

Avis sur la notification d'un contrôle préalable reçue du délégué à la protection des données de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI) au sujet du système de gestion de la qualité et des contrôles de qualité ex post de l'OHMI

Bruxelles, le 9 juin 2011 (Dossier 2010-0869)

1. Procédure

Le 5 novembre 2010, le contrôleur européen de la protection des données (CEPD) a reçu du délégué à la protection des données (DPD) de l'Office de l'harmonisation dans le marché intérieur (OHMI) la notification d'un contrôle préalable concernant «le système de gestion de la qualité et les contrôles de qualité ex post» de l'OHMI.

La notification était accompagnée de plusieurs documents d'information, dont une carte de traitement intitulée «Exécution et rapports sur les contrôles de qualité (marques commerciales)» et datée du 7 octobre 2010, et une note à l'attention du personnel du département des marques et du département «Annulation et contentieux» intitulée «La qualité après la réorganisation: premières mesures»¹.

Le 18 novembre 2010, le CEPD a transmis une demande d'informations complémentaires au DPD, qui a répondu le 1^{er} avril 2011. Le projet d'avis a été envoyé au DPD pour observations le 3 mai 2011; ces observations ont été reçues le 26 mai 2011.

2. Faits

Un système de **contrôles de qualité ex post** («CQEP») est en place au sein de l'OHMI depuis 2007 afin de contrôler la qualité des décisions rendues en première instance² par les examinateurs de marques de l'OHMI au sujet des marques. Il a été introduit en vertu du règlement du Conseil sur les marques commerciales disposant que les examinateurs sont tenus de rendre des décisions correctes. Ce système n'ayant pas été utilisé aux fins de l'évaluation des performances individuelles, il n'a pas été soumis au CEPD pour contrôle préalable.

En septembre 2009, par la note intitulée «La qualité après la réorganisation: premiers pas», le directeur du département «Politique de la propriété intellectuelle» («DIPP») a informé son personnel des changements qui allaient être apportés au système de gestion de la qualité, et plus particulièrement en ce qui concerne les contrôles de la qualité ex post. L'un des changements majeurs apportés au processus de décision concernant les examinateurs est la possibilité d'utiliser les données des CQEP pour évaluer la qualité des

¹ Bien qu'aucune date ne figure sur le document, le DPD a indiqué au CEPD qu'il avait été distribué au personnel en septembre 2009.

² Les contrôles de qualité ex post portent sur les décisions relatives aux marques commerciales prises en première instance dans les domaines suivants: classification, motifs absolus (positifs et négatifs), opposition et annulation.

examineurs en les prenant en considération dans le cadre de l'exercice d'évaluation annuel. Le système de CQEP a donc été notifié au CEPD en vue d'un contrôle préalable. Un nouveau système de CQEP a été mis en œuvre dans le courant de l'année 2010; d'après l'OHMI, ce système n'a pas encore été utilisé à des fins d'évaluation du personnel. Le DPD a fait savoir au CEPD qu'il avait rappelé au responsable du traitement et aux autres directeurs participant au traitement de données, dans une note du 11 novembre 2010, qu'il ne fallait pas utiliser les résultats tirés de contrôles de qualité ex post dans l'exercice d'évaluation annuel du personnel réalisé au dernier trimestre 2010. Le DPD a souligné au CEPD qu'«*aucune donnée traitée jusqu'à présent dans le cadre de la phase pilote du nouveau système de CQEP n'a encore eu d'influence sur les rapports d'évaluation des individus*». Jusqu'à la finalisation de ce contrôle préalable, le traitement est effectué uniquement dans le but de contrôler la qualité globale des décisions d'examen en première instance, dans la stricte continuation des objectifs du précédent système de CQEP (...)

Le système de CQEP est complété par un système de contrôle ex ante de la qualité des décisions rendues par les examinateurs avant qu'elles deviennent définitives. Le système de contrôles de la qualité ex ante a fait l'objet d'un contrôle préalable par le CEPD³. L'OHMI a indiqué que, dans le nouveau système de CQEP, les résultats des contrôles ex post ne seront pas comparés à ceux du contrôle ex ante.

Les **personnes concernées** sont les examinateurs de marques des équipes de première instance de l'OHMI qui prennent des décisions portant sur la classification, les motifs absolus, l'opposition ou l'annulation.

Dans le nouveau système, les contrôles de qualité ex post sont effectués sous la responsabilité du DIPP; les **finalités** de ces contrôles sont les suivantes:

- (i) quantifier et rendre public le niveau de qualité des décisions rendues en première instance
- (ii) obtenir des informations sur les raisons ayant entraîné les erreurs, les fréquences de celles-ci, leur répartition, leurs caractéristiques, etc., afin de déterminer les mesures d'amélioration à prendre; et
- (iii) évaluer la qualité du travail des examinateurs et prendre ces informations en considération dans le cadre de l'évaluation de leurs performances annuelles.

Base de données: l'OHMI utilise une base de données, la base de données des CQEP (appelée UQCT), pour enregistrer et conserver les résultats des contrôles ex post. Le contenu de cette base de données est réservé à l'usage interne de l'OHMI.

Description du traitement: Une carte de traitement intitulée «*Exécution et rapports sur les contrôles de qualité (marques commerciales)*» (document accessible par l'ensemble du personnel via l'Intranet) décrit la manière dont les contrôles de qualité ex post sont effectués, c'est-à-dire:

- a) à l'exception des décisions d'annulation, qui sont contrôlées chaque année, un échantillon statistiquement représentatif des décisions rendues par les examinateurs et qui ont été adoptées formellement et communiquées à des tiers est automatiquement extrait chaque semaine de la base de données de production sur les marques commerciales;

³ Voir l'avis du CEPD dans l'affaire 2008-0437 adopté le 22 octobre 2008.

- b) des groupes d'experts sont chargés de contrôler la qualité des décisions, sous la responsabilité du DIPP: (i) le groupe des contrôles de qualité ex post pour les décisions relatives aux motifs absolus, aux décisions d'opposition et aux décisions d'annulation. La composition de ces groupes d'experts est déterminée par le directeur du DIPP et peut inclure des examinateurs provisoirement désignés. Les décisions devant être contrôlées sont réparties entre les membres des groupes d'experts («les rapporteurs»), qui analysent au cas par cas les décisions à la lumière des pratiques de l'Office, comme principalement décrit dans le manuel sur les pratiques en matière de marques commerciales;
- c) lorsqu'un rapporteur détecte une erreur possible⁴, un courrier électronique est envoyé au groupe d'experts pertinent expliquant pourquoi la décision doit être considérée comme une erreur. Le dossier est alors abordé lors d'une réunion plénière du groupe d'experts où, si une unanimité est atteinte, l'erreur possible devient une erreur avérée. À défaut d'unanimité, le dossier est déclaré correct;
- d) le rapporteur envoie un courrier électronique expliquant l'erreur à l'examinateur ainsi qu'à son chef de service (CdS). Il incombe à l'examinateur d'exposer les raisons ayant entraîné l'erreur, ainsi que les mesures à prendre pour éviter qu'elle ne se reproduise à l'avenir. Les examinateurs et leur CdS sont également informés quand aucune erreur n'a été détectée dans le dossier examiné;
- e) les examinateurs ont la possibilité de contester la décision du groupe d'experts en répondant au courrier électronique, par l'intermédiaire de leur CdS. Le groupe d'experts peut réévaluer la pertinence des arguments et supprimer l'erreur de la base de données;
- f) les informations relatives aux dossiers échantillonnés aux fins des CQEP et celles relatives au résultat des évaluations sont conservées dans la base de données des CQEP (comme décrit plus en détail ci-dessous);
- g) les données agrégées concernant les erreurs sont publiées chaque trimestre sur le site web de l'OHMI⁵; l'OHMI publie (anonymement) un rapport reprenant toutes les erreurs dans un rapport trimestriel ainsi que dans le rapport annuel. L'OHMI prévoit également de publier en interne, et à travers un processus d'identification, les bonnes décisions de référence.

Les **données** suivantes sont traitées dans le cadre des CQEP:

- a) dans la base de données des CQEP «UOCT»:
 - identification du dossier en question;
 - type de décision analysée;
 - date à laquelle le point d'extraction a été atteint;

⁴ Les erreurs des examinateurs peuvent appartenir à différentes catégories, en fonction du type de décision. Elles relèvent généralement de trois catégories: erreurs de format, erreurs de contenu et erreurs de verdict. Au sein de chacune de ces catégories, les erreurs sont de nouveau réparties selon un deuxième niveau de classification. Les critères servant à déterminer ce qui constitue une erreur sont librement consultables sur le site web de l'OHMI:

http://oami.europa.eu/ows/rw/resource/documents/QPLUS/serviceCharter/qualitychecklist_en.pdf .

⁵ http://oami.europa.eu/ows/rw/resource/documents/QPLUS/serviceCharter/2010/qualityofdecisions_2010_fr.pdf .

- date de l'extraction;
 - service organisationnel dans lequel la décision a été prise;
 - résultat de l'évaluation de la décision (correcte/erreur);
 - le cas échéant, type d'erreur;
 - un résumé du courrier électronique envoyé à l'examineur est conservé dans la base de données des CQEP, sans faire mention du nom de l'examineur, mais en faisant référence à l'identification du dossier;
- b) résumés annuels des CQEP: une fois par an, un résumé des données, par service et par individu, est élaboré ad hoc en croisant la base de données des CQEP avec la base de données de production des marques commerciales (cette dernière contenant le nom de l'examineur et le service associé au dossier).
- c) données utilisées pour évaluer le travail des individus ainsi que leur évaluation annuelle:
- les résultats des CQEP servent d'indicateurs pour évaluer la qualité du travail des examinateurs dans le cadre de leur évaluation annuelle. c'est notamment le cas des informations contenues dans les courriers électroniques reçus par le CdS, du résumé annuel des données par service et par individu, de l'appréciation globale de la qualité de la production des examinateurs par leur CdS, du pourcentage de dossiers entachés d'erreurs détectés dans l'échantillon examiné pour l'examineur, de la taille de l'échantillon et de la production totale;
 - d'autres indicateurs sont également utilisés pour évaluer la qualité de leur travail: (i) la qualité des projets de décision examinés par le CdS, (ii) les plaintes des utilisateurs soumises à l'unité des plaintes, (iii) l'annulation des décisions des examinateurs, (iv) les informations émanant du centre d'informations au sujet de problèmes donnés ou du bon traitement d'un dossier, (v) les retours d'informations transmis par les unités de formation du service traitant des questions de qualité où l'examineur a été formé et orienté, (vi) les retours d'informations transmis par les conseillers juridiques du service traitant des questions de qualité ayant examiné les décisions de l'examineur.

Au début de chaque exercice d'appréciation, le directeur des marques commerciales rappelle les indicateurs sur la base desquels il convient d'évaluer la qualité du verdict des examinateurs.

Les **destinataires** des données sont les suivants:

- a) les données traitées dans la base de données des CQEP peuvent être communiquées aux membres du groupe d'experts, à un expert en statistiques du département de gestion de la qualité ainsi qu'à deux experts du département informatique (en tant qu'administrateurs de la base de données);
- b) le résumé des données par service et par individu est communiqué au directeur ainsi qu'au CdS des services de production, aux membres de l'unité centrale du département des marques responsable de la préparation des données pour la hiérarchie des marques commerciales;

- c) le contenu des courriers électroniques et le nom du destinataire peuvent être communiqués aux membres du groupe d'experts, à chaque examinateur et aux éventuels cosignataires concernés, ainsi qu'à leur CdS;
- d) le rapport (contenu du courrier électronique) reprenant l'ensemble des erreurs (sans mentionner le nom de l'examineur ou l'identifiant du dossier) est distribué à tous les services de production.

En ce qui concerne **l'information** du personnel, une note à l'attention du personnel du département des marques et du département «Annulation et contentieux», intitulée «La qualité après la réorganisation: premières étapes», a été distribuée au personnel via courrier électronique en septembre 2009. Les examinateurs ont ainsi été informés des spécificités du système de CQEP ainsi que du fait que les résultats des CQEP serviraient d'indicateur supplémentaire au CdS pour évaluer la qualité de leurs verdicts et lorsqu'il se livre à l'évaluation annuelle de leurs performances. Cette note a été discutée avec le comité du personnel de l'OHMI lors d'une réunion du 11 septembre 2009; elle a été expliquée à l'ensemble des examinateurs du département des marques lors de réunions avec le directeur du DIPP au cours du mois de septembre 2009.

En ce qui concerne les **droits des individus à l'égard de leurs données à caractère personnel**, les examinateurs disposent d'un accès direct aux données les concernant contenues dans les courriers électroniques envoyés par le rapporteur. Les examinateurs ont la possibilité de contester la décision du groupe d'experts en répondant au courrier électronique, par l'intermédiaire de leur CdS. Le groupe d'experts peut réévaluer la pertinence des arguments et supprimer l'erreur de la base de données. Les personnes concernées ne disposent d'aucun droit de protection des données en ce qui concerne les données traitées dans la base de données des CQEP, au motif que celle-ci ne contient aucune donnée à caractère personnel.

En ce qui concerne les **périodes de conservation des données à caractère personnel** dans la base de données des CQEP, aucun délai de conservation n'est prévu, au motif que cette base de données ne contient aucune donnée à caractère personnel. Le résumé des données par service et par individu doit être supprimé à la fin du cycle de vie des exercices d'appréciation (2 ans après la fin de la période d'appréciation). Les courriers électroniques envoyés et reçus sont supprimés par chaque individu en fonction de leur propre méthode de gestion de leur boîte de messagerie électronique. Aucune instruction générale n'a été donnée sur le traitement à réserver à ces courriers électroniques, mais il est de toute façon logique de les conserver pendant le cycle de vie des exercices d'appréciation.

En ce qui concerne les **mesures de sécurité**, (...)

3. Aspects juridiques

3.1. Contrôles préalables

Applicabilité du règlement (CE) n° 45/2001 (le «règlement»): Le traitement, par l'OHMI, des données concernant son personnel représente un traitement de données à caractère personnel («*toute information concernant une personne identifiée ou identifiable*» – Article 2, point a), du règlement). Le CEPD souligne que les données traitées dans la base de données des CQEP sont des données à caractère personnel. Bien qu'elles ne sont pas associées en tant que telles au nom d'un individu, l'examineur est

tout de même identifiable par l'identification du dossier (que l'on peut faire correspondre au nom de la personne en croisant la base de données des CQEP avec la base de données de production des marques). Le traitement des données est effectué par l'OHMI, un organe de l'UE, dans le cadre des activités relevant du droit de l'UE (article 3, paragraphe 1, du règlement à la lumière du traité de Lisbonne). Le traitement des données est effectué de manière automatique. Le règlement (CE) n° 45/2001 est donc applicable.

Motifs justifiant le contrôle préalable: aux termes de l'article 27, paragraphe 1, du règlement, «*certaines traitements susceptibles de présenter des risques particuliers au regard des droits et libertés des personnes concernées sont soumis au contrôle préalable du contrôleur européen de la protection des données*». L'article 27, paragraphe 2, du règlement dresse une liste de traitements susceptibles de présenter de tels risques. Cette liste comprend «*les traitements destinés à évaluer des aspects de la personnalité des personnes concernées, tels que leur compétence, leur rendement ou leur comportement*» (article 27, paragraphe 2, point b). Le traitement des contrôles de qualité ex post vise à évaluer la qualité du travail des individus et sera utilisé pour évaluer leur capacité, leur efficacité et leur comportement dans le cadre de l'évaluation annuelle de leurs performances. Il relève clairement du champ d'application de l'article 27, paragraphe 2, point b), du règlement et est donc soumis au contrôle préalable du CEPD. Par ailleurs, ce traitement impliquant la mise en relation de deux bases de données servant des finalités différentes - la base de données des CQEP et la base de données de production des marques - pour identifier les individus mentionnés dans la base de données des CQEP, il est également soumis à un contrôle préalable aux termes de l'article 27, paragraphe 2, point c), du règlement.

Le présent dossier ayant trait à l'évaluation du personnel, le CEPD souhaite attirer l'attention de l'OHMI sur les recommandations qu'il a formulées dans un précédent avis sur la notification d'un contrôle préalable concernant l'évaluation du personnel de l'OHMI (dossier 2004-293), qui reste entièrement applicable en ce qui concerne le traitement des données relatives au personnel aux fins des évaluations annuelles.

Contrôle préalable: bien que le nouveau système de CQEP soit déjà en place, il semble que l'OHMI s'est jusqu'ici abstenu d'utiliser les données qui en émanent aux fins de l'évaluation de son personnel, qui constitue le sujet de cette notification aux termes de l'article 27, paragraphe 2, point b), du règlement. Il n'est pas facile de savoir si l'OHMI s'est abstenu d'associer les données des CQEP avec la base de données de production des marques afin d'élaborer des résumés annuels, dont le traitement ne devrait débiter qu'une fois que le CEPD aura effectué son contrôle préalable, conformément à l'article 27, paragraphe 2, point c), du règlement. Le CEPD souligne que toutes les recommandations qu'il a formulées dans le présent avis doivent avoir été entièrement et correctement appliquées avant que les opérations de traitement examinées dans le présent avis puissent être pleinement mises en œuvre.

Délais: le CEPD a reçu la notification le 5 novembre 2010. Aux termes de l'article 27, paragraphe 4), du règlement, l'avis du CEPD doit être rendu dans un délai de deux mois. La procédure a été suspendue durant une période totale de 159 jours. Par conséquent, le présent avis doit être rendu au plus tard le 14 juin 2011.

3.2. Licéité du traitement

L'article 5 du règlement établit des critères permettant de rendre licite le traitement de données à caractère personnel. Selon l'article 5, point a), le traitement est licite pour

autant qu'il soit «nécessaire à l'exécution d'une mission effectuée dans l'intérêt public sur la base des traités [...] ou d'autres actes législatifs adoptés sur la base de ces traités». D'après le considérant 27 du règlement, «[l]e traitement de données à caractère personnel effectué pour l'exécution de missions d'intérêt public par les institutions et les organes communautaires comprend le traitement de données à caractère personnel nécessaires pour la gestion et le fonctionnement de ces institutions et organes».

Le traitement est exécuté dans le cadre d'une mission effectuée dans l'intérêt public dans le cadre du rôle joué par l'OHMI en matière d'enregistrement des marques communautaires.

S'agissant de la base juridique des CQEP, celle-ci peut être trouvée dans le règlement du Conseil sur la marque communautaire et surtout dans l'article 131 du règlement (CE) n° 207/2009 du Conseil, qui dispose que l'examineur est «compétent pour prendre au nom de l'Office toute décision concernant les demandes d'enregistrement d'une marque communautaire». Cela implique notamment que les décisions qu'ils rendent au sujet des marques soient correctes, sans quoi elles peuvent être corrigées, faire l'objet d'une procédure de recours ou être contestées devant un tribunal. Il existe donc une base juridique pour le traitement, qui sert à évaluer la qualité des décisions.

S'agissant de l'utilisation des données des CQEP à des fins d'évaluation des performances, qui ne relève pas du champ d'application de la base de données susmentionnée et qui implique également le croisement de la base de données des CQEP avec la base de données de production des marques à des fins d'identification, le CEPD estime que ce traitement n'est pas justifié actuellement par une base juridique adéquate. Le CEPD observe en particulier que le nouveau système de CQEP entraînera une modification structurelle de la finalité de la base de données initiale des CQEP, afin de permettre l'utilisation de données collectées pour le contrôle général de la qualité à des fins d'évaluation des individus. Compte tenu des risques spécifiques inhérents au traitement et conformément à l'article 6 du règlement, le CEPD conseille à l'OHMI d'adopter une décision interne concernant les traitements de données effectués pour les contrôles de qualité ex post, qui décrirait plus en détail les conséquences du traitement sur l'évaluation des performances ainsi que les garanties en matière de protection des données établies à cet égard (p.ex. la composition des groupes d'experts, l'identification des données qui sont conservées et qui servent de base à l'évaluation, la finalité du croisement des deux bases de données, les indicateurs de qualité supplémentaires utilisés pour l'évaluation, la manière dont l'exactitude des données est garantie, la procédure à utiliser pour contester le verdict et faire rectifier les données, etc.) Cela renforcerait la base juridique du traitement et apporterait plus de clarté et de sécurité aux membres du personnel.

S'agissant de la *nécessité* du traitement, il semble que l'exécution de CQEP dans le but de vérifier et d'améliorer la qualité des décisions adoptées dans le domaine des marques est nécessaire pour garantir le bon fonctionnement de l'OHMI. Le CEPD estime cependant que l'utilisation des données de CQEP aux fins de l'évaluation annuelle des performances n'est légitime qu'à partir du moment où les données de CQEP **ne constituent pas l'unique base de l'évaluation**. Il convient de prendre dûment en considération d'autres indicateurs définis afin d'évaluer la qualité du travail des examinateurs ainsi que les justifications apportées par les examinateurs au sujet des circonstances propres à une affaire donnée (p.ex. complexité de l'affaire), d'autant plus que seul un échantillon de décisions est contrôlé et que, par conséquent, les données traitées dans le cadre des CQEP

ne reflètent pas forcément de manière adéquate et complète le niveau de qualité des décisions rendues par un examinateur donné.

3.3. Qualité des données

Adéquation, pertinence et proportionnalité: conformément à l'article 4, paragraphe 1, point c), du règlement, les données à caractère personnel doivent être *«adéquates, pertinentes et non excessives au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées et pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement»*.

Les données traitées dans la base de données des CQEP semblent adéquates, pertinentes et proportionnées au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées. En outre, le CEPD observe qu'il ne sera procédé à aucune association systématique ou ad hoc des données relatives aux contrôles ex post avec celles collectées dans le cadre d'un contrôle ex ante, ce qui contribue à garantir que les données collectées dans un cadre donné pour des finalités spécifiques ne seront pas utilisées de manière inadéquate, non pertinente ou excessive.

S'agissant des données utilisées comme base pour l'évaluation annuelle des performances, le CEPD formule les observations suivantes.

Le CEPD remarque que «l'appréciation globale de la qualité de la production des examinateurs par le CdS» peut être, par nature, très subjective. Il importe donc d'utiliser plusieurs autres indicateurs afin de donner une vision complète du travail d'une personne.

Le CEPD remarque également que le résumé annuel des données par service et par individu implique le croisement de la base de données des CQEP avec la base de données de production des marques afin d'identifier les individus concernés et le service associé au dossier. Le CEPD estime que le croisement des deux bases de données affecte les différents membres du personnel, car il a un impact sur leur évaluation annuelle. Par conséquent, l'OHMI doit mettre en œuvre des garanties adéquates de protection des données à cet égard, comme le souligne la section 3.2 ci-dessus.

Exactitude: l'article 4, paragraphe 1, point d), du règlement prévoit que les données à caractère personnel doivent être *«exactes et, si nécessaire, mises à jour»* et que *«toutes les mesures raisonnables sont prises pour que les données inexactes ou incomplètes soient effacées ou rectifiées»*.

Premièrement, le CEPD remarque que l'évaluation de la qualité du travail des examinateurs est effectuée à l'aide d'une série de critères définis qui sont rendus publics, ce qui contribue à garantir un processus d'évaluation équitable et qui devrait renforcer l'exactitude de l'évaluation réalisée.

Le CEPD observe néanmoins que la décision finale examinée peut être le résultat d'un processus impliquant plusieurs personnes à différents stades du processus. Il est donc important que l'examineur soit capable de justifier l'erreur, qui, dans certains cas, ne lui est pas forcément entièrement attribuable.

En outre, il n'y a pas de véritable transparence en ce qui concerne la composition des groupes d'experts, leur niveau d'expertise et s'ils sont dirigés par la direction de l'examineur dont le travail est évalué. Compte tenu du fait que toute évaluation comporte par nature une dimension subjective, ces facteurs auront un impact sur

l'évaluation effectuée ou sur la future évaluation annuelle. Le CEPD recommande donc à l'OHMI de définir des critères clairs en ce qui concerne la désignation des membres de ses groupes d'experts.

Deuxièmement, le CEPD remarque que les données traitées dans la base de données des CQEP sont obtenues via un processus dans lequel l'examineur n'est pas consulté avant que la décision sur le verdict de l'évaluation ne soit prise; l'examineur est uniquement informé de la décision, puis invité à justifier l'erreur. Il y a un processus de recours informel, permettant à l'examineur de contester la décision et au groupe d'experts de réévaluer la pertinence des arguments. Pour assurer l'exactitude et l'exhaustivité des données des CQEP, il convient de prendre dûment en considération l'ensemble des éléments pertinents des cas examinés ainsi que les justifications fournies par les examineurs. Le CEPD recommande donc que les justifications des erreurs ou les motifs de contestation d'une décision invoqués par les examineurs soient pris en considération aux fins de leur évaluation annuelle. Pour des raisons de sécurité juridique, le CEPD recommande d'expliquer clairement aux examineurs la procédure à suivre pour contester une décision du groupe d'experts ou pour faire rectifier des données; cette procédure pourrait être clairement décrite dans la décision interne mentionnée à la section 3.2 ci-dessus.

Par ailleurs, compte tenu du fait que les données ne sont pas directement collectées auprès des personnes concernées, les droits d'accès et de rectification constituent d'importants moyens de garantir l'exactitude des données, qui devraient être consultables par les personnes concernées (voir point 3.6).

Loyauté et licéité: l'article 4, paragraphe 1, point a), du règlement prévoit également que les données à caractère personnel doivent être «*traitées loyalement et licitement*». La licéité a déjà été abordée (voir point 3.2) et la loyauté sera traitée en même temps que les informations fournies aux personnes concernées (voir point 3.7.)

3.4. Conservation des données

L'article 4, paragraphe 1, point e), du règlement dispose que les données à caractère personnel doivent être «*conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée n'excédant pas celle nécessaire à la réalisation des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement*».

En ce qui concerne la conservation des données dans la base de données des CQEP, aucun délai de conservation n'est prévu, au motif que cette base de données ne contient aucune donnée à caractère personnel. Comme déjà expliqué plus haut (voir premier paragraphe, section 3.1), les données traitées dans la base de données des CQEP concernent indirectement les individus et relèvent donc du règlement. Le CEPD recommande que l'OHMI adopte des délais adéquats en ce qui concerne la conservation des données dans la base de données des CQEP.

Le CEPD estime que la conservation du résumé des données par service et par individu pour une période de deux ans suivant la fin de la période d'évaluation semble proportionnée par rapport au cycle de vie des exercices d'évaluation.

En ce qui concerne la conservation des courriers électroniques par les individus concernés par les CQEP, le CEPD recommande à l'OHMI de prendre des mesures adéquates en ce

qui concerne la conservation et la suppression des courriers électroniques relatifs aux CQEP et échangés entre les membres des groupes d'experts.

3.5. Transfert des données

Conformément à l'article 7 du règlement, les données à caractère personnel peuvent faire l'objet de transferts entre institutions ou organes ou en leur sein *«si elles sont nécessaires à l'exécution légitime de missions relevant de la compétence du destinataire»* (paragraphe 1). Le destinataire traite les données *«uniquement aux fins qui ont motivé leur transmission»* (paragraphe 3).

Les données à caractère personnel sont communiquées à des destinataires internes à l'intérieur de l'OHMI qui ont besoin de connaître ces données pour exécuter leurs missions. Le CEPD remarque que les examinateurs n'ont pas accès à la base de données des CQEP; y ont seulement accès les membres des groupes d'experts qui doivent effectuer leurs contrôles, un expert en statistiques pour élaborer les rapports statistiques agrégés, et deux experts en informatique aux fins de la maintenance de la base de données. Tous ces transferts sont considérés comme nécessaires à l'exécution légitime des missions relevant de la compétence des destinataires.

Le CEPD remarque également que le transfert des résumés de données et du contenu des courriers électroniques, décrit dans les faits, relève de la compétence des destinataires dans le cadre de l'exécution légitime de leurs missions.

Le CEPD souligne que lorsque des données à caractère personnel traitées dans le cadre des CQEP sont communiquées à d'autres destinataires, ces transferts doivent être conformes à l'article 7: en d'autres termes, il convient de veiller à ce que seules les données nécessaires à l'exécution légitime des missions du destinataire soient communiquées.

Pour garantir le respect de l'article 7, paragraphe 3, du règlement, le CEPD recommande à l'OHMI de rappeler à tous ces destinataires qu'ils ne doivent utiliser les données qu'aux fins ayant motivé leur transmission.

Le CEPD observe qu'un rapport anonyme du courrier électronique reprenant toutes les erreurs est distribué à tous les services de production. Il s'interroge sur la nécessité de communiquer à l'ensemble du personnel tous les courriers électroniques notifiant une erreur. Le CEPD souligne en outre qu'il peut s'avérer difficile de garantir l'anonymat total de ce genre de rapport, car de nombreux facteurs peuvent être pris en considération pour identifier l'affaire ou l'examineur. Par conséquent, le CEPD estime que d'autres méthodes devraient être utilisées pour informer le personnel sur les types d'erreurs commises. Il pourrait être envisagé de regrouper les rapports dans un document de référence présentant des exemples concrets des types d'erreurs et régulièrement mis à jour.

L'OHMI prévoit de publier les bonnes décisions de référence, à travers un processus d'identification. Le CEPD croit comprendre que cette publication n'aura lieu qu'en interne, de manière à ce que les autres examinateurs puissent s'y référer pour trouver des exemples de bonnes pratiques dans le cadre de leur travail.

3.6. Droits des personnes concernées

Les articles 13 à 19 du règlement accordent un certain nombre de droits aux personnes concernées. Il s'agit notamment du droit de la personne concernée à accéder à ses

données sur demande ainsi que de son droit à rectifier, effacer ou verrouiller des données à caractère personnel.

Le CEPD a souligné que l'accès aux évaluations réalisées par les membres du groupe d'experts pendant le processus d'examen devrait en principe être accordé, à moins que ne s'applique l'une des exceptions prévues par l'article 20, paragraphe 1. Ce droit doit faire l'objet d'un examen au cas par cas et la personne concernée doit être informée des principales raisons ayant motivé la limitation de son accès ainsi que de son droit à saisir le CEPD, conformément à l'article 20, paragraphe 3, du règlement.

En ce qui concerne le droit à la rectification des données, le CEPD remarque que les examinateurs sont invités à exposer les raisons de leur erreur. Cela aidera à garantir l'exactitude et l'exhaustivité des données. En outre, l'OHMI a expliqué qu'il existait un processus informel permettant aux examinateurs de contester la décision du groupe d'experts, suite à quoi le groupe d'experts pouvait réévaluer la pertinence des arguments et retirer l'erreur de la base de données. Le CEPD recommande à l'OHMI d'informer clairement les examinateurs de leur droit à contester l'exactitude des données et à les rectifier.

Les personnes concernées ne disposent d'aucun droit de protection des données en ce qui concerne les données traitées dans la base de données des CQEP, au motif que celle-ci ne contient aucune donnée à caractère personnel. Comme expliqué plus haut (voir le premier paragraphe de la section 3.1), la base de données des CQEP contient des données à caractère personnel et les personnes concernées doivent donc être autorisées à accéder, à verrouiller, à effacer et à rectifier les données traitées dans cette base de données, conformément aux articles 13 à 16 du règlement.

3.7. Information de la personne concernée

Les articles 11 et 12 du règlement prévoient que des informations doivent être fournies aux personnes concernées afin de garantir la transparence du traitement des données à caractère personnel. En vertu de l'article 11, lorsque les données sont collectées auprès de la personne concernée, les informations à lui fournir doivent lui être communiquées au moment de la collecte. Lorsque les données n'ont pas été collectées auprès de la personne concernée, les informations doivent lui être fournies dès l'enregistrement des données ou lors de leur première communication, sauf si la personne en est déjà informée (article 12).

En l'espèce, les données ne sont pas directement collectées auprès des membres du personnel. L'article 12 est donc applicable. L'essentiel des données traitées dans le cadre des CQEP sont des évaluations collectées auprès de contrôleurs de la qualité, au niveau individuel et au niveau du groupe, qui indiquent si une décision donnée contient ou non des erreurs.

Le CEPD remarque qu'aucun avertissement spécifique sur la protection des données n'existe pour le système de CQEP. Il recommande dès lors à l'OHMI d'en élaborer un contenant toutes les informations énumérées à l'article 12 du règlement (p.ex. responsable du traitement, base juridique, finalités du traitement, données traitées pour les CQEP et les évaluations annuelles, destinataires des données, périodes de conservation des données, droits des personnes concernées). Cet avertissement devrait être distribué au personnel concerné et leur être aisément accessible (p.ex. en le publiant sur l'Intranet).

3.8. Mesures de sécurité

Aux termes de l'article 22 du règlement, *«le responsable du traitement met en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées pour assurer un niveau de sécurité approprié au regard des risques présentés par le traitement et de la nature des données à caractère personnel à protéger»*. Ces mesures sont prises *«notamment afin d'empêcher toute diffusion ou tout accès non autorisés, toute destruction accidentelle ou illicite, toute perte accidentelle ou toute altération, ainsi que toute autre forme de traitement illicite»*.

Le CEPD recommande à l'OHMI de lui communiquer le détail des mesures spécifiques de sécurité technique et d'organisation prises pour le traitement.

4. Conclusions

Le CEPD estime qu'il n'existe aucune infraction au règlement (CE) n° 45/2001, pour autant que l'OHMI tienne pleinement compte des considérations ci-dessus avant que le système ne puisse être utilisé à des fins d'évaluation du personnel. L'OHMI doit en particulier:

- adopter une décision interne au sujet des traitements de données effectués à des fins de contrôle de qualité ex post, décrivant en détail les incidences du traitement sur les évaluations individuelles des performances et les garanties en matière de protection des données mises en place à cet égard. Cette décision devrait également contenir des garanties adéquates en matière de protection des données pour le croisement de la base de données des CQEP avec la base de données des marques;
- veiller à ce que les données des CQEP ne soient pas l'unique base de l'évaluation annuelle des performances. Il convient de prendre dûment en considération les autres indicateurs définis afin d'évaluer la qualité du travail des examinateurs ainsi que les justifications apportées par les examinateurs au sujet des circonstances propres à une affaire donnée;
- garantir l'exactitude des données i) en définissant des critères clairs en ce qui concerne la désignation des membres des groupes d'experts, ii) en établissant par écrit la procédure à suivre pour contester le verdict du groupe d'experts et faire rectifier les données, et iii) en tenant compte, dans l'évaluation annuelle, des justifications de l'erreur et des motifs de contestation de la décision invoqués par les évaluateurs;
- adopter des délais adéquats pour la conservation des données dans la base de données des CQEP et prendre des mesures appropriées au sujet de la conservation et de la suppression des courriers électroniques relatifs aux CQEP échangés entre les membres des groupes d'experts;
- veiller à ce que les transferts de données à caractère personnel effectués dans le cadre des CQEP respectent l'article 7 et rappeler à tous les destinataires des données des CQEP qu'ils ne doivent utiliser les données qu'aux fins ayant motivé leur transmission;
- adopter des méthodes appropriées pour fournir à tous les membres du personnel concernés des informations générales sur les types d'erreurs. Il pourrait être

envisagé de regrouper les rapports sur les erreurs dans un document de référence présentant des exemples concrets des types d'erreurs et régulièrement mis à jour;

- accorder l'accès aux évaluations réalisées par les membres du groupe d'experts pendant le processus d'examen, à moins que ne s'applique l'une des exceptions prévues par l'article 20, paragraphe 1, comme expliqué à la section 3.6. L'OHMI doit en outre informer clairement les examinateurs de leur droit à contester l'exactitude des données sur le verdict de l'évaluation et à les rectifier;
- accorder aux personnes concernées le droit d'accéder, de verrouiller, d'effacer et de rectifier les données traitées dans la base de données des CQEP conformément aux articles 13 à 16 du règlement;
- élaborer un avertissement spécifique sur la protection des données en ce qui concerne les traitements relatifs aux CQEP, contenant toutes les informations énumérées à l'article 12 du règlement. Cet avertissement devrait être distribué au personnel concerné et leur être aisément accessible; et
- communiquer au CEPD le détail des mesures spécifiques de sécurité technique et d'organisation prises pour le traitement.

Fait à Bruxelles, le 9 juin 2011.

(signé)

Giovanni BUTTARELLI
Contrôleur adjoint européen de la protection des données