

## **Avis sur une notification en vue d'un contrôle préalable adressée par le délégué à la protection des données de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur concernant la technologie des centres d'appel**

Bruxelles, le 11 janvier 2008 (dossier 2007-583)

### **1. Procédure**

Le 24 septembre 2007, le contrôleur européen de la protection des données (ci-après dénommé le "CEPD") a reçu du délégué à la protection des données ("DPD") de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur ("OHMI") une notification en vue d'un contrôle préalable concernant la technologie des centres d'appel ("la notification").

Le 31 octobre 2007, le CEPD a demandé un complément d'informations, qui a été fourni le 13 novembre 2007. Le 4 décembre 2007, le CEPD a transmis un projet d'avis au DPD de l'OHMI afin que celui-ci fasse part de ses observations, lesquelles ont été reçues le 9 janvier 2008.

### **2. Examen du dossier**

Les mêmes opérations de traitement des données décrites dans la notification sont effectuées dans deux domaines d'activités de l'OHMI et sont donc gérées par deux entités différentes: le département "Affaires générales et relations extérieures" (GAERD) et le département "Technologies de l'information et gestion des installations, des équipements et des services" (ITFMD). Ces opérations de traitement partageant les mêmes caractéristiques, le DPD de l'OHMI a décidé de les regrouper dans une seule et même notification en vue d'un contrôle préalable.

Le GAERD fournit deux services aux utilisateurs des systèmes de la marque communautaire et du dessin ou du modèle communautaire<sup>1</sup>: un standard téléphonique et un centre d'information. L'ITFMD fournit un centre d'assistance aux membres du personnel de l'OHMI et aux utilisateurs externes. Les activités du standard téléphonique du GAERD et du centre d'assistance de l'ITFMD sont sous-traitées à des prestataires de services avec lesquels des accords sur les niveaux de service ont été conclus. Les activités du centre d'information du GAERD sont effectuées par des fonctionnaires européens ou assimilés, y compris des agents sous contrats et des intérimaires (ci-après dénommés "fonctionnaires européens").

#### **2.1. Les faits**

Le GAERD et l'ITFMD contrôlent les appels reçus au standard téléphonique, au centre d'information et au centre d'assistance à l'aide d'un logiciel prêt à l'emploi appelé "technologie des centres d'appel". Ce contrôle fournit des informations sur le volume des appels reçus, leur durée, le nombre d'appels traités et rejetés, etc. Le contenu des appels n'est pas contrôlé<sup>2</sup>. La notification fait référence au traitement des données effectué dans le cadre du contrôle des appels.

---

<sup>1</sup> Règlement (CE) n° 40/94 du 20 décembre 1993 relatif à la marque communautaire et Règlement (CE) n° 6/2002 du 12 décembre 2001 sur les dessins ou modèles communautaires.

<sup>2</sup> Sauf dans le cadre d'une procédure de contrôle silencieux contrôlée préalablement par le CEPD, voir l'avis du CEPD concernant la procédure de contrôle silencieux, Dossier 2007-128, adopté le 18 juillet 2007.

L'**objectif** du traitement des données est d'évaluer et d'améliorer la qualité des services proposés, ainsi que de faciliter l'organisation des activités et la coordination du travail et des équipes. Par ailleurs, les informations provenant du centre d'information sont utilisées dans l'exercice d'évaluation annuel dans la mesure où les membres du centre sont des fonctionnaires européens. Les informations provenant du standard d'appel et du centre d'assistance sont également utilisées afin d'évaluer le respect des accords sur les niveaux de service conclus avec les prestataires, dans la mesure où ces services sont sous-traités.

La **responsabilité première** du traitement des données incombe au département "Affaires générales et relations extérieures" (GAERD) et au département "Technologies de l'information et gestion des installations, des équipements et des services" (ITFMD).

Les opérations de traitement des données sont pour la plupart de nature électronique et peuvent être résumées comme suit:

- i) Les informations en temps réel concernant l'activité relative aux appels vocaux, à la performance et aux alarmes<sup>3</sup> sont collectées et conservées dans une base de données intégrée reliée au programme "technologie des centres d'appel". Ceci est réalisé à l'aide du module 1 du logiciel, appelé *Module de gestion des informations*.
- ii) Les informations conservées dans la base de données intégrée sont visibles par les fonctionnaires européens concernés agissant en tant que coordinateurs de groupe (au sein du GAERD ou de l'ITFMD) et traitant les données pour le compte des responsables du traitement concernés. Les coordinateurs de groupe utilisent les données comme outil de gestion pour organiser les équipes en fonction des périodes de la journée où l'affluence de travail est à son maximum. Ils s'en servent aussi pour vérifier le respect des accords sur les niveaux de service conclus avec les prestataires concernés.
- iii) Le module 2 du logiciel, appelé *Module de gestion d'analyses*, produit des statistiques périodiques au niveau individuel et au niveau collectif.
- iv) Le coordinateur de groupe transmet les données à l'ordonnateur, c'est-à-dire à la personne qui signe le contrat avec les prestataires externes et est responsable de la bonne exécution dudit contrat. Les ordonnateurs autorisent l'exécution des paiements aux différents prestataires de services, paiements pour lesquels l'accès à des informations à caractère personnel peut être requis. En principe, les services sont facturés sur la base de statistiques globales, qui ne contiennent aucune information à caractère personnel. Cependant, il n'est pas exclu que l'ordonnateur demande l'accès à des statistiques personnelles afin de mieux connaître la situation pour prendre sa décision en ce qui concerne le paiement.
- v) Le coordinateur de groupe transmet les données aux directeurs respectifs des départements, au directeur adjoint et / ou au chef de service à des fins d'évaluation.

Les **personnes concernées** dont les données sont collectées sont les suivantes: i) les fonctionnaires européens qui travaillent pour le centre d'information de l'OHMI (GAERD); ii) les membres du personnel qui travaillent pour les prestataires de services, en particulier au centre d'assistance (ITFMD) et au standard téléphonique (GAERD).

---

<sup>3</sup> Le terme "alarme" fait référence à un mécanisme proposé par le logiciel "technologie des centres d'appel" qui est déclenché lorsqu'un nombre insuffisant d'opérateurs est connecté au système par rapport aux nombres d'appels entrants et en attente. Lorsque cette alarme est activée par le système, les opérateurs doivent réagir en conséquence, c'est-à-dire se connecter au système et répondre aux appels entrants.

**Les catégories de données** collectées et traitées ultérieurement sont les suivantes: *i) données d'identification personnelles*, dont les noms et numéros de téléphone professionnels des fonctionnaires européens et des membres du personnel; *ii) données relatives à l'activité des membres du personnel / des fonctionnaires européens* en ce qui concerne leur réponse aux appels entrants. Cela inclut des informations en temps réel montrant le statut de la personne (tel que "déconnectée", "en service" ou "inoccupée"), son temps de statut (c'est-à-dire depuis quand la ligne est dans ce statut) et le groupe de service; *iii) informations statistiques*, généralement pour une période donnée (jour, semaine, mois), indiquant la date et le temps de disponibilité d'un membre du personnel / fonctionnaire européen travaillant pour les trois services concernés, la durée d'activité par jour, le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le nombre d'appels rejetés, le nombre d'appels abandonnés et la durée moyenne de chaque appel.

En ce qui concerne la **conservation** des données, selon la notification, les informations stockées dans la base de données intégrée au logiciel de technologie des centres d'appel (informations en temps réel concernant l'activité relative aux appels vocaux, à la performance et aux alarmes) sont conservées pendant un an. Les statistiques individuelles concernant les fonctionnaires européens sont conservées pendant un an et les statistiques individuelles concernant les membres du personnel non statutaires sont conservées pendant sept ans pour des raisons de budget (conformément à l'article 38.6 du règlement financier de l'OHMI). Les rapports contenant les statistiques sont générés au format html ou PDF. Ils sont conservés sur un disque réseau dont l'accès est restreint aux utilisateurs autorisés, parmi lesquels les coordinateurs de groupe et les opérateurs (personnes concernées).

Le responsable du traitement peut **transférer des données à caractère personnel** rassemblées dans le cadre de la technologie des centres d'appel aux destinataires suivants, qui appartiennent à des institutions ou organes communautaires: les ordonnateurs afin d'autoriser l'exécution des paiements pour les activités sous-traitées et les directeurs de département, le directeur adjoint et/ou le chef de service à des fins d'évaluation des fonctionnaires européens. En outre, les données relatives aux activités sous-traitées peuvent être envoyées aux prestataires de services concernés qui gèrent le standard téléphonique et le centre d'assistance afin qu'ils puissent vérifier la conformité de leurs services avec les accords sur les niveaux de service. Jusqu'à présent, cependant, seules des données globales et anonymes ont été transférées aux prestataires de services.

En ce qui concerne le **droit à l'information**, la notification explique que les personnes concernées reçoivent par courriel chaque année une déclaration relative à la protection des données. Un exemplaire de la déclaration de confidentialité fournissant les informations appropriées est annexé à la notification. L'avis d'information contient des informations relatives à l'identité du responsable du traitement, aux finalités du traitement, aux catégories de données traitées, aux destinataires des données et à l'existence d'un droit d'accès et d'un droit de rectification. Il contient également des informations concernant les délais de conservation des données et le droit des individus de consulter le CEPD.

En ce qui concerne **les droits d'accès et de rectification**, tels que décrits dans la déclaration de confidentialité, ils sont reconnus à tout un chacun. Les intéressés sont informés qu'ils peuvent exercer leurs droits en envoyant une demande écrite (par courriel) au coordinateur concerné.

*Des mesures de sécurité* ont été adoptées.

## 2.2. Aspects juridiques

### 2.2.1. Contrôle préalable

La notification se rapporte aux opérations de traitement des données qui ont lieu à l'OHMI pour améliorer la qualité du standard téléphonique et du centre d'information du GAERD et du centre d'assistance de l'ITFMD. La plus utile des opérations de traitement décrites dans la notification est le contrôle des appels entrants reçus dans ces trois services.

Dans le présent avis, on évaluera dans quelle mesure le contrôle des appels et les opérations de traitement des données qui s'y rattachent sont en conformité avec le règlement (CE) n°45/2001 relatif à la protection des personnes physiques eu égard au traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données (ci-après le "Règlement (CE) n° 45/2001"). Il ne sera pas question dans le présent avis des opérations de traitement des données qui dépassent ce cadre. Par exemple, le présent avis ne porte pas sur les procédures d'évaluation des fonctionnaires européens qui peuvent être effectuées en utilisant certaines informations collectées dans le cadre du contrôle des appels entrants, ni sur le contrôle éventuel du contenu des appels entrants<sup>4</sup>.

**Applicabilité du règlement.** Le règlement (CE) n° 45/2001 s'applique au "*traitement de données à caractère personnel, automatisé en tout ou en partie, ainsi qu'au traitement non automatisé de données à caractère personnel contenues ou appelées à figurer dans un fichier*" ainsi qu'au traitement "*par toutes les institutions et tous les organes communautaires, dans la mesure où ce traitement est mis en œuvre pour l'exercice d'activités qui relèvent en tout ou en partie du champ d'application du droit communautaire*"<sup>5</sup>. Pour les raisons décrites ci-après, tous les éléments qui entraînent l'application du règlement sont présents ici:

Tout d'abord, le contrôle des appels entrants implique la collecte et le traitement ultérieur de *données à caractère personnel* comme stipulé à l'article 2, point a), du règlement (CE) n° 45/2001. Comme le précise la notification, le contrôle révélera entre autres quels sont les appels reçus par les individus travaillant au sein des services contrôlés, la durée des appels, le nombre d'appels traités et rejetés, etc.

Ensuite, les données à caractère personnel qui sont collectées sont soumises à des opérations de traitement automatisé, telles que définies à l'article 2, point b) du règlement (CE) n° 45/2001, ainsi qu'à des opérations de traitement manuel. Les modules 1 et 2 du logiciel de technologie du centre d'appels sont utilisés pour produire des informations concernant les appels. Les coordinateurs de groupe, ordonnateurs et directeurs de départements utiliseront ces informations dans différents buts.

Enfin, le traitement est effectué par une institution communautaire, dans le cas présent par l'OHMI, dans le cadre du droit communautaire (article 3(1) du règlement (CE) n° 45/2001). Par conséquent, tous les éléments qui entraînent l'application du règlement sont présents.

**Raisons pour l'exécution d'un contrôle préalable.** L'article 27(1) du règlement (CE) n° 45/2001 soumet au contrôle préalable du CEPD "*les traitements susceptibles de présenter des risques particuliers au regard des droits et libertés des personnes concernées du fait de leur nature, de leur*

---

<sup>4</sup> Ces deux opérations de traitement des données ont déjà fait l'objet d'un contrôle préalable par le CEPD dans les avis en vue d'un contrôle préalable concernant l'évaluation (2004-293) et le contrôle silencieux (2007-0128).

<sup>5</sup> Voir article 3(2) du Règlement (CE) n° 45/2001.

*portée ou de leurs finalités*". L'article 27(2) du règlement énumère les traitements susceptibles de présenter de tels risques. Cette liste inclut au point b) les traitements destinés à évaluer des aspects de la personnalité des personnes concernées, tels que leur compétence, leur rendement et leur comportement. Le CEPD remarque qu'en principe la raison principale du traitement est d'évaluer et d'améliorer la qualité des services. Cependant, l'évaluation de la performance des opérateurs qui travaillent au sein de ces services est inhérente à ce but. En d'autres termes, l'évaluation du service entraîne une évaluation des individus qui travaillent pour les services en question. Pour les services du standard téléphonique et du centre d'assistance, l'évaluation s'applique au personnel travaillant pour des prestataires externes à qui les services ont été sous-traités. En ce qui concerne le centre d'information, l'évaluation s'applique à des fonctionnaires européens ou assimilés et l'utilisation des informations pour leur évaluation est effectuée dans le cadre de l'exercice d'évaluation annuel.

Étant donné ce qui précède, les opérations de traitement des données relèvent clairement de l'article 27(2), point b), et doivent donc être contrôlées préalablement par le CEPD.

**Contrôle préalable ex-post.** Étant donné que le contrôle préalable vise à faire face à des situations susceptibles de présenter certains risques, l'avis du CEPD doit être rendu avant le début du traitement concerné. Dans le présent dossier, toutefois, ce dernier a déjà commencé. Ce n'est pas un problème insurmontable, dans la mesure où l'ensemble des recommandations faites par le CEPD sont pleinement prises en compte et si le traitement des données est adapté en conséquence.

**Notification et échéance de l'avis du CEPD.** La notification a été reçue le 24 septembre 2007. Le délai de deux mois au cours desquels le CEPD est tenu de rendre un avis a été suspendu pendant un total de 49 jours afin de demander des informations supplémentaires à l'OHMI et pour que des observations puissent être faites en ce qui concerne le projet d'avis du CEPD. L'avis doit donc être rendu le 14 janvier 2008 au plus tard (le 13 janvier étant un dimanche).

### **2.2.2. Licéité du traitement**

Le traitement des données à caractère personnel ne peut être effectué que sur la base des fondements juridiques visés à l'article 5 du règlement (CE) n° 45/2001. Comme indiqué dans la notification, les fondements justifiant le traitement des données se basent sur l'article 5, point a), aux termes duquel le traitement des données ne peut être effectué que s'il est *"nécessaire à l'exécution d'une mission effectuée dans l'intérêt public sur la base des traités instituant les Communautés européennes ou d'autres actes législatifs adoptés sur la base de ces traités"*.

Afin de déterminer si les opérations de traitement sont conformes à l'article 5, point a), du règlement (CE) n° 45/2001, il y a deux éléments qu'il convient de prendre en compte: premièrement, si le traité ou d'autres actes législatifs prévoient l'exécution de la mission à réaliser dans l'intérêt public ("base juridique"), et deuxièmement, si le traitement des données réalisé par les responsables du traitement est effectivement nécessaire à l'exécution de cette mission ("test de nécessité").

**Base juridique.** Pour déterminer les fondements juridiques figurant dans le traité ou d'autres instruments juridiques justifiant les opérations de traitement effectuées dans le cadre du traitement des données concerné, le CEPD prend note des instruments juridiques suivants: *i)* l'article 43 du Statut<sup>6</sup>; *ii)* les deux accords sur les niveaux de service conclus avec les prestataires de services concernés et *iii)* la décision administrative n° AMD 00-37 de l'OHMI du 9 juillet 2001 relative à l'adoption d'un code de bonne conduite administrative.

---

<sup>6</sup> Statut des fonctionnaires des Communautés européennes, 01/05/2005.

La base juridique pour le traitement d'informations à caractère personnel des fonctionnaires européens à des fins d'évaluation figure dans l'article 43 du Statut, qui indique que: *"La compétence, le rendement et la conduite dans le service de chaque fonctionnaire font l'objet d'un rapport périodique établi au moins tous les deux ans, dans les conditions fixées par chaque institution conformément à l'article 110"*. Cet article autorise l'OHMI à collecter des informations des fonctionnaires qui travaillent pour le centre d'information de l'OHMI afin d'évaluer leur compétence, leur rendement et leur conduite.

L'accord sur les niveaux de services entre l'OHMI et le prestataire de service qui gère le standard téléphonique du GAERD permet à l'OHMI de traiter des données afin d'évaluer la performance des employés et la qualité globale du service. En particulier, le point 4.4 de l'accord sur les niveaux de services qui définit les critères de qualité indique que: *"L'Office évaluera le rendement en fonction des paramètres ci-après: réponse aux appels dans les 20 premières secondes; appels manqués; réclamations; respect des lignes directrices du standard"*. En ce qui concerne le dernier paramètre, il est ajouté ceci: *"Définition: l'application correcte des lignes directrices ainsi que le respect des critères généraux de politesse, de professionnalisme, de sens du service et de dynamisme. Valeur: le coordinateur de l'OHMI ou son délégué peuvent effectuer à tout moment un contrôle ponctuel afin d'évaluer le niveau de qualité des services fournis par le contractant. Chaque mois, au moins 20 appels sont évalués de façon aléatoire et reçoivent une notation conformément aux fiches d'évaluation convenues"*. L'accord sur les niveaux de services entre l'OHMI et le prestataire de service qui gère le centre d'assistance permet aussi de traiter les données à caractère personnel des employés du prestataire afin d'évaluer leur performance et la qualité globale du service. Le point 5 en particulier établit que le chef d'équipe sur place du prestataire fera des rapports mensuels faisant état des performances du centre de service par rapport aux niveaux de services convenus.

En outre, la 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 fournit la base juridique pour traiter des informations aux fins de contrôle de la qualité et de formation. Cela justifie la collecte d'informations provenant de ces trois services aux fins de contrôle de la qualité et de formation. Voici ce que stipule ce code: *"Service de qualité. Il est du devoir de l'Office et de son personnel de servir l'intérêt communautaire et, partant, l'intérêt public. Le public est en droit d'attendre un service de qualité et une administration ouverte, accessible et gérée correctement. Un service de qualité implique que l'Office et son personnel fassent preuve de courtoisie, d'objectivité et d'impartialité."*

En conclusion, la licéité du traitement découle de la base juridique qui se trouve dans le Statut des fonctionnaires des Communautés européennes, la décision administrative ADM 00-37 de l'OHMI du 9 juillet 2001 et les accords sur les niveaux de service.

**Test de nécessité.** Conformément à l'article 5, point a), du règlement (CE) n° 45/2001, le traitement des données doit être *"nécessaire à l'exécution d'une mission"*, comme indiqué ci-dessus. Il est donc pertinent d'évaluer si oui ou non le traitement des données qui a lieu dans le cadre du contrôle de l'activité des appels vocaux est *"nécessaire"* à l'exécution de la mission concernée, en l'occurrence l'évaluation des services et des individus qui travaillent pour ces services.

La collecte d'informations décrite dans la notification apparaît nécessaire afin d'évaluer la qualité des trois services proposés: le standard téléphonique et le centre d'information du GAERD et le centre d'assistance de l'ITFMD. En effet, à moins de collecter et de traiter ultérieurement des informations spécifiques relatives à l'exécution du service, l'OHMI ne pourra pas déterminer la qualité desdits services; dans le cas présent, il ne pourra pas déterminer si les communications téléphoniques obtiennent une réponse aussi rapide que possible ou si les employés rappellent aussi vite que possible. De plus, le traitement de données à caractère personnel concernant les membres du personnel de l'UE est nécessaire afin de les évaluer dans le cadre de la procédure d'évaluation annuelle prévue à l'article 43 du Statut. En l'espèce, les membres du personnel de l'UE qui travaillent au centre d'information sont susceptibles d'être évalués, entre autres, en ce qui concerne

leur rendement dans le cadre de l'exécution de leur mission. Il s'avère donc nécessaire de collecter des informations qui indiquent la façon dont ils exécutent leur mission au sein du centre d'information.

En conclusion, le CEPD considère que le traitement décrit est nécessaire pour la procédure d'évaluation établie par le Statut et aux fins d'évaluation de la qualité des services.

### **2.2.3. Qualité des données**

**Justesse, pertinence et proportionnalité.** Conformément à l'article 4(1), point c), du règlement (CE) n° 45/2001, les données à caractère personnel doivent être adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et/ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement. C'est ce qu'on appelle le principe de la qualité des données.

Le type d'informations collectées, à savoir des données d'identification personnelles et des informations relatives à l'activité des membres du personnel / des fonctionnaires européens, semble adéquat par rapport aux finalités du traitement, c'est-à-dire à l'exécution du traitement et de l'évaluation des membres du personnel de l'UE qui travaillent pour le centre d'information. Le type et la nature des services concernés requièrent une bonne réactivité comme condition préalable pour pouvoir être considérés comme fonctionnant correctement. En effet, dans les trois services concernés, répondre aux appels téléphoniques et rappeler aussi rapidement que possible sont les conditions clés pour un service de qualité. Ainsi, afin d'évaluer si les services fonctionnent correctement ou non, il est pertinent de collecter des informations détaillées concernant les réponses aux appels entrants. Cela inclut des informations collectées par le logiciel de technologie du centre d'appels, en particulier la situation en temps réel montrant le statut de la personne effectuant son service (tel que "déconnectée", "en service" ou "inoccupée"), son temps de statut (c'est-à-dire depuis quand la ligne est dans ce statut) ainsi que des informations indiquant le nombre d'appels reçus, le nombre d'appels traités, le nombre d'appels rejetés, le nombre d'appels abandonnés et la durée moyenne de service par appel.

En conclusion, le CEPD considère que les informations concernant les membres du personnel de l'UE ou les employés du prestataire de service sont conformes à l'article 4(1), point c), du règlement (CE) n° 45/2001.

**Loyauté et licéité.** L'article 4(1), point a), du règlement exige que les données soient traitées loyalement et licitement. La question de la licéité a été analysée ci-dessus (voir point 2.2.2). La question de la loyauté est étroitement liée au choix des informations fournies aux personnes concernées. Cette question est traitée plus en détail au point 2.2.7.

**Exactitude.** Conformément à l'article 4(1), point d), du règlement, les données à caractère personnel doivent être "*exactes et, si nécessaire, mises à jour*" et "*toutes les mesures raisonnables doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement, soient effacées ou rectifiées*". D'après les informations reçues, le logiciel de technologie des centres d'appels fournit des informations fiables et précises en ce qui concerne le traitement global des appels entrants. La fiabilité et la précision de ces informations sont aussi assurées en mettant les individus au courant du contrôle et du type d'informations collectées ainsi qu'en leur permettant d'avoir accès à ces informations. Ainsi, les informations seront systématiquement contrôlées et finalement corrigées ou complétées (voir point 2.2.6). Le CEPD estime que cela garantit l'exactitude des données ainsi que la mise à jour de celles-ci tout au long de la procédure.

### **2.2.4. Conservation des données**

Conformément à l'article 4(1), point e), du règlement (CE) n° 45/2001, les données à caractère personnel peuvent être conservées sous une forme permettant l'identification des personnes

concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement. L'article 37 du règlement (CE) n° 45/2001 prévoit des mesures spécifiques concernant la conservation des données circulantes et celles relatives à la facturation et stipule qu'elles doivent être détruites ou rendues anonymes dès que possible, et dans tous les cas au plus tard six mois après leur collecte.

Le CEPD observe que l'article 37 du règlement (CE) n° 45/2001 ne s'applique pas dans le présent dossier dans la mesure où les informations traitées dans le cadre de la technologie des centres d'appels ne concernent aucune donnée circulante en tant que telle, c'est-à-dire qu'elles ne concernent aucune information permettant d'établir des appels et autres connections via le réseau de télécommunications. Ainsi, il convient de déterminer si la période de conservation est appropriée ou non, à la lumière de l'article 4(1), point e), du règlement (CE) n° 45/2001.

La période de conservation d'un an qui s'applique aux informations en temps réel contenues dans la base de données de la technologie du centre d'appels ainsi qu'aux statistiques individuelles concernant les fonctionnaires européens et assimilés semble appropriée. Un an semble être une période appropriée afin de permettre à l'OHMI d'utiliser les informations pour améliorer la qualité des services et de faciliter l'organisation des activités et du travail. De plus, en prenant en compte le fait que les informations concernant les fonctionnaires européens sont utilisées aux fins d'une évaluation annuelle, il semble nécessaire à l'OHMI de conserver ce type d'informations pendant au moins un an. La déclaration de confidentialité adressée aux individus mentionne la possibilité que le contenu de la base de données de technologie du centre d'appels soit imprimé pour figurer dans des rapports papier qui peuvent être conservés jusqu'à cinq ans. Aucune raison n'est donnée pour justifier l'utilisation spécifique des données durant cette période. En prenant en compte le but global du traitement des données tel qu'il est décrit dans la notification, le CEPD ne voit aucune nécessité de conserver ces documents imprimés sur une période de cinq ans. Étant donné que les informations sont utilisées aux fins d'une évaluation annuelle, il semble qu'une période de deux ans est raisonnable pour les documents imprimés. Ainsi, le CEPD demande à l'OHMI de réduire la période de conservation maximale des documents imprimés de la base de données du logiciel de technologie des centres d'appels.

En outre, aucune raison convaincante n'a été fournie au CEPD qui justifierait le besoin de conserver des statistiques individuelles concernant les membres du personnel des prestataires de services pendant sept ans. Le CEPD comprend que, conformément à l'article 38.6 du règlement financier de l'OHMI, les pièces justificatives doivent être conservées pendant un période de 7 ans maximum. Cependant, le CEPD conteste la nécessité de fournir en tant que pièces justificatives les noms des membres du personnel fournissant le service. Alors que l'OHMI a besoin de collecter des informations concernant, entre autres, les appels manqués, les réclamations, etc. afin d'établir ses factures et plus particulièrement afin de mettre en place des pénalités, il ne semble pas nécessaire de conserver le nom des membres du personnel. Par conséquent, le CEPD demande à l'OHMI d'étudier la possibilité de mettre en place un système dans lequel les noms des personnes ne seraient pas conservés dans les pièces justificatives qui doivent être gardées pendant une période de sept ans.

#### **2.2.5. Transferts de données**

Les articles 7, 8 et 9 du règlement (CE) n° 45/2001 prévoient certaines obligations qui s'appliquent lorsque les responsables du traitement transfèrent des données à caractère personnel à des tiers. Les règles diffèrent selon que les données sont transférées à *i)* des institutions ou organes communautaires (conformément à l'article 7), *ii)* des destinataires relevant de la directive 95/96 (conformément à l'article 8) ou *iii)* d'autres types de destinataires (conformément à l'article 9).

Conformément à la notification et à la déclaration de confidentialité, les informations concernant les fonctionnaires européens sont transférées aux directeurs de département, au directeur adjoint et / ou au chef de service au sein de l'OHMI. Les informations concernant les membres du personnel travaillant pour les prestataires de services peuvent être transférées aux ordonnateurs. Ces destinataires sont des institutions et des organes communautaires. Ainsi, dans la mesure où les destinataires ne participent pas au contrôle des données à proprement dit, l'article 7 du règlement s'applique. Cet article exige que les données à caractère personnel soient transférées "*pour l'exécution légitime de missions relevant de la compétence du destinataire*". Afin d'être en conformité avec cette disposition, le responsable du traitement doit s'assurer que *i)* le destinataire a les compétences requises et que *ii)* le transfert est nécessaire. À cet égard, le CEPD estime que les transferts de données concernant les fonctionnaires européens au directeur adjoint et / ou au chef de service à des fins d'évaluation semblent répondre aux exigences exposées ci-dessus. Il en va de même en ce qui concerne les transferts de données se rapportant aux membres du personnel travaillant pour les prestataires de services aux ordonnateurs<sup>7</sup>.

Conformément à la notification, le responsable du traitement des données peut transférer des données à caractère personnel aux prestataires de services qui gèrent le standard téléphonique et le centre d'assistance afin qu'ils puissent vérifier que leurs services sont bien en conformité avec les accords sur les niveaux de service et ensuite facturer lesdits services. Par conséquent, ces transferts doivent être conformes à l'article 8 du règlement (CE) n° 45/2001 si les prestataires sont établis dans l'UE ou à l'article 9 s'ils ne relèvent pas de la directive 95/96. Cependant, l'OHMI a informé le CEPD que les seules données actuellement transférées aux prestataires de services sont des données globales et anonymes. Le CEPD se réjouit du fait que seules des données rendues anonymes sont envoyées aux prestataires de services.

L'OHMI a confirmé au CEPD qu'il n'exclut pas la possibilité de communiquer à l'avenir des données à caractère personnel à ses prestataires externes, en particulier lorsque les termes de l'accord sur les niveaux de services ne sont pas respectés et que le prestataire veut ou a besoin d'identifier les faiblesses du service fourni. Si ce transfert de données a lieu, l'article 8 doit être respecté. Conformément à l'article 8, point b), des données à caractère personnel peuvent être transférées si le destinataire établit la nécessité dudit transfert et si le transfert ne porte pas atteinte aux intérêts légitimes de la personne concernée.

Conformément aux informations factuelles apportées ci-dessus, il apparaît que, dans le cas présent, les informations seront transférées à la demande du prestataire de service, au cas où celui-ci veut ou a besoin d'identifier les faiblesses du service fourni. En d'autres termes, lorsqu'il n'a pas rempli les conditions de l'accord sur les niveaux de services et souhaite analyser les causes de l'échec. Pour les raisons suivantes, le CEPD considère que le besoin des prestataires de services d'obtenir ces informations est légitime.

Tout d'abord, étant donné que le prestataire de service a l'obligation de respecter l'accord sur les niveaux de services, si un manquement se produit dans l'exécution du service concerné, il doit être en possession d'outils pour évaluer les raisons du fonctionnement défectueux en question. L'une des raisons d'un tel manquement peut être que le personnel du prestataire de service ne remplit pas les obligations qu'on attend de lui; c'est pourquoi le prestataire doit être à même d'obtenir des informations d'identification personnelle concernant les membres de son personnel et les données indiquant les performances de ceux-ci afin qu'il puisse identifier l'origine du problème. Ensuite, même dans les cas où il n'y a pas de manquement à l'accord sur les niveaux de services, le

---

<sup>7</sup> Dans certains cas, les directeurs sont également des ordonnateurs. Ainsi, lorsqu'ils remplissent cette fonction, ils peuvent recevoir, à des fins budgétaires/financières, des informations concernant les membres du personnel travaillant pour les prestataires de services.

prestataire de service peut avoir un besoin légitime d'avoir recours aux informations en question afin d'évaluer son personnel. Pour les mêmes raisons qui font que l'OHMI utilise ce type d'informations pour évaluer les fonctionnaires européens, il se peut que le prestataire de service souhaite faire de même, également à des fins d'évaluation.

Si les transferts de données cités ci-dessus sont effectués à l'attention de prestataires de services qui ne sont pas soumis à la directive 95/46 et qui sont établis dans des pays qui ne fournissent pas un niveau de protection suffisant, l'article 9 doit être respecté. Conformément à l'article 9 du règlement (CE) n° 45/2001, le transfert de données à caractère personnel ne peut être effectué que dans l'hypothèse prévue à l'article 9.6 ou seulement si l'auteur du transfert (OHMI) apporte des garanties adéquates au regard de la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes (article 9.7 du règlement (CE) n° 45/2001). Les garanties en question peuvent être fournies par l'intermédiaire de clauses contractuelles. De telles garanties peuvent être apportées en utilisant, par exemple, les clauses contractuelles types adoptées par la Commission et disponibles à l'adresse [http://ec.europa.eu/justice\\_home/fsj/privacy/modelcontracts/index\\_fr.htm](http://ec.europa.eu/justice_home/fsj/privacy/modelcontracts/index_fr.htm). À la lumière de ces faits et dans le cas présent, il semble que l'OHMI ne peut pas s'appuyer sur l'hypothèse de l'article 9.6 du règlement (CE) n° 45/2001 et devra se conformer à l'article 9.7. À cet effet, l'OHMI devra apporter des garanties, par exemple conclure un accord ou quelque chose de similaire avec le prestataire de service afin d'assurer la protection de la vie privée, des libertés et des droits fondamentaux des personnes.

#### **2.2.6. Droit d'accès et de rectification**

Conformément à l'article 13 du règlement (CE) n° 45/2001, la personne concernée a le droit d'obtenir sans contrainte du responsable du traitement la communication, sous une forme intelligible, les données faisant l'objet du traitement, ainsi que de toute information disponible sur l'origine de ces données. L'article 14 du règlement accorde à la personne concernée le droit à la rectification des données inexacts ou incomplètes.

Conformément à la déclaration de confidentialité, ces droits sont reconnus pour tous. Les intéressés sont informés qu'ils peuvent exercer leurs droits en contactant le responsable du traitement des données. En fournissant l'accès aux données, les responsables du traitement des données doivent veiller à ce que cet accès est bien limité aux statistiques individuelles, et ne concerne pas les statistiques collectives.

#### **2.2.7. Information de la personne concernée**

Conformément aux articles 11 et 12 du règlement (CE) n° 45/2001, les personnes qui recueillent des données à caractère personnel sont tenues d'informer les individus concernés de la collecte et du traitement de leurs données. Ceux-ci ont en outre le droit d'être informés notamment des finalités du traitement, des destinataires des données et de leurs droits spécifiques en tant que personnes concernées.

Afin de se conformer à cette obligation, une information est communiquée par courriel chaque année aux personnes concernées. Le CEPD estime qu'il serait plus approprié de fournir cette information aux personnes lors de leur embauche et ensuite à nouveau chaque année. Si cette information est communiquée chaque année, il se peut qu'une personne embauchée immédiatement après sa communication annuelle ne reçoive l'information qu'après près de 11 mois d'activité.

Le CEPD a aussi examiné le contenu des informations fournies dans la déclaration de confidentialité afin de vérifier s'il répond ou non aux conditions énoncées aux articles 11 et 12 du règlement (CE) n° 45/2001. La déclaration de confidentialité contient des informations relatives à l'identité du responsable du traitement, aux finalités du traitement et à la façon dont il est effectué, aux conditions de l'exercice du droit d'accès et à la base juridique permettant ces opérations de traitement. Ainsi, la déclaration de confidentialité contient les informations requises aux articles 11 et 12 du règlement.

### 2.2.8. Mesures de sécurité

Après un examen minutieux des mesures de sécurité adoptées, le CEPD estime que ces mesures sont appropriées au regard de l'article 22 du règlement (CE) n° 45/2001.

### 3. Conclusion

Rien ne permet de conclure à une violation des dispositions du règlement (CE) n°45/2001 dans la mesure où les considérations figurant dans le présent avis sont pleinement prises en compte. L'OHMI doit notamment:

- reconsidérer les durées de conservation, c'est-à-dire i) déterminer pourquoi une période maximale plus courte de deux ans ne suffit pas pour les documents imprimés de la base de données du logiciel; ii) examiner la possibilité de mettre en place un système dans lequel les noms des individus ne sont pas conservés dans les pièces justificatives soumises à une durée de conservation de sept ans;
- si des informations sont transférées aux prestataires de services établis dans des pays tiers non appropriés, se conformer à l'article 9 du règlement n° 45/2001 en apportant des garanties, par exemple par l'intermédiaire de clauses contractuelles ou de dispositions équivalentes;
- s'assurer que l'accès est limité aux statistiques individuelles, et ne concerne pas les statistiques collectives;
- étendre le mécanisme d'information aux personnes concernées tel qu'il est décrit dans cet avis.

Fait à Bruxelles, le 11 janvier 2008

(signé)

Joaquín BAYO DELGADO  
Contrôleur adjoint