

filled out in the EDPS' office)

NOTIFICATION FOR PRIOR CHECKING

DATE OF SUBMISSION: 14/09/2016

CASE NUMBER: 2016-0806

INSTITUTION: EC

L BASIS: ARTICLE 27-5 OF THE REGULATION CE N° 45/2001⁽¹⁾

DPO-3825.1 - HR : HR - Staff Matters Portal Information générale

Création : 01/02/2016

Dernière mise à jour : 12/09/2016

Enregistrement : Not yet registered

Statut : Validation par le DPO

Supprimé : Non

DG.Unité : HR.A.2

Responsable du traitement : COLLINS
Stephen

Délégué : WILLE Daniel

DPC : ALBATH Lars, DEMIRDJIEV
Stanislav, ROQUES Christian

Mots clés :

Institution (corporate) : Oui

Langue : Français

Modèle : Pas de modèle

Avis du CEPD (contrôle préalable) : Oui

Référence EDPS :

Nom :

E-mail :

Target Population : Agents auxiliaires, Agents contractuels, Agents locaux, Agents temporaires, Ayants-droit, Conseillers spéciaux, Experts nationaux détachés, Fonctionnaires, Fonctionnaires et agents retraités, Fonctionnaires stagiaires, Stagiaires

Notes du DPC : - notification created at request of delegate controller L. Albath 01/02/2016

Traitement

1 . Nom du traitement

HR - Staff Matters Portal

2 . Description

Ce service d'information fournit des réponses personnalisées aux bénéficiaires de la DG ressources humaines et sécurité (DG HR). Pour information, un service similaire existe également pour le PMO et une notification semblable à celle-ci sera faite par le PMO.

"Staff Matters Portal" (anciennement appelé e-SEP pour electronic Single entry Point), fournit une solution centrée sur l'utilisateur pour toutes les questions liées aux ressources humaines. En tant que tel, il offre un point d'entrée unique intégré pour les questions PMO et HR. Il s'articule autour de 3 piliers distincts:

- Un portail d'information dynamique pour fournir de l'information adaptée aux clients finaux. Le portail comprend des informations statiques et dynamiques ainsi qu'un lien vers des outils IT pour initier des

transactions. Ce portail ne contient aucune données personnelles.

- Un Front-Office, pour poser des questions via un système de tickets, couplé à un moteur de règles capable d'acheminer les questions des clients et des utilisateurs professionnels vers le back office du PMO ou de la DG HR

- Un Back-Office, permettant l'optimisation de la résolution des problèmes du point de vue quantité, qualité et vitesse. Ce back office permet le transfert de ticket entre unité ainsi qu'entre le PMO et la DG HR, la création de template, etc ... Les services participants auront un back-office unique. Le processus est le suivant : le bénéficiaire ou le professionnel dans le domaine des ressources humaines (professionnel HR) n'ayant pas trouvé l'information sur le portail d'information dynamique aura la possibilité de remplir un formulaire en ligne (Front Office). Dès sa soumission, le formulaire est traité dans le Back Office (application JIRA) par les gestionnaires. JIRA est utilisé pour gérer le workflow et répondre aux questions reçues via le Front Office. Les appels téléphoniques peuvent également retranscrits dans JIRA. Les deux modules (Front Office et Back Office) sont interfacés afin d'échanger des informations sur la base d'un moteur de règles. Le moteur de règles traite les demandes provenant du Front Office et les affecte au service compétent.

1. Le bénéficiaire/professionnel HR remplit le formulaire en ligne et le soumet;
2. Le bénéficiaire/professionnel HR reçoit automatiquement un mail mentionnant l'ouverture de la requête et un n° d'incident ;
3. Le moteur de règle attribue la demande d'information au service compétent ;
4. Le service compétent répond au bénéficiaire/ professionnel HR via email. Dans cet email se trouve un lien qui pointera vers la réponse faite au bénéficiaire/ professionnel HR. Cette réponse est stockée dans le front office du bénéficiaire/ professionnel HR et est accessible par lui, via son login et mot de passe ECAS.
5. L'incident est clôturé dans le système. (Info sur JIRA : <http://www.atlassian.com/software/jira/overview>)

Dans le futur, il est également envisagé que les questions pourront être soumises à la OIB, l'OIL et peut-être la DIGIT en fonction des thématiques dont ces DGs sont responsables.

3 . Sous-traitants

Le Directeur Général de la DG DIGIT

4 . Opérations automatisées / manuelles

Opérations manuelles :

1. Le bénéficiaire remplit le formulaire en ligne et le soumet ;
4. Le service compétent répond au bénéficiaire via un email. Dans cet email se trouve un lien qui pointera vers la réponse faite au bénéficiaire.

Opérations automatisées :

2. Le bénéficiaire reçoit automatiquement un mail mentionnant l'ouverture de la requête et un n° d'incident ;
3. Le moteur de règle attribue la demande d'information au service compétent ;
5. L'incident est clôturé dans le système.

5 . Stockage

Les données saisies dans l'application informatique sont stockées par la DG DIGIT dans une base de données au DataCenter (Luxembourg).

6 . Commentaires

-

Finalité et base juridique

7 . Finalités

Assurer un traitement efficace et un suivi des demandes provenant des bénéficiaires de la DG HR et des professionnels amenés à contacter la DG HR dans le cadre de leurs activités professionnelles

8 . Base juridique et Licéité

Le traitement est nécessaire à la gestion et au fonctionnement de la Commission. Le traitement des données est nécessaire afin de permettre de répondre de manière efficace et d'assurer le suivi des demandes des bénéficiaires de la DG HR et des professionnels amenés à contacter la DG HR. Ce traitement se base sur les règlements régissant les relations de l'institution avec son personnel, notamment: le statut des fonctionnaires de l'union européenne, le régime applicable aux autres agents de l'union européenne et les règles de mise en œuvre.

La licéité est basée sur l'article 5a et le considérant 27 du règlement 45/2001. Le code de bonne conduite administrative pour le personnel de la Commission européenne dans ses relations avec le public est d'application

L'article 27 est d'application.
L'article 20 n'est pas applicable

Personnes concernées et Données

9 . Personnes concernées

La DG HR couvre les personnes de toute la Commission Européenne, les pensionnés de toutes les institutions/organes communautaires et agences ainsi que les personnes des autres institutions/organes communautaires et agences couvertes par un SLA (pour lequel la Commission va agir en tant que sous-contractant).

La population est la suivante:

- Agents contractuels temporaires
- Agents Conseillers Experts Pensionnés
- Bénéficiaires/ayants droit (enfants, veuves)

10 . Données / Catégories de données

Lorsqu'un utilisateur se connecte avec ECAS afin de soumettre une question, certains champs seront pré remplis, tels que:

N° personnel/de pension/NUP

Nom/Prénom bénéficiaire

Adresse email

N° de téléphone

Lieu de affectation

Institution/organe

Bureau de gestion

Si ces informations ne sont pas disponibles, les bénéficiaires sont invités à les compléter. On retrouve le contenu des questions/problèmes soumis par les bénéficiaires. Les éléments exposés par le bénéficiaire dans sa requête peuvent comporter des données à caractère personnel, dont des données médicales de par le fait qu'il est libre d'expliquer une situation particulière le concernant. Il existe également la possibilité d'attacher un document à la requête.

Droits des personnes concernées

11 . Information obligatoire

Une déclaration spécifique de confidentialité sera accessible sur la page du Front Office, à l'adresse suivante : <https://ec.europa.eu/SMP>

Conformément aux articles 11 et 12 du Règlement 45/2001, cette déclaration informe les personnes concernées sur l'identité du contrôleur, sur la finalité et la base légale de la collecte des données, sur leurs droit d'accéder et de corriger leurs propre données personnelles, sur les catégories de personnes ayant accès aux données, sur le temps de stockage de leurs données ainsi que sur la possibilité de contacter les responsables de protection de données personnelles. Tous les bénéficiaires recevront un accès au système. En tout état de cause, les personnes concernées disposent d'un droit de lecture de leurs propres données. Ceci permet de vérifier que les données sont exactes et, au besoin, de les corriger.

Liste des pièces jointes

- [protection_personal_data_20150304_SMP.doc](#)

12 . Procédure d'octroi de droits

Toutes les données concernant un individu sont accessibles par lui-même. Chaque bénéficiaire peut introduire lui-même une partie des données le concernant et en outre, accéder directement aux données le concernant. Ceci permet à l'individu de vérifier que les données sont exactes et, au besoin, de les corriger directement ou de demander la correction par un gestionnaire.

13 . Réétention

Les tickets sont conservés 5 ans. Si la réponse aux tickets doit être conservée, elle se fera dans ARES qui est déjà notifié.

14 . Délai d'adaptation, de verrouillage

Les demandes de verrouillage ou d'effacement sont prises en compte dans le mois suivant l'acceptation par le responsable du traitement, sauf dans les cas nécessitant un développement informatique particulier demandant un délai plus long, auquel cas des solutions alternatives équivalentes sont proposées.

15 . Finalités historiques

Non

Destinataires

16 . Destinataires

Conformément à sa finalité, le traitement des données et notamment les décisions concernant l'ouverture des droits d'accès sont confiées au responsable du système à la DG HR. L'accès à vos données est limité aux:

- gestionnaires de la DG HR
- administrateurs du système de la DG HR
- par voie de délégation, toute autre personne désignée sur la base du "besoin de savoir".

Pour des raisons de service, vos données peuvent également être transférées vers les destinataires suivants:

- AIPN (par exemple la DG HR pour la Commission: circuit départ / possibilité de contact ultérieur pour des questions relevant de votre période d'activité)
- Contrôle: IAS; Cour des comptes
- Enquête: OLAF; IDOC
- TPI, Médiateur européen, CEPD.

17 . Transfert hors UE/EEE

Non

19 . Informations complémentaires

-