Déclaration de protection des données

Déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données s'applique à la Communauté tarifaire neuchâteloise (ci-après : « CTNE ONDE VERTE »), Allée des Défricheurs 3, 2300 La Chaux-de-Fonds, www.ondeverte.ch

La présente déclaration de protection des données permet de vous informer sur le type de données personnelles que nous traitons, sur les raisons pour lesquelles nous en avons besoin et sur la manière dont vous pouvez vous opposer à leur collecte.

Les communautés tarifaires veillent à préserver la confidentialité des données clients.

En tant que communauté tarifaire, la CTNE ONDE VERTE accorde la plus grande importance à la protection de votre personnalité et de votre sphère privée. Nous vous garantissons un traitement conforme à la loi de vos données personnelles en vertu des dispositions légales en vigueur.

Les communautés tarifaires suisses affirment leur engagement pour la confidentialité de vos données en appliquant les principes ci-après :

Vous décidez vous-même du traitement de vos données personnelles.

Dans les limites autorisées par la loi, vous pouvez à tout moment choisir le traitement de vos données, retirer votre consentement ou faire supprimer vos données. Vous avez toujours la possibilité de voyager anonymement, c'est-à-dire sans saisir vos données personnelles.

En traitant vos données, nous vous offrons une valeur ajoutée.

Les entreprises des transports publics n'utilisent vos données personnelles que dans le cadre de la réalisation des prestations et pour vous offrir une valeur ajoutée le long de la chaîne de mobilité (p. ex. offres sur mesure, informations, assistance ou dédommagement en cas de perturbation). Ainsi, nous recourons à vos données exclusivement pour développer, fournir, optimiser et exploiter nos prestations ou pour gérer les relations clientèle.

Vos données ne sont pas vendues.

Vos données sont diffusées exclusivement auprès de tiers sélectionnés et mentionnés dans la présente déclaration de protection des données et ne le sont qu'aux fins explicitement citées. Si nous confions à des tiers le traitement des données, ceux-ci sont contractuellement tenus de respecter nos exigences en matière de protection des données.

Nous vous garantissons la sécurité et la protection de vos données.

Les communautés tarifaires s'engagent à prendre soin des données clients et à garantir la sécurité et la protection de celles-ci. Nous veillons aux mesures organisationnelles et techniques requises.

Vous trouverez ci-après des informations détaillées sur la manière dont nous traitons vos données :

Contenus

- Qui est responsable du traitement des données ?
- Pourquoi recueillons-nous des données personnelles ?
- Quelles données sont enregistrées, et à quoi servent-elles ?
- Combien de temps vos données sont-elles conservées ?
- Où ces données sont-elles enregistrées ?
- Quelles données sont traitées à des fins de marketing ?
- Quelles données sont traitées à des fins d'étude de marché ?

- Quels sont vos droits concernant vos données à caractère personnel ?
- Qu'est ce que la « responsabilité conjointe » ?
- Vos données sont-elles transmises à des tiers ?
- Comment sont utilisés les outils de suivi ?
- Qu'est-ce qu'un cookie et à quoi sert-il ?
- Que sont les plugins sociaux et à quoi servent-ils ?
- Publicité sur notre site Internet et dans nos applis.
- Sécurité des données.
- Modifications de la présente déclaration de protection des données.

Qui est responsable du traitement des données ?

La CTNE ONDE VERTE, en tant que communauté sans personnalité juridique propre (société simple) n'est pas considérée comme responsable potentielle au sens du RGPD ou de la législation suisse sur la protection des données. Ainsi, les entreprises de transport partenaires de ONDE VERTE font office de responsables :

Transports Publics Neuchâtelois SA
Délégué à la Protection des Données
Allée des Défricheurs CP 1429
2300 La Chaux-de-Fonds
dpo@transn.ch

CFF SA
Service spécialisé Protection des données
Hilfikerstrasse 1
3000 Berne 65
datenschutz@sbb.ch

La Poste Suisse SA
Compliance und Governance
Wankdorfallee 4
3030 Berne
compliancepa@postauto.ch

BLS SA, Service juridique
Protection des données
Genfergasse 11
3001 Berne
datenschutz@bls.ch

Compagnie des Chemins de fer du Jura SA
Service clientèle
Rue du Général-Voirol 1
2710 Tavannes
service.clientele@les-cj.ch

Transports publics fribourgeois Holding (TPF) SA
Délégué à la protection des données
Route du Vieux-Canal 6
1762 Givisiez
protection.donnees@tpf.ch

Si vous avez des questions ou suggestions concernant la protection des données, vous pouvez vous adresser à tout moment au contact suivant info@ondeverte.ch. Par courrier à l'adresse :

ONDE VERTE
Communauté tarifaire neuchâteloise
Responsable opérationnelle
Allée des Défricheurs 3
2300 Neuchâtel

Pourquoi collectons-nous des données personnelles ?

Nous sommes conscients de l'importance que vous attachez au traitement scrupuleux de vos données personnelles. Le traitement de données a lieu exclusivement dans des buts spécifiques, pouvant résulter par exemple d'impératifs techniques, d'obligations contractuelles, de prescriptions légales, d'un intérêt prépondérant, autrement dit pour des raisons légitimes ou sur consentement explicite de votre part. Nous collectons, enregistrons et traitons des données personnelles quand c'est nécessaire, par exemple pour la gestion des relations clientèle, la distribution de nos produits et la mise à disposition de nos services, l'exécution des commandes et contrats, la vente et la facturation, les réponses aux questions et aux demandes, le soutien d'ordre technique tout comme pour l'information sur nos services et produits ainsi que leur fourniture, leur évaluation, leur commercialisation et leur développement. Pour savoir en détail dans quel but les données sont traitées en fonction de leur nature, veuillez lire les paragraphes suivants.

Quelles données sont enregistrées, et à quoi servent-elles ?

- En cas d'utilisation du site Internet www.ondeverte.ch
  À chaque visite de notre site Internet, les serveurs de notre fournisseur d'accès enregistrent temporairement chaque session dans un fichier journal. Les données techniques ci-après sont alors collectées.

  - Adresse IP de l'ordinateur demandeur
  - Date et heure d'accès
  - Page Internet qui a immédiatement précédé la connexion et, le cas échéant, mot-clé recherché
  - Nom et URL du fichier consulté
  - Recherches effectuées (horaire, fonction de recherche générale sur le site, produits, etc.)
  - Système d'exploitation de votre ordinateur (mis à disposition par l'agent utilisateur)
  - Navigateur utilisé (mis à disposition par l'agent utilisateur)
  - Type d'appareil en cas d'accès depuis un téléphone portable
  - Protocole de transfert utilisé

  La collecte et le traitement de ces données permettent de sécuriser et de fiabiliser le système, d'effectuer des analyses d'erreur et de performance, de réaliser des statistiques internes et d'optimiser notre offre Internet. Ils nous permettent par ailleurs d'organiser notre site Internet en fonction de nos groupes cibles, c'est-à-dire d'y proposer des contenus ou informations ciblés qui pourraient vous intéresser.

  L'adresse IP permet également de prédéfinir la langue du site Internet. En outre, elle est analysée avec d'autres données à des fins d'information et de lutte contre des attaques visant l'infrastructure du réseau ou d'autres utilisations illicites ou abusives du site Internet. Le cas échéant, elle est utilisée à des fins d'identification dans le cadre d'une procédure pénale et lors d'actions au civil et au pénal engagées contre les utilisateurs concernés.

  Enfin, nous utilisons des cookies ainsi que des applications et des outils d'aide (reposant sur l'utilisation de cookies). Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet aux sections de la présente déclaration de protection des données consacrées aux cookies, outils de suivi, publicités et plugins sociaux.

Dans la mesure où le RGPD-UE s'applique, ces traitements de données reposent légalement sur notre intérêt légitime.

Nous ne pouvons garantir le respect des dispositions de protection des données sur les sites Internet externes accessibles via un lien figurant sur notre site Internet.

- Lors de l'utilisation d'un formulaire de contact et/ou envoi email à info@ondeverte.ch
  Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire pour nous contacter. Pour ce faire, vous devez obligatoirement indiquer les données à caractère personnel ci-après.
  - Nom et prénom
  - Adresse e-mail

  Nous utilisons ces données et d'autres informations fournies à titre facultatif (titre, adresse, numéro de téléphone et entreprise) uniquement pour répondre le mieux possible et de manière personnalisée à votre demande. Votre réponse (facultative) sur la manière dont vous avez eu connaissance de notre offre est utilisée à des fins statistiques.

  Dans la mesure où le RGPD-UE s'applique, notre intérêt légitime et la nécessité requise par l'exécution du contrat constituent la base juridique du traitement des données personnelles.

- Lors d'une conversation téléphonique avec notre service clientèle
  Quand vous nous appelez, votre conversation peut être enregistrée à des fins de formation et conservée avec votre numéro de téléphone et la date et l'heure de votre appel, après quoi les données enregistrées sont effacées. Dans un tel cas, au début de l'appel, vous êtes informé(e) que la conversation est enregistrée.
  Dans la mesure où le RGPD-UE s'applique, notre intérêt légitime et la nécessité requise par l'exécution du contrat constituent la base juridique du traitement des données personnelles.

- Lors de la création d'un identifiant/compte client SwissPass sur www.swisspass.ch
  Vous avez la possibilité de créer un compte client sur swisspass.ch. Pour ce faire, nous avons besoin que vous nous indiquiez les données ci-après.
  - Nom et prénom
  - Date de naissance
  - Adresse (voie, NPA, localité et pays)
  - Numéro de client (si vous possédez déjà un abonnement aux transports publics)
  - Adresse e-mail et mot de passe (données de connexion)

  Nous vous proposons de vous inscrire pour que vos données de connexion (identifiant SwissPass) vous permettent d'accéder aux nombreux services en ligne (webshops et applis) des entreprises et des communautés des transports publics et d'acheter leurs prestations sans devoir vous enregistrer à chaque fois. Les prestations que vous achetez en utilisant votre identifiant SwissPass (en particulier les billets et abonnements de transports publics) sont saisies dans votre compte client et dans une base de données centrale («Base de données SDN»). Ces traitements de données sont nécessaires à l'exécution du contrat d'utilisation du SwissPass et reposent sur cette base légale. Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet aux sections de la présente déclaration de protection des données consacrées à la responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics ainsi que sur le site swisspass.ch.

- En cas d'utilisation d'un coupon
  Lors d'un paiement effectué au moyen d'un coupon, il est possible que des données relatives au coupon encaissé, à la prestation achetée et/ou à la personne utilisant le coupon soient transmises au

partenaire financier concerné afin que celui-ci puisse vérifier que le coupon en question a bien été encaissé par une personne autorisée.

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Nous n'enregistrons les données personnelles que le temps nécessaire pour

- fournir les services du périmètre défini dans la présente déclaration de protection des données que vous avez demandés ou auxquels vous avez consenti;
- utiliser les services de suivi mentionnés dans la présente déclaration de protection des données dans les limites de notre intérêt légitime.

Nous conservons les données contractuelles aussi longtemps que prescrit dans le cadre des obligations de conservation légales. Les obligations de conservation qui nous contraignent à conserver les données découlent de prescriptions comptables et fiscales. Ces données sont verrouillées dès que nous n'en avons plus besoin pour la fourniture de services à votre intention. Ensuite, elles ne serviront plus qu'à respecter nos obligations légales en matière d'archives.

Où les données sont-elles enregistrées ?

Vos données sont enregistrées dans des bases de données situées en Suisse. Toutefois, dans quelques cas cités par la présente déclaration de protection des données, les données sont aussi transmises à des tiers dont le siège se trouve hors de Suisse. Si le pays concerné ne dispose pas d'un niveau approprié de protection des données, nous nous assurons de la protection convenable de vos données dans ces entreprises en passant un contrat avec ces dernières.

Quelles données sont traitées à des fins de marketing ?

Pour autant que vous fassiez part de votre consentement, nous utilisons à des fins de marketing vos données client (nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro de client, adresse e-mail), vos données de prestations (données sur les services que vous avez achetés tels qu'abonnements ou billets individuels), ainsi que vos clics sur notre site Internet ou dans les e-mails que nous vous avons envoyés. Pour en savoir plus sur l'analyse des clics, reportez-vous à la section consacrée aux outils de suivi.

Nous analysons ces données afin de développer nos offres en fonction des besoins et de vous envoyer ou d'afficher les informations et les offres les plus susceptibles de vous intéresser (par e-mail, courrier, SMS, notifications push dans l'appli et teasers personnalisés sur Internet, service personnalisé au guichet). Nous n'utilisons que les données dont nous sommes certains que ce sont les vôtres, par exemple parce que vous vous êtes connecté(e) ou identifié(e) sur notre site Internet avec votre identifiant SwissPass et avez acheté un billet. En outre, nous appliquons des méthodes prédisant votre comportement d'achat potentiel sur la base de votre comportement d'achat actuel. Ces traitements de données reposent légalement sur notre intérêt légitime. Dans certains cas, les CFF ou une autre entreprise participant au Service direct peut également prendre contact avec vous dans des conditions très strictes. À cet égard, veuillez tenir compte des indications fournies dans la section consacrée à la responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics.

Vous pouvez refuser à tout moment les contacts de notre part, ceux de la part des CFF (p. ex. pour votre abonnement général ou votre abonnement demi-tarif) ou d'autres entreprises des transports publics. Vous avez le choix entre les options ci-après.

- Chaque e-mail que vous recevez de notre part ou d'autres entreprises des transports publics comporte un lien de désinscription vous permettant de renoncer à recevoir d'autres messages en un seul clic.
- Si vous avez un identifiant SwissPass, vous pouvez vous connecter sur swispass.ch et redéfinir à tout moment vos options de réception des messages dans votre compte utilisateur.

- Vous pouvez en outre vous inscrire ou vous désinscrire à n'importe quel guichet d'une entreprise membre de la CTNE, par téléphone au numéro 032 720 06 12 ou par e-mail à info@ondeverte.ch

Par ailleurs, veuillez-vous reporter aux informations sur le droit d'opposition à l'analyse de vos clics, dans la section sur les outils de suivi.

Quelles données sont traitées dans le cadre d'études de marché ?

Afin d'améliorer en permanence la qualité de nos services et de nos offres, nous réalisons régulièrement des études de marché. Ainsi, pour autant que vous fassiez part de votre consentement, nous pouvons parfois utiliser vos données de contact pour des sondages réalisés auprès de la clientèle (p. ex. des enquêtes en ligne). Si vous ne souhaitez pas être invité à participer à ces enquêtes, vous avez le choix entre les options ci-après.

- Chaque e-mail que vous recevez de notre part ou d'autres entreprises des transports publics comporte un lien de désinscription vous permettant de renoncer à recevoir d'autres messages en un seul clic.
- Si vous avez un identifiant SwissPass, vous pouvez vous connecter sur www.swisspass.ch et redéfinir à tout moment vos options de réception des messages dans votre compte utilisateur.

Vous pouvez en outre vous inscrire ou vous désinscrire par e-mail à l'adresse info@ondeverte.ch.

Nous pouvons également être amenés à analyser vos données client personnelles au moyen de procédés techniques dans le cadre des études de marché. Le cas échéant, les données sont rendues anonymes aussitôt que l'objectif de traitement le permet.

Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?

Vous disposez des droits ci-après quant à vos données personnelles.

- Vous pouvez demander à consulter vos données personnelles enregistrées.
- Vous pouvez faire rectifier, compléter, verrouiller ou supprimer vos données personnelles. Les données peuvent être verrouillées au lieu d'être supprimées si des obstacles factuels ou juridiques s'opposent à leur suppression (par exemple obligations de conservation légales).
- Si vous avez créé un compte client, vous pouvez le supprimer ou le faire supprimer.
- Vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données à des fins de marketing.
- Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement avec effet pour l'avenir.
- Vous pouvez exiger le transfert de vos données.

Pour exercer vos droits, il vous suffit d'adresser un courrier à:

CFF SA
Droit et compliance
Service Protection des données
Hilfikerstrasse 1
3000 Berne 65
datenschutz@sbb.ch

De même, si vous souhaitez consulter ou supprimer des données personnelles à l'échelle de l'ensemble des TP au sens de la législation sur la protection des données, vous pouvez adresser votre demande par écrit à l'adresse CFF ci-dessus.

De plus, vous avez le droit de déposer un recours à tout moment auprès d'une autorité de protection des données.

Qu'est-ce que la « responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics»?

La CTNE ONDE VERTE est responsable du traitement de vos données. En tant que communauté tarifaire, nous sommes tenus de par la loi d'assurer certaines prestations de transport avec d'autres entreprises et communautés («Service direct», art. 16 et 17 de la loi sur le transport de voyageurs). À cette fin, des données collectées lors de l'achat de prestations et les coordonnées pour prise de contact, par exemple, sont transmises au sein du Service direct national (SDN), qui regroupe plus de 240 entreprises et communautés des transports publics. La liste des différentes entreprises et communautés figure ici.

Les données sont stockées dans la base de données centrale NOVA (« Plateforme TP à l'échelle du réseau »), gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes conjointement responsables avec les autres entreprises et communautés participant au SDN («Base de données SD»). NOVA est une plateforme technique dédiée à la distribution d'offres des transports publics. Elle comprend tous les éléments centraux destinés à la vente de prestations des TP, à l'exemple de la base de données clients. L'étendue de l'accès aux bases de données communes par les différentes ET et communautés est définie dans un accord mutuel. La transmission de données qu'implique le stockage centralisé et le traitement par les ET et les communautés se limitent aux finalités ci-après :

Fourniture de la prestation de transport

Afin que votre voyage puisse se dérouler sans interruption, les données relatives audit voyage et à votre achat sont transmises au sein du SDN.

Exécution du contrat

Nous traitons ces données pour l'établissement, la gestion et l'exécution des relations contractuelles.

Gestion des relations clients et de l'assistance à la clientèle

Nous traitons vos données à des fins de communication avec vous, notamment en vue de répondre à vos demandes et de faire valoir vos droits, de vous identifier et de vous assister au mieux en cas de sollicitation ou de difficulté, ce à l'échelle des TP, ou encore de traiter d'éventuelles demandes de dédommagement.

Contrôle des billets et garantie des recettes

Les données relatives aux clients et aux abonnements sont nécessaires pour la garantie des recettes (contrôle de la validité des titres de transport ou de réduction, encaissement, lutte contre les abus) et traitées à cette fin.

Les cas de voyageurs sans titre de transport valable, ou avec un titre de transport partiellement valable, peuvent être saisis dans le système d'information central national. Il permet de saisir les cas de voyageurs sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable.

Répartition des recettes

L'organe de gestion de l'Alliance SwissPass, géré par ch-integral, assume la mission légale définie dans la loi fédérale sur le transport de voyageurs, qui consiste à collecter des données en vue de la répartition correcte des recettes. Ce faisant, l'organe de gestion joue le rôle de mandataire pour la répartition des recettes au sein du Service direct national sur mandat des entreprises relevant du SDN.

Identification dans le cadre de l'authentification avec l'identifiant SwissPass (SSO)

Dans le cas des prestations achetées via l'identifiant SwissPass, les données sont stockées dans la base de données centrale (NOVA). Afin de permettre une procédure d'authentification unique (le single sign-on ou SSO est un login pour toutes les applications qui proposent une utilisation de leurs services avec l'identifiant SwissPass), nous échangeons en outre avec l'infrastructure de login centrale du SwissPass les données relatives au login, aux cartes, aux clients et aux prestations.

Activités communes de marketing et d'étude de marché

En outre, les données collectées lors de l'achat de prestations TP sont dans certains cas traitées à des fins de marketing. Pour autant que le client ait fait part de son consentement, tout traitement des données ou toute prise de contact à cet effet émane en principe de l'entreprise de transport ou de la communauté auprès de laquelle la prestation TP correspondante a été acquise. Les autres entreprises de transport et communautés participant au SDN pourront exceptionnellement vous contacter ou traiter vos données selon des règles strictes et seulement si l'analyse des données indique qu'une certaine offre des transports publics serait susceptible de vous apporter une valeur ajoutée en tant que client. Le traitement de données ou la prise de contact par les CFF constitue une exception. Dans la mesure où ils exécutent pour le compte du SDN le mandat de marketing lié aux prestations du SDN (p. ex. AG et demi-tarif), les CFF peuvent vous contacter régulièrement.

Par ailleurs, nous traitons vos données à des fins d'étude de marché, d'amélioration de nos services et de développement des produits.

Développement des systèmes TP avec des données anonymes

Nous analysons les données de manière anonyme dans le but de développer le système global des TP en fonction des besoins.

Information à la clientèle

[En cas de voyages internationaux, nous vous transmettons par courrier électronique ou SMS les informations relatives à votre prochain voyage ainsi qu'aux éventuels retards ou suppressions. Vous avez la possibilité de vous désabonner de ces envois.] En cas de voyages de groupe, nous vous transmettons par SMS les informations relatives à votre réservation de groupe ainsi qu'aux éventuels retards ou suppressions. Vous pouvez choisir de recevoir ou non ces informations au moment de la réservation du voyage de groupe.

Assistance aux personnes à mobilité réduite

Dans le cadre de l'assistance aux personnes à mobilité réduite, les CFF et les entreprises de transports publics traitent des données à caractère personnel. En vue d'assurer les prestations de transport, nous collectons, en parallèle de vos données personnelles et de contact, des informations relatives à votre type de handicap, aux aides nécessaires et à votre voyage.

Les données requises sont transmises aux entreprises de transport concernées par votre voyage en Suisse ou à des prestataires sélectionnés, ce uniquement dans la mesure où elles sont indispensables à la fourniture du service. Il s'agira par exemple de SOS Aide en gare ou de services de taxi dans le cas de transports de remplacement par navettes.

Si vous voyagez dans un pays européen, nous ne transmettons les données requises qu'aux entreprises de transport en ayant besoin pour vous prêter assistance.

La communication de données à caractère personnel à l'étranger est notamment autorisée lorsqu'elle présente un lien direct avec la conclusion ou l'exécution d'un contrat.

Avant toute transmission de données à l'étranger, les entreprises de transport et les communautés s'assurent que le pays de destination dispose d'un niveau de protection des données adéquat.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Nous ne revendons pas vos données. Vos données personnelles ne sont transmises qu'à des prestataires sélectionnés, et uniquement dans la mesure où elles sont indispensables à la fourniture du service. À cet égard, il s'agit de prestataires de support informatique, d'émetteurs de cartes d'abonnement, de prestataires de transport (p. ex. La Poste Suisse), de prestataires chargés de la répartition des recettes entre les entreprises de transport participantes (notamment dans le cadre de l'établissement de clés de répartition au sens de la loi sur le transport de voyageurs), de notre fournisseur d'accès à Internet (cf. section sur l'utilisation des sites Internet), d'instituts de sondage et de prestataires mentionnés aux sections sur les outils de suivi, les plugins sociaux et les publicités. En cas de prestataires domiciliés à l'étranger, veuillez consulter le paragraphe « Où les données sont-elles enregistrées ?».

De plus, il est possible que vos données soient transmises lorsque nous y sommes contraints par la loi ou si c'est nécessaire à la préservation de nos droits, en particulier à l'exercice des droits que nous confère le contrat conclu ensemble.

Si vous réservez des voyages transfrontaliers, vos données seront également transmises aux prestataires étrangers concernés, à savoir toutefois seules les données indispensables au contrôle de la validité du titre de transport et à la lutte contre les abus.

Les traitements de données mentionnés ici reposent légalement sur notre intérêt légitime.

Vos données personnelles ne sont pas communiquées à des tiers extérieurs aux transports publics, à l'exception des partenaires SwissPass et des entreprises autorisées à fournir des prestations de transports publics sur la base d'un accord contractuel (selon l'étendue décrite ci-après). Ces intermédiaires n'ont accès à vos données personnelles que si vous souhaitez leur acheter une prestation des transports publics et que vous avez consenti audit accès. Même dans ce cas, l'accès à vos données est limité à ce qui est nécessaire pour déterminer si vous disposez déjà, pour la période prévue, de billets ou d'abonnements en relation avec votre voyage ou la prestation souhaitée que délivre le tiers. Votre consentement constitue le fondement légal de ces traitements de données. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement avec effet pour l'avenir (cf. Quels sont vos droits concernant vos données personnelles ?).

Si vous utilisez votre SwissPass pour accéder à des offres auprès d'un partenaire SwissPass, des données relatives aux prestations éventuellement achetées par vos soins auprès de nos services (p. ex. AG, demi-tarif ou abonnement de parcours ou communautaire) peuvent être transmises audit partenaire qui vérifiera que vous pouvez bénéficier d'une de ses offres spécifiques (p. ex. rabais pour les titulaires d'un AG). En cas de perte, vol, abus, falsification ou remplacement de carte après l'achat d'une prestation, le partenaire concerné en est informé. Ces traitements de données sont nécessaires à l'exécution du contrat d'utilisation du SwissPass et reposent sur cette base légale. Vous trouverez de plus amples informations dans la déclaration de protection des données figurant sur le site swisspass.ch ainsi que dans la déclaration de protection des données du partenaire SwissPass concerné.

Comment sont utilisés les outils de suivi ?

Pour concevoir et optimiser en continu notre site Internet, nos applis et nos e-mails de manière à répondre aux besoins des utilisateurs, nous recourons aux services d'analyse Internet d'AT Internet et de Google. Les traitements de données ci-après dépendent de votre consentement.

- Suivi sur le site Internet

En relation avec notre site Internet, des profils d'utilisation pseudonymisés sont créés et de petits fichiers textes (les « cookies »), qui sont stockés sur votre ordinateur, sont utilisés (cf. plus bas «Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés ?»). Les informations générées par les cookies sur votre utilisation de ce site Internet sont transmises aux serveurs des prestataires de ces services, y sont stockées et traitées pour nous. En plus des données susmentionnées (cf. « Quelles données sont traitées lors de l'utilisation de notre site Internet ?»), nous recevons par ce biais les informations ci-après.

- Chemin de navigation emprunté par les visiteurs de notre site.
- Temps passé sur le site ou les différentes pages.
- Dernière page consultée avant de quitter le site.
- Pays, région ou ville d'où provient l'accès.
- Terminal (type, version, intensité des couleurs, résolution, largeur et hauteur de la fenêtre du navigateur).
- Utilisateur régulier ou nouveau visiteur.
- Type et version du navigateur.
- Système d'exploitation utilisé.
- URL référent (la page visitée précédemment).
- Nom d'hôte de l'ordinateur requérant l'accès (adresse IP).
- Heure de sollicitation du serveur.

Ces informations permettent d'analyser l'utilisation du site Internet.

- Suivi lors de l'envoi d'e-mails

Pour l'envoi des e-mails, nous recourons à des prestations de marketing par e-mail de tiers. Par conséquent, nos e-mails peuvent contenir un « web beacon » (balise web) ou des moyens techniques similaires. Une balise web est un fichier image invisible de la taille d'un pixel associé à l'identifiant utilisateur de l'abonné e-mail.

Chaque newsletter envoyée comprend des informations sur le fichier d'adresse utilisé, l'objet et le nombre de newsletters envoyées. Il est en outre possible de savoir quelles adresses n'ont pas encore reçu la newsletter, à quelles adresses elle a été envoyée et pour quelles adresses l'envoi n'a pas abouti, mais aussi, en règle générale, de connaître le taux d'ouverture et de savoir quelles adresses ont ouvert la newsletter et quelles adresses se sont désinscrites de la liste de diffusion.

Par la suite, l'accès aux services correspondants permet d'analyser les informations susmentionnées. Par ailleurs, il est également possible d'identifier et d'analyser les clics. Nous exploitons ces données à des fins statistiques ainsi que pour optimiser le contenu de nos messages. Ainsi, nous pouvons mieux orienter les informations et les offres contenues dans nos e-mails sur les intérêts personnels des destinataires. La suppression de l'e-mail fait disparaître la balise web.

Si vous souhaitez bloquer l'utilisation de la balise web dans nos e-mails, veuillez paramétrer le programme de votre messagerie électronique de sorte qu'aucun fichier HTML ne s'affiche dans vos messages (si ce n'est pas déjà le cas par défaut). Nous vous suggérons d'appliquer ces instructions.

Quelques précisions sur les outils de suivi.

Google Analytics
Notre site Internet utilise Google Analytics, un service d'analyse Internet de Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, États-Unis ou de Google Ireland Limited, Gordon House Barrow St, Dublin 4, Irlande. Google Analytics emploie des méthodes d'analyse de l'utilisation des sites Internet, comme les cookies (cf. plus bas « Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés ?»). Les informations sur votre manière d'utiliser le site Internet recueillies par le cookie, comme indiqué plus haut, sont transmises à des serveurs de Google, une entreprise de la holding Alphabet Inc., aux États-Unis et stockées sur place. L'adresse IP est alors abrégée par l'activation de l'anonymisation IP (« anonymizeIP ») sur ce site Internet avant d'être transmise dans les États membres de l'Union européenne, à d'autres États signataires de l'Accord sur l'Espace économique européen ou en Suisse. L'adresse IP anonymisée transmise par votre navigateur dans le cadre de Google Analytics n'est pas compilée avec d'autres données de Google. À titre exceptionnel, l'adresse IP entière peut être transférée sur les serveurs de Google aux États-Unis, où elle sera abrégée. Dans ces cas, nous avons pris des garanties contractuelles pour que Google respecte un niveau de protection des données suffisant.

Les informations permettent d'analyser l'utilisation du site Internet, de compiler des rapports sur les activités des utilisateurs sur le site Internet et de fournir d'autres services en lien avec l'utilisation du site et d'Internet dans le cadre d'études de marché et pour mieux adapter le site Internet aux besoins des clients. Ces informations peuvent aussi être transférées à des tiers si c'est une prescription légale ou si ces tiers sont mandatés pour traiter ces données. Selon Google, l'adresse IP n'est en aucun cas associée à d'autres données de l'utilisateur.

Les utilisateurs peuvent empêcher la transmission à Google des données générées par le cookie et des données relatives à l'utilisation du site Internet par l'utilisateur concerné (y c. l'adresse IP), ainsi que le traitement de ces données par Google, en téléchargeant et en installant le plugin de navigateur accessible par ce lien.

Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés ?

Dans certains cas, nous utilisons des cookies. Ceux-ci sont de petits fichiers stockés sur votre ordinateur ou terminal mobile lorsque vous visitez ou utilisez notre site Internet. Les cookies enregistrent certaines préférences via votre navigateur ainsi que des données sur les échanges avec le site Internet via votre navigateur. Un identifiant peut être attribué à un cookie lors de son activation, ce qui permet d'identifier votre navigateur et d'utiliser les données contenues dans le cookie. Vous pouvez configurer votre navigateur de sorte qu'un avertissement s'affiche sur votre écran avant le stockage d'un cookie. Il est également possible de renoncer aux avantages des cookies personnels. Dans ce cas, certains services ne seront pas accessibles.

Nous utilisons des cookies pour analyser le comportement général des utilisateurs. L'objectif est d'optimiser nos interfaces numériques pour en faciliter l'utilisation et rendre la recherche de contenus plus intuitive. Nous souhaitons pouvoir les construire et les structurer de façon plus compréhensible. Nous entendons adapter nos interfaces numériques à vos besoins pour les rendre plus conviviales. Grâce aux cookies, nous pouvons enrichir le site Internet de contenus ou informations ciblés qui pourraient vous intéresser.

La plupart des navigateurs acceptent les cookies par défaut. Vous pouvez cependant configurer votre navigateur pour qu'aucun cookie ne soit enregistré sur votre ordinateur ou pour recevoir systématiquement une notification à chaque nouveau cookie. Les liens suivants vous expliquent comment configurer le traitement des cookies.

- Google Chrome pour ordinateur de bureau
- Google Chrome pour appareil mobile
- Microsoft Windows Internet Explorer

- Apple Safari pour appareils mobiles

La désactivation des cookies peut entraîner une impossibilité d'utiliser certaines fonctions de notre site Internet. Les traitements de données décrits dans ce paragraphe reposent légalement sur notre intérêt légitime.

Que sont les plugins sociaux et à quoi servent-ils ?

Vous pouvez utiliser sur notre site Internet les plugins sociaux ci-après :

- Facebook; Facebook Inc. (1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, États-Unis)
- Twitter; Twitter Inc. (795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, États-Unis)

Les plugins sociaux servent à personnaliser nos pages Internet. Par défaut, les plugins sont désactivés sur nos pages Internet et n'envoient donc pas de données aux réseaux sociaux. Vous pouvez activer tous les plugins en cliquant sur le bouton « Activer les médias sociaux » (solution des 2 clics). Cliquez à nouveau pour désactiver les plugins.

Lorsque les plugins sont activés, votre navigateur établit une connexion directe avec les serveurs du réseau social en question dès que vous visitez notre site Internet. Le contenu du plugin est directement transmis du réseau social à votre navigateur, qui l'intègre au site Internet.

Une fois le plugin intégré, le fournisseur correspondant est informé que votre navigateur a appelé cette page de notre site Internet même si vous n'avez pas de compte dans ce réseau social ou n'y êtes pas connecté(e) à ce moment-là. Cette information (y compris votre adresse IP) est directement transmise de votre navigateur à un serveur du fournisseur (le plus souvent aux États-Unis) pour y être enregistrée. Ainsi, nous n'avons aucune influence sur la gestion des données que le fournisseur collecte grâce au plugin.

Si vous êtes connecté(e) au réseau social, celui-ci peut associer directement la visite de notre site Internet à votre compte utilisateur. De même, si vous interagissez avec les plugins, cette information sera directement transmise à un serveur du fournisseur pour y être enregistrée. Cette information peut aussi être publiée sur le réseau social et, dans certaines circonstances, présentée à d'autres utilisateurs du réseau social.

Le fournisseur du réseau social pourra éventuellement utiliser cette information à des fins publicitaires et d'étude de marché, ou pour mieux adapter son offre aux besoins des clients. Il est possible que des profils d'utilisation, de centres d'intérêt et de relations soient établis afin d'évaluer l'utilisation que vous faites de notre site Internet en fonction des publicités qui vous sont présentées sur le réseau social, par exemple, ou pour informer d'autres utilisateurs de vos activités sur notre site Internet et vous fournir d'autres services en rapport avec l'utilisation du réseau social.

Pour connaître la finalité et l'étendue de la collecte de données, savoir comment les fournisseurs des réseaux sociaux traitent et utilisent les données, vous informer de vos droits à cet égard et des possibilités de configurer vos équipements pour préserver votre sphère privée, veuillez consulter directement les déclarations de protection des données de chaque fournisseur.

Si vous ne voulez pas que le fournisseur du réseau social associe les données collectées via notre site Internet à votre compte utilisateur, pensez à vous déconnecter de ce réseau social avant d'activer les plugins.

Les traitements de données décrits dans ce paragraphe dépendent de votre consentement.

Publicité sur notre site Internet et dans nos applis.

Nous recourons aux services de prestataires tiers (Adserver) pour diffuser des annonces publicitaires sur notre site Internet et dans nos applis. Quand un utilisateur consulte notre site Internet et nos applis, une demande est envoyée à Adserver. Afin d'afficher des publicités sur des produits et services revêtant un intérêt ou une certaine pertinence à votre égard, nous transmettons, lors de la demande à Adserver, les informations ci-après.

- Données de profil (âge, adresse et sexe).
- Données de voyage (lieu de départ, heure de départ, date de départ, jour de la semaine du départ, lieu d'arrivée, heure d'arrivée, date d'arrivée, jour de la semaine de l'arrivée, classe de voyage).
- Coordonnées GPS approximatives.
- Unique User ID (pour les fréquences publicitaires, le suivi post-clic et le ciblage des cookies).
- Adresse IP.
- Informations sur le navigateur et le système d'exploitation.
- Marque et modèle de l'appareil utilisé.

À chaque demande, Adserver vérifie s'il existe une campagne publicitaire appropriée, puis fournit, de manière aléatoire et en fonction de l'activité, des contenus publicitaires spécifiques, non spécifiques, voire n'en fournit pas. Aucune donnée historique n'est recueillie. Les noms, numéros de téléphone et e-mails ne sont pas transmis. Les informations susmentionnées ne sont jamais transmises aux annonceurs, mais sont utilisées exclusivement à des fins d'affichage unique de publicité et ne sont pas conservées en vue d'un quelconque autre usage. Dans les paramètres des applis, il est possible de gérer l'affichage de publicité sous « Autres paramètres ». Les traitements de données décrits dans ce paragraphe reposent légalement sur notre intérêt légitime.

Sécurité des données.

Nous recourons à des mesures de sécurité techniques et opérationnelles appropriées afin de protéger les données à caractère personnel que nous conservons contre la manipulation, la perte partielle ou intégrale et l'accès non autorisé de tiers. Nos mesures de sécurité sont améliorées en continu conformément à l'évolution technologique.

Nous prenons également très au sérieux la protection des données au sein de notre communauté. Nos collaboratrices et collaborateurs ainsi que les prestataires externes que nous mandatons sont tenus à des obligations de confidentialité et au respect des dispositions de la loi sur la protection des données.

Nous prenons des mesures de précaution adaptées afin de protéger vos données. Toutefois, nous vous invitons à rester vigilants dans la transmission d'informations via Internet et d'autres moyens électroniques, sachant que nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises de cette manière.

Dernière mise à jour : septembre 2026