

Table des matières

1. Promesse aux clients	2
2. Qui est responsable du traitement des données?.....	3
3. Pourquoi collectons-nous des données personnelles?	3
4. Quelles données stockons-nous et à quelles fins sont-elles utilisées?	3
5. Combien de temps vos données sont-elles conservées?	8
6. Où sont stockées vos données?.....	9
7. Quelles sont les données traitées dans le cadre du marketing?	9
8. Quelles sont les données traitées à des fins d'études de marché?.....	10
9. Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles?	10
10. Qu'est-ce que la «responsabilité partagée dans le cadre des TP»?	10
11. Vos données sont-elles transmises à des tiers?	12
12. Comment sont utilisés les outils de suivi?	13
13. Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés?	16
14. Que sont les plug-ins sociaux et quand sont-ils utilisés?	16
15. Affichage de publicités sur nos sites Internet et dans nos applications	17
16. Sécurité des données.....	18
17. Modifications de la politique de confidentialité	18

La présente politique sur la protection des données s'applique aux Transports publics biennois, Rue de Boujean 78, Case postale, 2501 Bienne (ci-après «**Transports publics biennois**»), notamment à leur site Internet www.vb-tpb.ch (ci-après «**site Internet**») et leurs applications mobiles.

La présente politique sur la protection des données nous permet de vous informer sur le type de données que nous traitons, sur la nécessité de les récolter et sur la possibilité de vous opposer à leur collecte.

Les entreprises de transport public traitent les données des clients de manière sûre.

Pour nous, [les entreprises de transport public](#), la protection de vos données personnelles et de votre sphère privée sont une préoccupation majeure. C'est pourquoi nous vous garantissons de traiter vos données conformément aux dispositions en vigueur de la loi sur la protection des données.

1. Promesse aux clients

Avec les principes suivants, les entreprises de transport public donnent l'exemple en matière de traitement confidentiel de vos données:

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

À tout moment, vous pouvez rejeter le traitement de vos données et même retirer votre consentement en ce sens ou demander la suppression de vos données, dans les limites de la loi. Vous avez toujours la possibilité de voyager de façon anonyme, c.-à-d. sans saisir vos données personnelles.

Nous vous offrons une valeur ajoutée en traitant vos données.

Les entreprises de transport public utilisent vos données personnelles exclusivement dans le cadre de la prestation de services et pour vous offrir de la valeur ajoutée tout au long de la chaîne de mobilité (par ex. des offres et informations taillées sur mesure, support et indemnisation en cas de panne). Ainsi, vos données ne seront utilisées que pour développer, fournir, optimiser et évaluer nos services ou pour maintenir une bonne relation avec notre clientèle.

Vos données ne sont pas à vendre.

Nous ne communiquons vos données qu'à des tiers choisis, mentionnés dans cette politique de confidentialité, et uniquement aux fins explicitement indiquées. Si nous confions le traitement de vos données à des tiers, ceux-ci seront tenus au respect des normes adéquates en matière de protection des données.

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

Les entreprises de transport public garantissent une utilisation pondérée des données clients ainsi que la sécurité et la protection de vos données. Nous prenons les précautions organisationnelles et techniques nécessaires.

Ci-dessous, vous saurez en détail comment nous traitons vos données.

2. Qui est responsable du traitement des données?

Les Transports publics biennois sont responsables du traitement de vos données. En tant qu'entreprise de transport public, nous avons l'obligation légale d'effectuer les services dits directs (SD). À cette fin, l'échange de certaines données tout comme leur stockage central dans les bases de données exploitées conjointement par toutes les ET et communautés de transports publics se produit au sein des [entreprises de transport \(ET\) et communautés de transports publics](#) ainsi qu'avec des tiers vendant l'assortiment des transports publics (TP). Raison pour laquelle nous partageons la responsabilité de certains traitements de données avec ces ET et communautés. Vous trouverez plus d'informations sur les différents traitements de données dans la section «Que signifie la responsabilité communautaire dans les transports publics?».

Pour toutes questions et suggestions portant sur la protection des données, vous pouvez vous adresser à tout moment à l'adresse de contact suivante: protectiondesdonnees@vb-tpb.ch

3. Pourquoi collectons-nous des données personnelles?

Nous sommes conscients de l'importance que vous accordez au traitement minutieux de vos données personnelles. Toutes les données ne sont traitées qu'à des fins bien précises pouvant résulter, par exemple, d'une nécessité technique, d'exigences contractuelles, de spécifications juridiques, d'un intérêt majeur, donc de motifs légitimes, ou de votre consentement explicite. Nous collectons, stockons et traitons les données personnelles lorsque cela est nécessaire, par exemple pour la gestion de la relation avec la clientèle, la distribution de nos produits et la fourniture de nos services, le traitement des commandes et l'exécution des contrats, la vente et la facturation, la réponse aux questions et aux préoccupations, l'information sur nos produits et services et leur commercialisation, l'assistance technique ainsi que l'évaluation et la poursuite du développement des services et produits. Pour avoir plus des détails sur le genre de données traitées et à quelles fins, veuillez lire les sections suivantes.

4. Quelles données stockons-nous et à quelles fins sont-elles utilisées?

- Lors de l'achat de services:

Pour des motifs contractuels, nous avons besoin des données à caractère personnel lors des commandes en ligne ou de l'achat de certains services et produits, par exemple, afin de fournir nos services et de mener à bien la relation contractuelle. Par exemple, lors de l'achat d'une carte d'abonnement ou d'un billet unitaire. Lors de l'achat de services personnalisés, nous collectons les données suivantes, en fonction du produit ou du service, les informations obligatoires étant marquées d'un astérisque (*) dans le formulaire correspondant:

- Photo personnelle
- Sexe, nom, adresse e-mail de la personne ayant fait l'achat ou faisant le voyage
- Autres informations telles que l'adresse postale, la date de naissance
- Numéro de téléphone
- Moyen/mode de paiement
- Approbation des CGV

Afin d'exécuter la relation contractuelle, nous collectons en outre des données sur les services que vous avez acquis («**Données des services**»). Il s'agit, en fonction du produit ou du service, des données suivantes:

- Type du produit ou du service acheté
- Prix
- Lieu, date et heure de l'achat
- Canal d'achat (Internet, automate, guichet, etc.)
- Date de voyage resp. durée de validité et heure de départ
- Départ et destination

Afin d'être certains de toujours pouvoir vous contacter par voie postale, nous comparons votre adresse avec celle de la Poste, dans la mesure où vous avez donné votre accord dans ce sens à la Poste suisse, et nous l'actualisons, le cas échéant.

Les données générées lors de l'achat de services sont stockées dans une base de données centrale (voir la section sur la responsabilité partagée dans les TP) et également traitées à d'autres fins, notamment à des fins de marketing et d'études de marché (voir les sections pertinentes de la présente politique de confidentialité pour plus de détails).

En outre, les données sont utilisées dans le cadre du contrôle des billets afin d'identifier le détenteur ou la détentrice d'un billet personnalisé et de prévenir tout abus (pour plus de détails, voir le paragraphe «Contrôle des services» ainsi que la section sur la responsabilité partagée dans les TP).

Les données sont également utilisées pour fournir notre service après-vente, afin de pouvoir vous identifier et vous aider en cas de préoccupations ou de difficultés, ainsi que pour traiter d'éventuelles demandes d'indemnisation.

Les données sont utilisées pour répartir équitablement les recettes générées par l'achat de billets entre les entreprises et les communautés des transports du Service Direct National (SDN).

Pour les voyages en groupe, nous vous informons par SMS de la réservation correspondante ainsi que d'éventuels retards ou annulations. Vous pouvez décider vous-même lors de la réservation de votre voyage en groupe si vous souhaitez recevoir ces notifications.

Enfin, nous analysons vos données de manière anonyme afin de pouvoir développer le système global des TP en fonction des besoins.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, notre intérêt légitime et la nécessité d'exécuter un contrat constituent la base légale de ce traitement des données personnelles.

- Lors du contrôle des services

Les données relatives aux clients et aux abonnements sont nécessaires et traitées pour garantir les rentrées d'argent (contrôle de la validité des titres de transport ou des cartes de réduction, encaissement, lutte contre les abus). Les entreprises et communautés de transport sont donc autorisées, pour l'exécution globale du processus de contrôle et d'encaissement, à collecter toutes les données (données de billet et de contrôle ainsi que, le cas échéant, données sensibles liées à tous les types de voyages sans titre de transport valable comme, par exemple, des voyageurs/voyageuses détenant un titre de transport partiellement valable, un titre de transport non valable ou des voyageurs/voyageuses ayant oublié leur titre de transport ou leur carte de réduction ainsi que d'éventuels abus) concernant les voyageurs/voyageuses ou les partenaires contractuels et à les conserver pendant les délais fixés par la législation sur la protection des données. Elles sont également autorisées à les échanger avec d'autres entreprises et communautés de transport (même au-delà des frontières dans le cas de titres de transport ou de cartes de réductions internationaux).

Les dispositions suivantes s'appliquent aux services ou supports de données individuelles :

Carte SwissPass

Aucune donnée de contrôle n'est enregistrée lors de l'utilisation de la carte SwissPass physique comme support de données (exception: voir SwissPass Mobile).

SwissPass Mobile

Lors de l'utilisation de l'application SwissPass Mobile, les dispositions dont l'utilisateur ou l'utilisatrice prend connaissance lors de l'activation de l'application s'appliquent (voir [déclaration de protection des données](#) séparée). Les données traitées à cet égard sont les données d'enregistrement, d'activation et de contrôle générées lors de l'utilisation de SwissPass Mobile. Dès que l'application est utilisée, ces données sont également collectées sur la carte SwissPass.

La durée de conservation des données d'enregistrement est de dix-huit mois après la désactivation de SwissPass Mobile ou l'expiration de la carte SwissPass. Les données d'activation et de contrôle de SwissPass Mobile et de la carte SwissPass sont conservées une journée sur les appareils de contrôle et trente jours dans la base des données de contrôle. En cas de soupçons d'abus, la durée maximale de conservation des données d'activation et de contrôle est de nonante jours. Les voyageurs/voyageuses qui utilisent SwissPass Mobile de manière abusive sont exclus de l'application pendant douze mois. Passé ce délai, l'utilisation de SwissPass Mobile est à nouveau possible. Après un délai de douze mois supplémentaires, le dossier d'exclusion du voyageur ou de la voyageuse concerné-e est supprimé.

Billets électroniques

Lors de l'utilisation de billets électroniques (e-billets), des données de contrôle sont enregistrées dans le serveur central de données de contrôle auprès des CFF. Aux fins de la lutte contre les abus et de l'application des mesures de prévention des abus et des remboursements abusifs, ces données sont conservées pendant 360 jours.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, notre intérêt légitime et la nécessité d'exécuter un contrat constituent la base légale de ce traitement des données personnelles.

- Lors d'une utilisation abusive

En cas de voyage sans titre de transport valable, les données sont enregistrées dans une banque de données propre ainsi que dans un [registre](#) exploité conjointement. Les voyageurs/voyageuses ou les partenaires contractuels prennent connaissance du fait qu'en cas de découverte d'éventuels abus ou falsifications, les entreprises de transport sont autorisées à mettre les données personnelles correspondantes à la disposition de tous les services internes concernés par l'abus ainsi qu'à la disposition d'autres entreprises de transport afin d'exclure ou de confirmer un abus et d'empêcher d'autres actes de même nature. Conformément à la loi suisse sur le transport de voyageurs (LTV), différents délais s'appliquent au traitement des données mentionnées. Les données sont effacées dès qu'il est établi que la personne concernée n'a causé aucune perte de recettes et après deux ans si la personne concernée a payé les majorations prévues et s'il n'est pas possible de prouver qu'elle a voyagé sans titre de transport valable pendant cette période. Les données peuvent être conservées pendant maximum dix ans si elles sont nécessaires pour faire valoir des créances à l'encontre de la personne concernée.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, l'art. 20a de la LTV et l'art. 58a de l'OTV constituent la base légale de ce traitement des données personnelles.

- Lors de l'utilisation du site Internet www.vb-tpb.ch:

Lorsque vous consultez notre site Web, les serveurs de notre fournisseur d'hébergement enregistrent temporairement chaque accès dans un fichier journal. Les données techniques suivantes sont collectées:

- l'adresse IP de l'ordinateur demandeur
- la date et l'heure de l'accès
- le site Internet à partir duquel l'accès a été effectué, le cas échéant avec le mot-clé recherché
- le nom et l'URL du fichier extrait
- les recherches effectuées (horaire, fonction de recherche générale sur le site Web, produits, etc.)
- le système d'exploitation de votre ordinateur (fourni par l'agent utilisateur)
- le navigateur que vous utilisez (fourni par l'agent utilisateur)
- le type d'appareil en cas d'accès par téléphone mobile
- le protocole de transmission utilisé

La collecte et le traitement de ces données servent à la sécurité et à la stabilité du système, à l'analyse des erreurs et des performances, ainsi qu'à des fins de statistiques internes et nous permettent d'optimiser notre offre en ligne. De plus, nous pouvons ainsi personnaliser notre site Internet, c'est-à-dire l'assortir de contenus et d'informations ciblés susceptibles de vous intéresser.

L'adresse IP est également utilisée pour pré-régler la langue du site Web. En outre, elle est évaluée avec d'autres données en cas d'attaques contre l'infrastructure du réseau ou d'autres utilisations illicites ou abusives du site Web à des fins de clarifi-

cation et de défense et, si nécessaire dans le cadre d'une procédure pénale, pour identifier les utilisateurs/utilisatrices concerné·e·s et entamer des poursuites civiles et pénales à leur rencontre.

Enfin, lorsque vous visitez notre site Web, nous utilisons des cookies ainsi que des applications et des outils basés sur l'utilisation de cookies. Vous trouverez plus de détails à ce sujet dans les sections sur les cookies, les outils de suivi et les plug-ins sociaux de la présente politique de confidentialité.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, notre intérêt légitime constitue la base légale de ce traitement des données personnelles.

Pour les sites Web externes qui sont reliés au nôtre, aucune garantie n'est donnée quant au respect de la réglementation relative à la protection des données.

Lorsque vous utilisez notre application en temps réel, vos arrêts préférés sont sauvegardés localement sur la base de l'identifiant de votre appareil.

- Lors du recours au formulaire de contact:

Vous avez la possibilité d'utiliser un formulaire pour nous contacter. Ce faisant, il est obligatoire de saisir vos données à caractère personnel marquées respectivement d'un *. Il s'agit notamment du nom et du prénom, de l'adresse e-mail et du motif de la requête.

Nous utilisons ces données et d'autres saisies volontairement (telles que la civilité, l'adresse, le numéro de téléphone et la société) uniquement pour répondre au mieux et de manière personnalisée à votre demande de contact. Toute information volontaire sur la manière dont vous avez pris connaissance de notre offre est également utilisée à des fins de statistiques internes.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, notre intérêt légitime et la nécessité d'exécuter un contrat constituent la base légale de ce traitement des données personnelles.

- Lorsque vous contactez notre service clientèle par téléphone

Si vous contactez notre service clientèle par téléphone et vous souhaitez que l'on vous rappelle, votre numéro de téléphone et votre nom sont conservés pendant la durée du délai compris entre ces deux appels.

Dans la mesure où le RGPD européen est applicable, notre intérêt légitime et la nécessité d'exécuter un contrat constituent la base légale de ce traitement des données personnelles.

- Lorsque vous vous inscrivez sur libero-webshop.ch:

Lors de la commande, vous pouvez vous inscrire pour obtenir un compte client. Nous collectons alors les données personnelles suivantes, les informations obligatoires pour l'ouverture d'un compte client étant marquées d'un astérisque (*):

- Adresse e-mail (*)
- Mot de passe (*)
- Approbation des CGV (*)

Nous recueillons ces informations pour vous donner un aperçu des commandes et des contrats conclus avec vous dans ce cadre. À cet égard, il s'agit d'un traitement de données pour lequel vous nous avez donné votre consentement. C'est la base juridique du traitement des données. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment avec effet ultérieur (voir section «Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles?»). Si vous reliez votre compte client à un compte SwissPass, les modifications de vos données personnelles (par ex. les changements d'adresse) et les services acquis sont automatiquement synchronisés l'un avec l'autre et saisis dans les deux comptes. Veuillez également tenir compte des informations suivantes pour le traitement des données relatives à votre compte SwissPass.

- Lorsque vous créez un login/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 des données suivantes de votre part:

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Adresse (rue, NPA, ville et pays)
- Numéro client (si vous possédez déjà un abonnement TP)
- Adresse e-mail et mot de passe (identifiants de connexion)

En vous inscrivant, vous pouvez utiliser vos identifiants de connexion (SwissPassLogin) pour accéder aux nombreux services en ligne (boutiques en ligne et apps) des entreprises et communautés de transports publics et pour s'y procurer des services sans avoir à effectuer une fastidieuse inscription supplémentaire. Les services que vous achetez avec le login SwissPass (en particulier les billets/abonnements de TP), sont enregistrés dans votre compte client et dans une base de données centrale («base de données SD»). Ce traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat d'utilisation du SwissPass et repose donc sur cette base juridique. Pour de plus amples informations, veuillez vous référer aux sections sur la responsabilité partagée dans les TP et sur la transmission à des tiers dans la présente politique de confidentialité et dans la politique sur la protection des données consultable sur swisspass.ch.

5. Combien de temps vos données sont-elles conservées?

Nous ne stockons les données personnelles que le temps nécessaire,

- pour fournir, dans la mesure indiquée dans cette politique sur la protection des données, les services que vous avez demandés ou pour lesquels vous avez donné votre consentement.
- pour utiliser les services de suivi mentionnés dans la présente politique sur la protection des données, dans le cadre de notre intérêt légitime.

Nous conservons les données contractuelles plus longtemps, car les obligations légales de conservation l'exigent. Les obligations de conservation qui requièrent que nous conservions des données découlent des règles comptables et fiscales. Dès que nous n'aurons plus besoin de ces données pour vous fournir les services, elles seront bloquées. Cela signifie que les données ne peuvent alors être utilisées que pour satisfaire à nos obligations de conservation.

6. Où sont stockées vos données?

En principe, le stockage de vos données se fait dans des bases de données situées en Suisse. Toutefois, dans certains cas mentionnés dans la présente politique sur la protection des données, les données sont aussi transmises à des tiers établis hors de la Suisse. Si le pays en question ne dispose pas d'un niveau de protection de données adéquat, nous veillerons, par le biais d'accords contractuels avec ces entreprises, à ce que vos données soient dûment protégées par ces entreprises.

7. Quelles sont les données traitées dans le cadre du marketing?

Si vous y consentez, nous utilisons vos données personnelles (nom, sexe, date de naissance, adresse, numéro client, adresse e-mail), vos données des services (données sur les services achetés tels que les abonnements ou billets unitaires) et votre comportement de clic sur notre site Web ou dans les e-mails que vous avez reçus de notre part à des fins de marketing. Veuillez également vous référer à la section sur les outils de suivi en ce qui concerne l'évaluation du comportement de clic.

Nous évaluons ces données afin de développer nos offres en fonction de vos besoins et de vous envoyer ou afficher des informations et des offres aussi pertinentes que possible (par e-mail, lettre, SMS, notifications push dans l'app et teasers personnalisés sur le Web, personnellement au guichet). Nous utilisons à cet effet uniquement les données que nous pouvons clairement vous attribuer, par exemple après votre inscription ou lors de votre identification sur notre site Internet avec votre login Libero-webshop ou SwissPass, etc. et après l'achat d'un billet. Nous utilisons également des méthodes qui prédisent un comportement d'achat possible et futur sur la base de votre comportement d'achat actuel. Notre intérêt légitime constitue la base juridique de ces traitements de données. Dans certains cas, le contact peut être établi par les CFF ou une autre entreprise de transport participant au service direct, sous réserve de directives strictes. Veuillez noter les informations contenues dans la section «Responsabilité partagée dans les TP».

Vous pouvez refuser à tout moment une prise de contact de notre part, des CFF (par exemple en ce qui concerne votre AG ou votre abonnement demi-tarif) ou d'autres entreprises de transport public. Pour ce faire, vous disposez des options suivantes:

- Chaque e-mail que vous recevez de notre part ou d'autres entreprises de transport public contient un lien de désabonnement qui vous permet de vous désabonner d'autres messages en un seul clic.
- Si vous disposez d'un login SwissPass, vous pouvez vous connecter à votre [compte utilisateur](#) et gérer vos paramètres de réception des messages à tout moment.

Veuillez noter les informations sur le droit d'opposition concernant l'évaluation du comportement de clic dans la section sur les outils de suivi.

8. Quelles sont les données traitées à des fins 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. Si vous y consentez, nous pouvons utiliser vos données de contact pour des enquêtes clients (sondages en ligne, par exemple). Si vous ne souhaitez pas participer à ce type de questionnaires, vous disposez des options suivantes :

- Chaque e-mail que vous recevez de notre part ou d'autres entreprises de transport public contient un lien de désabonnement qui vous permet de vous désabonner d'autres messages en un seul clic.
- Si vous disposez d'un login SwissPass, vous pouvez vous connecter à [SwissPass](#) et gérer vos paramètres de réception des messages à tout moment depuis votre compte utilisateur.

9. Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles?

En ce qui concerne vos données personnelles, vous disposez des droits suivants:

- Vous pouvez demander des renseignements sur vos données personnelles stockées.
- Vous pouvez demander que vos données personnelles soient corrigées, complétées, bloquées ou effacées. Le blocage tient lieu d'effacement si des obstacles juridiques s'opposent à l'effacement (par exemple les obligations légales de conservation).
- 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 révoquer votre consentement à tout moment avec effet ultérieur.
- Vous pouvez demander le transfert de vos données.

Pour exercer vos droits, il suffit d'adresser une demande à protectiondesdonnees@vb-tpb.ch

Si vous souhaitez obtenir un renseignement sur la législation concernant la protection des données personnelles ou la suppression de vos données personnelles à l'échelle des TP, vous pouvez vous adresser par écrit aux CFF. La demande de renseignement ou de suppression doit être adressée à l'adresse suivante: CFF, Droit & Compliance, Service protection des données, Hilfikerstrasse 1, 3000 Berne 65. En outre, vous avez le droit de porter plainte à tout moment auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données.

10. Qu'est-ce que la «responsabilité partagée dans le cadre des TP»?

Les Transports publics biennois sont responsables du traitement de vos données. En tant qu'entreprise/communauté de transports publics, nous sommes tenus de par la loi d'assurer certaines prestations de transport conjointement à d'autres entreprises et communautés de transport («Service direct», art. 16 et 17 de la loi sur le transport de voyageurs). En vue de réaliser ces prestations, des données collectées lors d'une prise de contact ou suite à l'achat de services sont, par exemple, communiquées à l'échelle nationale au sein du Service Direct National (SDN) qui regroupe plus de 240 entreprises de transport (ET) et communautés des transports publics. La liste des différentes entreprises et communautés de transport est consultable [ici](#).

Les données sont stockées dans la base de données centrale NOVA (Netzweite ÖV-Anbindung) qui est gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes responsables conjointement aux autres entreprises et communautés du SDN. NOVA est une plateforme

technique destinée à la commercialisation des offres de transports publics. Elle contient tous les éléments centraux pour la vente de prestations de TP tels que, par exemple, la base de données clients. L'étendue de l'accès aux banques de données communes par les différentes entreprises et communautés de transport est réglementée par un accord conjoint. La transmission des données et leur traitement effectués par les entreprises et les communautés de transport dans le cadre de l'enregistrement central sont limités aux finalités suivantes :

Exécution du service de transport

Afin que votre voyage se déroule sans problème, vos données de voyage et d'achat sont communiquées au sein du SDN.

Exécution du contrat

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

Suivi de la relation et de l'assistance clientèle

Nous traitons vos données en vue de pouvoir communiquer avec vous, en particulier pour répondre à vos demandes et faire valoir vos droits, pour vous identifier et vous aider au mieux en cas de questions ou de difficultés dans l'ensemble des TP, ainsi que pour traiter d'éventuelles demandes d'indemnisation.

Contrôle des titres de transport et garantie des rentrées d'argent

Les données relatives à la clientèle et aux abonnements sont nécessaires et traitées pour garantir les rentrées d'argent (contrôle de la validité des titres de transport ou des cartes de réduction, encaissement, lutte contre les abus).

Le [registre national des resquilleurs](#) permet d'enregistrer les incidents de voyage sans titre de transport valable ou avec un titre de transport partiellement valable.

Répartition des recettes

Le bureau de l'Alliance SwissPass, géré par ch-integral, assume le mandat légal défini dans la loi suisse sur le transport de voyageurs, à savoir la collecte des données de voyage pour une [répartition correcte des recettes](#). Dans ce cadre, le bureau fait office de mandataire pour la répartition des recettes du Service Direct National, pour le compte des entreprises affiliées au SDN.

Identification dans le cadre de l'authentification du login SwissPass (SSO)

Les données relatives aux services que vous achetez en utilisant le login SwissPass sont ensuite stockées dans la base de données clients centrale (NOVA). Afin de permettre une procédure d'authentification unique (le single sign-on ou SSO ; un login pour toutes les applications qui proposent d'utiliser leurs services avec le login SwissPass), nous échan-

geons en outre les données mentionnées relatives au login, aux cartes, à la clientèle et aux services avec l'infrastructure de login centrale du SwissPass.

Activités communes de marketing et d'étude de marché

En outre, les données collectées lors de l'achat de [services](#) de TP sont dans certains cas traitées à des fins de marketing. Si vous avez donné votre accord et si un traitement ou une prise de contact avec vous intervient à cet effet, cela n'est en principe exécuté que par l'entreprise de transport ou la communauté auprès de laquelle vous avez acheté le service de TP correspondant. Les autres entreprises et communautés de transport participant au SDN peuvent exceptionnellement traiter des données et vous contacter selon des règles strictes et seulement si l'analyse des données indique qu'une certaine offre de transports publics serait susceptible de vous apporter une valeur ajoutée en tant que client·e. Le traitement et la prise de contact par les CFF constituent ainsi une exception. Vu qu'ils exécutent le mandat de marketing lié aux services du SDN (par ex. AG et demi-tarif) pour le compte de ce dernier, les CFF peuvent vous contacter régulièrement. Nous traitons également vos données à des fins d'étude de marché, d'amélioration de nos services et de développement de produits.

Développement des systèmes de transport public avec des données anonymes

Nous analysons vos données de manière anonyme afin de pouvoir développer le système global des TP en fonction des besoins.

Informations à la clientèle

Pour les voyages en groupe, nous vous informons par SMS de votre réservation ainsi que d'éventuels retards ou annulations. Vous pouvez décider vous-même lors de la réservation de votre voyage en groupe si vous souhaitez recevoir ces notifications.

11. Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Nous ne revendons pas vos données. Vos données personnelles ne sont transmises qu'à des prestataires choisis, et uniquement dans la mesure où elles sont indispensables à la fourniture du service. Il s'agit des prestataires de support informatique, des émetteurs de cartes d'abonnement, des prestataires de services de livraison (par ex. la Poste Suisse), des prestataires chargés de la répartition des recettes entre les ET participantes (notamment dans le cadre de l'établissement des clés de répartition au sens de la loi suisse sur le transport des voyageurs), de notre fournisseur d'hébergement (voir section «Utilisation du site Internet») ainsi que des fournisseurs mentionnés dans les sections sur les outils de suivi, les plug-ins sociaux et les annonces publicitaires. Quant aux prestataires basés à l'étranger, veuillez noter les informations contenues dans la section «Où sont conservées vos données?».

De plus, la transmission de vos données peut se faire si nous y sommes contraints par la loi ou si cela est nécessaire à la préservation de nos droits, en particulier à l'exercice des droits que nous confère le rapport contractuel avec vous.

Si vous réservez des voyages transfrontaliers, vos données seront également transmises aux prestataires étrangers concernés, pour autant qu'elles soient indispensables au contrôle de la validité du titre de transport et à la lutte contre les abus.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique des traitements de données mentionnés.

Vos données ne sont pas divulguées à des tiers extérieurs aux transports publics, à l'exception des partenaires SwissPass et des entreprises ayant été autorisées par les entreprises de transport public à fournir des services de transports publics en qualité d'intermédiaires sur la base d'un accord contractuel (dans les limites décrites ci-après). Ces intermédiaires n'ont accès à vos données que si vous voulez leur acheter un service 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 le service souhaité que délivre le tiers. Votre consentement constitue la base juridique de ces traitements de données. Vous pouvez révoquer votre consentement à tout moment avec effet ultérieur (voir ci-dessus la section «Quels sont vos droits en ce qui concerne vos données personnelles?»).

Si vous utilisez votre SwissPass pour accéder à des offres auprès d'un [partenaire SwissPass](#), des données relatives aux services que vous avez éventuellement achetés chez nous (par ex. AG, demi-tarif ou abonnement de ligne communautaire) peuvent être transmises audit partenaire qui vérifiera que vous pouvez bénéficier d'une de ses offres spécifiques (par ex. rabais pour les titulaires d'un AG). En cas de perte, vol, abus, falsification ou remplacement de carte après l'achat d'un service, le partenaire concerné en est informé. Ce traitement des données est nécessaire à l'exécution du contrat d'utilisation du SwissPass et repose donc sur cette base juridique. Vous trouverez de plus amples informations dans la [politique de confidentialité sur swisspass.ch](#) et dans la politique de confidentialité du partenaire SwissPass respectif.

12. Comment sont utilisés les outils de suivi?

Pour concevoir et optimiser en continu notre site Web, nos apps et nos e-mails de manière à répondre aux besoins de nos utilisateurs et utilisatrices, nous recourons aux services d'analyse de Google (Google Analytics). Notre intérêt légitime constitue la base juridique des traitements de données décrits ci-après.

– Suivi sur le site Internet

En ce qui concerne 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 (voir ci-dessous «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, et y sont stockées et traitées pour nous. En plus des données susmentionnées (voir «Quelles données sont traitées lors de l'utilisation de notre site Internet?»), nous recevons par ce biais les informations suivantes:

- chemin de navigation qu'empruntent les internautes visitant notre site Internet,
- temps passé sur le site Internet 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),
- visite régulière du site ou première visite,
- type/version du navigateur,
- système d'exploitation utilisé,
- URL référent (la page visitée précédemment),
- nom d'hôte de l'ordinateur requérant l'accès (adresse IP) et
- 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 e-mail.

Chaque newsletter envoyée contient des informations sur le fichier d'adresse utilisé, le contenu, 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 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.

L'accès aux prestations de services correspondantes permet d'analyser les informations susmentionnées. Par ailleurs, il est aussi possible d'identifier et d'analyser le comportement de clic. Nous utilisons ces données à des fins statistiques et pour optimiser le contenu de nos messages. Ainsi, nous pouvons mieux orienter les informations et les offres contenues dans nos e-mails en fonction des intérêts de chaque destinataire. La balise web disparaît lorsque vous supprimez l'e-mail.

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. Vous trouverez des instructions à ce sujet [ici](#).

Ci-après, vous en apprendrez davantage sur nos outils de suivi:

Google Analytics

Notre site Internet utilise Google Analytics, un service d'analyse web de Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, USA ou de Google Ireland Limited, Gordon House Barrow St, Dublin 4, Ireland. Google Analytics emploie des méthodes d'analyse de l'utilisation de ce site Internet, comme les cookies (voir ci-dessous «Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés?»). Comme indiqué plus haut, les informations générées par les cookies sur votre utilisation de ce site Internet sont transmises à des serveurs de Google, une entreprise de la holding Alphabet Inc., aux États-Unis et y sont stockées. L'adresse IP est alors abrégée par l'activation de l'anonymisation IP («anonymizelP») 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. Uniquement dans des cas exceptionnels, l'adresse IP intégrale peut être transmise à un serveur de Google aux États-Unis et y être abrégée. Dans ces cas, nous veillons par le biais de garanties contractuelles à ce que Google respecte un niveau suffisant de protection des données.

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 liés à 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 (adresse IP comprise) ainsi que le traitement desdites données par Google, en téléchargeant et en installant le plug-in de navigateur accessible via le lien suivant:
<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>

Site web Facebook

Nous utilisons les pixels de Facebook afin d'améliorer notre publicité et de n'afficher des publicités qu'aux personnes pour lesquelles elles sont pertinentes.

Site web des livecams

Nous utilisons les livecams externes de fournisseurs externes tels que l'Ofspo Bienne/Macolin. Ces livecams produisent habituellement un fichier journal et enregistrent l'adresse IP.

Site web Userreport

Nous recueillons les idées des client-e-s par le biais d'Userreport. Si les idées sont soumises de façon anonyme, l'adresse IP est enregistrée. Si l'adresse e-mail est transmise, elle sera également enregistrée. Nous ne vous contacterons par ce canal que dans le cadre de l'idée et ne l'utiliserons pas à d'autres fins.

Site web des cookies pour l'horaire

Afin d'enregistrer vos itinéraires préférés ou vos recherches fréquentes dans l'horaire et de garantir ainsi une meilleure expérience d'utilisation, nous installons un cookie. Il peut être supprimé à tout moment. Lors d'une recherche, vous pouvez également activer l'emplacement GPS de votre smartphone/navigateur, afin que nous puissions calculer les arrêts les plus proches. Les noms et les adresses IP ne sont pas enregistrés.

Site web divers

Afin de suivre les pannes et les erreurs sur les ordinateurs et dans l'app et, le cas échéant, d'améliorer le site web/l'app, nous envoyons des journaux d'erreurs via Sentry (<https://sentry.io7>), lesquels sont transmis à un serveur en Suisse. Ces journaux d'erreurs comprennent également l'adresse IP et les données techniques du navigateur et du smartphone.

App mobile TPB en temps réel

Afin de suivre les pannes et les erreurs sur les ordinateurs et dans l'app et, le cas échéant, d'améliorer le site web/l'app, nous envoyons des journaux d'erreurs via Sentry, lesquels sont transmis à un serveur en Suisse. Ces journaux d'erreurs comprennent également l'adresse IP et les données techniques du navigateur et du smartphone.

Site web des formulaires, demandes par e-mail ou médias sociaux

Vos demandes sont enregistrées avec les données personnelles que vous nous avez communiquées telles que votre nom, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone, le cas échéant.

13. Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés?

Dans certains cas, nous utilisons des cookies. Ce sont de petits fichiers stockés sur votre ordinateur ou terminal mobile lorsque vous visitez ou utilisez notre site Internet. Les cookies enregistrent certains paramètres via votre navigateur et des données sur les échanges avec le site Internet via votre navigateur. Un numéro d'identification 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. Vous pouvez aussi 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 et utilisatrices. L'objectif est d'optimiser nos interfaces numériques pour en faciliter l'utilisation et rendre la recherche de contenus plus intuitive. Nous aimerions les construire et les structurer de façon plus compréhensible. Nous entendons adapter nos interfaces numériques à vos besoins pour les rendre plus conviviales. Nous pourrions ainsi optimiser le site Internet en le dotant d'un contenu ciblé ou des informations susceptibles de vous intéresser.

Sur notre site web, nous offrons la possibilité d'activer et de désactiver les cookies. Outre les cookies nécessaires au fonctionnement du site (comme la mémorisation des arrêts préférés dans l'horaire), nous utilisons des cookies et des pixels de Google Analytics, comme décrit précédemment, pour analyser l'utilisation du site web et améliorer le site, et ceux de Facebook et d'autres plateformes pour améliorer la publicité. Les catégories peuvent être désactivées individuellement. Si les cookies sont désactivés, certaines fonctions sont limitées (par ex. il n'est plus possible de regarder les vidéos YouTube sur le site en cas de désactivation).

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 ordinateurs de bureau](#)
- [Google Chrome pour appareils mobiles](#)
- [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. Notre intérêt légitime constitue la base juridique des traitements de données décrits.

14. Que sont les plug-ins sociaux et quand sont-ils utilisés?

Sur notre site web, vous pouvez utiliser les plug-ins sociaux:

- Facebook; Facebook Inc. (1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA)
- Twitter; Twitter Inc. (795 Folsom St., Suite 600, San Francisco, CA 94107, USA)
- Youtube (901 Cherry Avenue, San Bruno, California, USA)
- LinkedIn (Sunnyvale, California, USA)

Les plug-ins sociaux servent à rendre notre site Internet plus personnel. Les plug-ins sont désactivés par défaut sur nos pages Internet et n'envoient donc aucune donnée aux réseaux sociaux. Vous pouvez activer l'ensemble des plug-ins en cliquant sur le bouton «Activer les médias sociaux» (solution dite du double clic). Les plug-ins peuvent naturellement être à nouveau désactivés en un clic.

Si les plug-ins sont activés, votre navigateur établit une connexion directe avec les serveurs du réseau social concerné dès que vous visitez notre site Internet. Le contenu du plug-in est transmis directement du réseau social à votre navigateur, qui l'intègre ensuite dans le site Internet.

En intégrant des plug-ins, le fournisseur concerné reçoit l'information selon laquelle votre navigateur a consulté la page correspondante de notre site web, même si vous n'avez pas de compte sur ce réseau social ou si vous n'y êtes pas connecté-e actuellement. Cette information (y compris votre adresse IP) est transmise directement par votre navigateur à un serveur du fournisseur (généralement aux États-Unis) et y est stockée. Nous n'avons donc aucune influence sur l'étendue des données que le fournisseur recueille avec le plug-in.

Si vous êtes connecté-e au réseau social, celui-ci peut directement affecter votre visite sur notre site web à votre compte utilisateur. Si vous interagissez avec les plug-ins, les informations correspondantes sont également transmises à un serveur du fournisseur et y sont stockées. Les informations peuvent également être publiées sur le réseau social et être affichées pour les autres utilisateurs et utilisatrices du réseau social.

Le fournisseur du réseau social utilise ces informations, si nécessaire, à des fins de publicité, d'étude de marché et de conception de l'offre correspondante en fonction des besoins. À cette fin, des profils d'utilisation, d'intérêt et de relation pourraient être créés, par exemple pour évaluer votre utilisation de notre site Web par rapport aux publicités affichées sur le réseau social, pour informer les autres utilisateurs et utilisatrices de vos activités sur notre site Internet et pour fournir d'autres services associés à l'utilisation du réseau social.

Concernant l'objectif et l'étendue de la collecte des données ainsi que leurs traitement et utilisation ultérieurs par les fournisseurs des réseaux sociaux, de même que vos droits et les options de paramétrage pour la protection de votre vie privée, veuillez-vous référer directement aux informations sur la protection des données du fournisseur concerné.

Si vous ne souhaitez pas que le fournisseur du réseau social associe les données collectées via notre site web à votre compte utilisateur, vous devez vous déconnecter du réseau social avant d'activer les plug-ins.

Notre intérêt légitime constitue la base juridique des traitements de données décrits.

15. Affichage de publicités sur nos sites Internet et dans nos applications

Nous faisons appel à des prestataires tiers (adserver) pour diffuser des annonces publicitaires sur notre site Internet et dans nos applications. Lorsqu'un utilisateur ou une utilisatrice se rend sur nos pages Internet et dans nos applications, une demande est envoyée au serveur publicitaire lors de la consultation de la page correspondante. Afin de pouvoir diffuser des annonces publicitaires concernant des produits et des services qui vous intéressent ou qui présentent un degré élevé de pertinence pour vous, nous transmettons les informations suivantes à l'adserver lors de la demande:

- données de profil (âge, lieu de résidence 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 du voyage),
- coordonnées GPS approximatives,
- ID utilisateur unique (pour l'utilisation de fréquences publicitaires, le suivi post-clic et le ciblage par cookie),

- adresse IP,
- informations relatives au navigateur et au système d'exploitation,
- fabricant et modèle de l'appareil.

L'adserver vérifie à chaque demande adéquate s'il existe une campagne appropriée et fournit ensuite, de manière aléatoire et en fonction de la capacité disponible, des publicités spécifiques, non spécifiques ou pas de publicité du tout. Aucune donnée d'historique n'est collectée et aucun nom, aucun numéro de téléphone ni aucune adresse e-mail ne sont transmis. Les informations susmentionnées ne sont jamais communiquées au client publicitaire, elles sont utilisées exclusivement aux fins de la diffusion unique de publicités et ne sont pas enregistrées pour une utilisation ultérieure. Dans les paramètres des applications, vous pouvez gérer l'affichage de la publicité sous «Autres paramètres». Notre intérêt légitime constitue la base légale des opérations de traitement décrites.

16. Sécurité des données

Nous recourons à des mesures de sécurité techniques et opérationnelles appropriées afin de protéger vos données personnelles stockées chez nous 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 entreprise. Nos collaborateurs et collaboratrices 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, la transmission d'informations via Internet et d'autres moyens électroniques comporte toujours certains risques de sécurité et nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises de cette manière.

17. Modifications de la politique de confidentialité

Des modifications de la présente politique de confidentialité peuvent être nécessaires de temps à autre, par exemple en raison du développement de notre présence numérique, de nouvelles offres ou pour cause de modifications légales. Les Transports publics biennois se réservent donc le droit d'adapter à tout moment la politique de confidentialité avec effet à une date future. C'est pourquoi nous recommandons de lire régulièrement cette politique de confidentialité.

Dernière mise à jour: septembre 2023