'incluent aucune donnée à caractère personnel seront conservées indéfiniment étant donné que ce tableau est anonyme et qu'il est impossible d'identifier un utilisateur.

En cas de recours formel, toutes les données détenues au moment du recours formel seront conservées jusqu'à l'achèvement de la procédure de recours.

9. Coordonnées

Si vous avez des questions concernant le traitement de vos données à caractère personnel, veuillez les adresser au responsable du traitement, le directeur du département «soutien opérationnel», en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante: DPOexternalusers@euipo.europa.eu.

Vous pouvez également consulter le délégué à la protection des données de l'EUIPO en envoyant un courrier électronique à l'adresse suivante: DataProtectionOfficer@euipo.europa.eu.

Voie de recours:

Si le responsable du traitement et/ou le délégué à la protection des données n'ont pas répondu de manière adéquate à votre demande, vous pouvez introduire une plainte auprès du contrôleur européen de la protection des données à l'adresse suivante: edps@edps.europa.eu.