



# Réglementation Déclaration commune de protection des données (DCPD) de l'Alliance SwissPass

RW 801

Édition du 1<sup>er</sup> juillet 2023

**Modifications valables à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2023**

## Table des matières

<b>Partie A: Dispositions d'exécution et exigences minimales</b>	<b>7</b>
<b>1 Dispositions d'exécution</b>	<b>7</b>
1.1 Objectif et principe fondamental	7
1.2 Contenu et structure	7
1.3 Mise en œuvre générale de la DCPD	8
1.4 Mise en œuvre de la DCPD par les ET et les communautés disposant d'une personnalité juridique propre	8
1.5 Mise en œuvre de la DCPD par les ET et les communautés sans personnalité juridique propre	9
1.6 Mise en œuvre de la DCPD par des tiers	9
1.7 Responsabilité et gestion	9
1.8 Vérification	10
<b>2 Contenus et exigences minimales</b>	<b>11</b>
2.1 Champ d'application	11
2.2 Sommaire	11
2.3 Responsables en matière de traitement des données et coordonnées	11
2.4 Description de tous les traitements de données	11
2.5 Durée de conservation	11
2.6 Lieu de conservation	12
2.7 Traitement des données à des fins de marketing	12
2.8 Traitement des données à des fins d'étude de marché	12
2.9 Droits des personnes concernées	13
2.10 Responsabilité conjointe en général et dans le cadre des transports publics	13
2.11 Transmission à des tiers	15
2.11.1 Transmission à des responsables du traitement des données	15



2.11.2	Transmission à des entreprises de transport étrangères	16
2.11.3	Transmission à des tiers commercialisant des assortiments TP à titre d'intermédiaires et à des partenaires SwissPass	16
2.11.4	Transmission à des entreprises de transport à des communautés (branche TP)	18
2.12	Outils de suivi	18
2.13	Cookies	18
2.14	Plugins sociaux	18
2.15	Annonces publicitaires	18
2.16	Sécurité des données	18
2.17	Modification apportée à la déclaration de la protection des données	19
2.18	Mise à disposition transparente de la déclaration de protection des données	19
	<b>Partie B: Formulation de la «promesse à la clientèle» pour les tiers</b>	<b>20</b>
	<b>Partie C: Modèle de déclaration de protection des données pour les ET et les communautés</b>	<b>21</b>

## Glossaire

Alliance SwissPass	Organisation de la branche des transports publics (regroupement de 250 entreprises de transport et 18 communautés tarifaires) qui s'engage pour des dispositions tarifaires harmonisées, compréhensibles et économiques, pour des solutions de distribution modernes et attrayantes et pour des assortiments et des systèmes d'information axés sur la clientèle.
Branche	Terme collectif désignant les entreprises de transport, le Service direct national et les communautés tarifaires et de transport suisses.
Déclaration commune de protection des données (DCPD)	La DCPD (le présent document) contient des exigences minimales à respecter lors de la rédaction de la Déclaration de protection des données propre aux entreprises et établit ainsi les conditions-cadres de la gestion des données au sein de la branche des TP. La DCPD propose également un modèle détaillé de déclaration de protection des données qui peut être adapté aux exigences individuelles des différentes entreprises de transport ou communautés. Un élément important de cette DCPD est la «promesse à la clientèle», qui explique en termes compréhensibles les principes relevant de l'éthique des données que les entreprises des transports publics s'engagent à appliquer dans le cadre de la gestion des données.
Distributeur	Vente de l'assortiment NOVA par les entreprises de transport ou les communautés fournissant des prestations, en leur nom propre et à leur propre compte.
ET	Entreprise de transport.
Intermédiaire	Organisation qui vend des produits issus des assortiments NOVA pour le compte d'une ou de plusieurs entreprises de transport fournissant des prestations. Ce terme recouvre les entreprises de transport concessionnaires de l'OFT, les gestionnaires d'infrastructure ferroviaire, les communautés tarifaires et de transport suisses et les tiers affiliés à NOVA.
LPD	Loi fédérale sur la protection des données (LPD; FF 2020 7397).
NOVA	Plateforme centrale de distribution pour les TP, à l'échelle du réseau entier (vient de l'allemand « <i>Netzweite öV-Anbindung</i> »).
Plateforme NOVA	Ce terme désigne l'infrastructure commune de distribution (également par des intermédiaires) mise à la disposition des entreprises de transport, des communautés et des tiers (plateforme de distribution [également par des intermédiaires] des TP suisses).

	La plateforme NOVA regroupe les prestations des entreprises de transport et des communautés fournies aux clientes et clients. Elle se compose de six modules: réseau, assortiment et tarifs, personnes, décompte, prestations et contrôle.
Propriétaire du tarif	Instance disposant de la compétence tarifaire (Service direct national [SDN], service direct régional [communautés tarifaires ou de transport], entreprises de transport).
Responsables conjoints du traitement	Deux responsables du traitement ou plus déterminent conjointement les finalités et les moyens du traitement de données personnelles.
RGPD	Le Règlement général sur la protection des données est un règlement édicté par l'Union européenne qui régit la gestion des données à caractère personnel.
RUD	La Réglementation sur l'utilisation des données TP de l'Alliance SwissPass régit l'utilisation des données au sein de la branche des TP.
SDN	Service direct national. Liaisons impliquant plusieurs communautés et liaisons connectant des zones hors communauté. Forme abrégée: SD national.
Service direct	Service direct (voir également Service direct national) au sens de l'art. 16 LPV et de l'OTV.
SD régional	Communautés.
Tiers	<p>Organisations affiliées à la plateforme NOVA et proposant des prestations NOVA sans pour autant figurer parmi les entreprises de transport concessionnaires de l'OFT, les gestionnaires d'infrastructure ferroviaire ou être membres d'une communauté tarifaire ou de transport suisse.</p> <p>Dans le langage juridique, un tiers est défini comme une personne (morale ou physique) qui n'est pas partie à une relation juridique déterminée. Ce terme est par exemple utilisé en ce sens à l'égard des clientes et clients dans le modèle de déclaration de protection des données.</p>

## Historique des modifications

Date	Disposition	Modification
1.7.2023	Glossaire	Ajout d'un glossaire contenant différents termes et leur définition.
1.7.2023	Chiffre 1.5	Nouveau chapitre «Mise en œuvre de la DCPD par les ET et les communautés sans personnalité juridique propre».
1.7.2023	Chiffre 1.7	Précision apportée au chapitre «Responsabilité et gestion».
1.7.2023	Chiffre 1.8	Précision apportée au chapitre «Vérification» et possibilité pour l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass de réaliser des audits systématiques au sein des entreprises de transport et des communautés.
1.7.2023	Chiffre 2.6	L'ancienne liste des États du PFPDT a été remplacée par la liste des États du Conseil fédéral.
1.7.2023	Chiffre 2.7	Définition de l'«opt-in» comme exigence minimale et description de la «permission TP» au titre de consentement utilisé conjointement au sein des TP pour la prise de contact à des fins publicitaires ou marketing par courrier postal ou électronique.
1.7.2023	Chiffre 2.9	Ajout de la possibilité de demander la consultation et la suppression de données par le biais des CFF en leur qualité de mandataire NOVA, y compris des contacts auxquels lesdites demandes peuvent être envoyées et/ou transférées.
1.7.2023	Chiffre 2.10	Ajout de précisions concernant les objectifs communs à la branche des TP et d'objectifs absents.
1.7.2023	Chiffre 2.18	Ajout de la remarque selon laquelle il est impératif de faire référence à la déclaration de protection des données propre dans tous les cas où une permission TP est demandée.
1.7.2023	Partie C	Reprise de toutes les adaptations intégrées à la partie A (exigences minimales) dans le modèle de déclaration de protection des données pour les ET et les communautés (partie C).

## Partie A: Dispositions d'exécution et exigences minimales

### 1 Dispositions d'exécution

Les dispositions relatives à la Déclaration commune de protection des données (DCPD) de l'Alliance SwissPass prévoient des directives sur le traitement des données personnelles et la structure de la déclaration de protection des données propre aux entreprises de transport public (ET) et aux communautés faisant partie de l'Alliance SwissPass ainsi qu'aux tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires.

#### 1.1 Objectif et principe fondamental

Pour traiter les données personnelles, les entreprises suisses sont tenues d'observer plusieurs prescriptions légales aux niveaux cantonal, national et européen, qui s'appliquent différemment en fonction des traitements de données et des domaines d'activité. Le Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD) s'applique également aux nombreuses entreprises suisses sans établissement dans l'UE. Le respect des différentes normes légales est fondamental afin d'éviter toute conséquence juridique préjudiciable. De plus, la transparence envers les clientes et les clients, qui constitue un autre élément essentiel à ce sujet sensible, permet de garantir la confiance requise. La branche des transports publics est consciente de l'importance de la protection des données. La mise en œuvre de la DCPD constitue le socle de la transparence à assurer dans le cadre de la transformation numérique; de plus, elle est indispensable pour instaurer durablement la confiance des clients dans les entreprises des transports publics.

La DCPD garantit une norme commune en matière de protection des données en définissant des exigences minimales pour le traitement des données personnelles applicables à l'ensemble des ET, des communautés et des tiers qui vendent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires. Par ailleurs, la formulation liée au modèle de déclaration de protection des données vise à fournir la base d'une présentation commune et d'une communication cohérente quant au traitement des données personnelles par les ET et les communautés. Les tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics ne sont pas soumis aux formulations standardisées compte tenu de la diversité prévisible de ces entreprises. Ils doivent néanmoins respecter les exigences minimales et tenir la promesse à la clientèle.

#### 1.2 Contenu et structure

La DCPD s'articule autour de trois parties principales:

- La partie **A** porte sur les dispositions d'exécution, les contenus et les exigences minimales. Les exigences minimales visent le traitement uniforme des données personnelles dans le cadre des transports publics tout en laissant la liberté d'apporter des compléments.
- Dans la partie **B** figure la formulation de la «promesse à la clientèle» que les tiers commercialisant l'assortiment des transports publics sont tenus de reprendre à la lettre.
- La partie **C** comporte la promesse à la clientèle à reprendre fidèlement ainsi qu'un modèle détaillé de déclaration de protection des données et conforme aux exigences minimales à l'intention des ET et des communautés, qui sont invitées à l'utiliser pour élaborer leurs propres déclarations de protection des données.

### 1.3 Mise en œuvre générale de la DCPD

Il convient de noter que l'utilisation de la DCPD ne garantit pas à elle seule une conformité (compliance) complète à la législation sur la protection des données. En effet, la publication transparente d'une déclaration de protection des données correcte ne couvre pas de nombreuses prescriptions. De plus, une déclaration de protection des données n'atteint son but que si les traitements de données qui y sont décrits concordent avec les traitements effectifs. Aussi n'est-il pas possible de prévoir tous les traitements de données des entreprises concernées dans une déclaration de protection des données standardisée. Il en est notamment ainsi pour les tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaire. La DCPD ne peut donc pas remplacer un examen minutieux des processus de traitement des données propres à chaque entreprise ou communauté. Chacune d'elles reste donc en tout état de cause responsable du respect des directives applicables en matière de protection des données. Rien ne permet de garantir que l'application des exigences minimales ou la reprise des sections standardisées de la déclaration de protection des données assure le respect des exigences légales quant aux traitements de données spécifiques effectués au sein d'une entreprise participante. Quiconque s'y fie sans réserve et subit un dommage par la suite assume ce dernier. Nous déclinons toute responsabilité en la matière.

Lors de l'élaboration de la propre déclaration de protection des données, il est indispensable de compléter les contenus individuels (informations sur les traitements de données) qui ne sont pas couverts par les exigences minimales ou la déclaration de protection des données standardisée. La description complète de tous les traitements de données est également requise en vue du respect des exigences minimales (cf. chiffre 2.4). Toutefois, les adaptations et les ajouts personnalisés apportés à la déclaration de protection des données standardisée ou aux exigences minimales ne doit en aucun cas impliquer le non-respect de celles-ci. Il est impératif que tous les participants respectent les exigences minimales. En appliquant des standards plus stricts que ceux formulés au chapitre 2, une ET, une communauté ou un tiers peuvent les maintenir et les indiquer en conséquence dans la déclaration de protection des données. À cet égard, des informations relatives aux traitements de données ne peuvent pas être intégrées «en réserve» dans la déclaration de protection des données des ET et des communautés. Si le traitement des données concerné n'est pas effectif, les informations correspondantes ne doivent pas être incluses dans la propre déclaration de protection des données.

Sous réserve de prescriptions légales contraires, tous les participants sont libres de transposer les exigences minimales de la DCPD dans une ou plusieurs déclarations de protection des données. Chaque entreprise peut donc choisir de rédiger ses propres déclarations de protection des données, par exemple pour des applications ou des communautés/forums. En pareil cas, il convient toutefois de définir le champ d'application des documents concernés (cf. chiffre 2.1).

### 1.4 Mise en œuvre de la DCPD par les ET et les communautés disposant d'une personnalité juridique propre

Les prescriptions de la partie A sont déterminantes pour les ET et les communautés. La déclaration de protection des données détaillée présentée dans la partie C correspond d'ores et déjà aux exigences minimales (de la partie A, chapitre 2) et doit être considérée comme un exemple de mise en œuvre possible des exigences minimales auprès d'une ET ou d'une communauté moyenne. Seule la section «Promesse à la clientèle» de la partie C ne doit pas être vue comme un exemple, mais comme un élément constitutif obligatoire des déclarations de protection des données des ET et des communautés. La «promesse à la clientèle» doit donc être reprise fidèlement par chaque ET et communauté dans la déclaration de protection des données. Les autres contenus standardisés de la partie C ne peuvent pas être intégrés sans procéder à des individualisations spécifiques à l'entreprise. Avant de reprendre les



textes, chaque ET et chaque communauté doivent examiner minutieusement les impératifs juridiques qui lui sont applicables en matière d'information sur le traitement des données et s'assurer du respect de celles-ci dans le cadre d'une utilisation individualisée du modèle de déclaration de protection des données. Nous déclinons toute responsabilité, laquelle demeure auprès des différentes ET et communautés. Les compléments individuels sont particulièrement nécessaires afin de faire figurer tous les traitements de données de l'ET ou de la communauté concernée dans la déclaration de protection des données. Cette règle vaut notamment pour les passages faisant l'objet d'exemples explicites dans la formulation standardisée. La simple mention de différents exemples de traitements de données ne satisfait pas aux prescriptions légales ni aux exigences minimales (cf. chiffre 2.4). Il convient d'utiliser les caractères de remplissage [*caractères de remplissage*] en conséquence. Les remarques qui ne doivent pas être reprises dans la déclaration de protection des données sont indiquées par une double parenthèse ((Remarques)). Toute adaptation ou tout complément personnalisés doivent respecter les exigences minimales. Il n'est pas permis d'assouplir ces dernières, même si la «nécessité d'une individualisation» serait susceptible de justifier cette démarche.

### **1.5 Mise en œuvre de la DCPD par les ET et les communautés sans personnalité juridique propre**

Les ET et communautés sans personnalité juridique propre (p. ex. les sociétés simples) ne sont pas considérées comme des responsables potentiels au sens du RGPD ou de la législation suisse sur la protection des données. Il incombe au service compétent (p. ex. l'organe de gestion correspondant) de vérifier s'il est pertinent de rédiger une déclaration de protection des données spécifique. Si tel est le cas, il y a lieu de veiller à ce que les responsables (p. ex. les différentes entreprises de transport disposant d'une personnalité juridique) soient correctement nommés.

### **1.6 Mise en œuvre de la DCPD par des tiers**

Il n'existe pas de déclaration de protection des données standardisée pour les tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires. Toutefois, leurs déclarations de protection des données doivent être conformes aux prescriptions des exigences minimales figurant dans la partie A, chapitre 2. En d'autres termes, comme mentionné au chiffre 1.3, la déclaration de protection des données individuelle doit bien entendu concorder avec les traitements de données effectifs. Par conséquent, il ne suffit pas de mettre à la disposition du public une déclaration de protection des données qui satisfait aux exigences minimales, si celle-ci ne reflète pas la situation réelle. En outre, les tiers sont tenus de reprendre à la lettre la «promesse à la clientèle» (partie B de la DCPD) dans leur déclaration de protection des données applicable au traitement de données lors de la vente de l'assortiment des transports publics.

### **1.7 Responsabilité et gestion**

La gestion (actualisation, adaptation et application) de la DCPD relève de la responsabilité de l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass. Il est possible de modifier la DCPD sous réserve de l'accord du Conseil stratégique (CS). Une équipe de spécialistes est convoquée pour l'examen préalable des demandes de modifications. Si besoin est, l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass se charge de l'organisation de l'examen préalable et de la convocation des experts. À l'exception des adaptations d'ordre purement rédactionnel, les modifications adoptées seront communiquées par écrit (p. ex. courrier postal ou e-mail) aux ET, aux communautés et aux tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires. En cas de modifications de la DCPD impliquant une adaptation des déclarations de protection des données des entreprises, il y a lieu d'accorder un délai de mise en œuvre appropriée. Le délai concret est indiqué aux participants avec l'avis de modification.



## **1.8 Vérification**

La conformité des déclarations de protection des données des participants aux exigences de la DCPD est contrôlée de manière systématique par l'organe de gestion de l'Alliance SwissPass. En cas de contradictions, l'entreprise ou la communauté concernée est invitée à procéder à l'adaptation requise. En cas de non-respect, l'organe responsable visé au chiffre 1.7 arrête en première instance une décision quant aux mesures nécessaires. Si la solution obtenue n'est pas satisfaisante, il y aura lieu de consulter le Conseil stratégique (CS).

## 2 Contenus et exigences minimales

Les exigences minimales applicables aux ET, aux communautés et aux tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires sont définies ci-après.

### 2.1 Champ d'application

Il n'est pas toujours possible de présenter de manière transparente dans un seul document les informations relatives aux traitements de données d'une entreprise. Chaque entreprise peut donc choisir de rédiger une déclaration de protection des données unique ou bien des documents spécifiques, par exemple pour des applications, des communautés/forums ou la politique en matière de cookies. Dès lors que plusieurs déclarations de protection des données sont utilisées, il est impératif que chacune d'entre elles commence par indiquer son champ d'application. Le client doit pouvoir clairement identifier quelles applications et/ou canaux de vente sont soumis aux informations indiquées. En cas de document unique pour délivrer toutes les informations sur les traitements de données, la définition du champ d'application n'est pas obligatoire.

### 2.2 Sommaire

La déclaration de protection des données doit présenter un sommaire qui donne une vue d'ensemble des différentes sections.

### 2.3 Responsables en matière de traitement des données et coordonnées

Le nom et l'adresse postale de l'organisation responsable du traitement des données doivent être indiqués. En outre, il convient de préciser une adresse e-mail permettant de contacter la personne compétente en matière de protection des données. Les organisations qui doivent désigner un représentant au sein de l'UE, sont également tenues de mentionner le nom et l'adresse postale de ce dernier dans la déclaration de protection des données. Enfin, il convient de tenir compte de la responsabilité conjointe (cf. chiffre 2.10).

### 2.4 Description de tous les traitements de données

Tous les processus contribuant à la collecte ou au traitement de données personnelles doivent être indiqués. Ce faisant, les données personnelles individuelles (nom, coordonnées, etc.) doivent être renseignées de manière complète (compréhensible) en fonction des clients. Pour les données demandées aux clients, les mentions obligatoires sont signalées par exemple à l'aide d'un astérisque (\*). En outre, il y a lieu de décrire l'utilisation qui sera faite des données. Il faut donc indiquer quelles données concrètes sont traitées et dans quel but. Le but doit être décrit de manière précise et spécifique. Les formulations générales telles que «Les données sont utilisées à des fins de marketing» ne suffisent pas. Des exemples peuvent être fournis à titre d'illustration. En outre, le fondement du traitement de données considéré (consentement donné, intérêt légitime prépondérant, obligation légale, accomplissement d'un contrat, exercice de missions publiques ou sauvegarde de l'intérêt vital) doit être précisé.

### 2.5 Durée de conservation

La déclaration de protection des données doit mentionner la durée de conservation des différentes données personnelles. Les données doivent être supprimées dès qu'elles ne sont plus indispensables à la réalisation du but pour lequel elles ont été collectées. La déclaration de protection des données doit en faire mention. De plus, un renvoi aux obligations de conservation légales s'impose, notamment pour

ce qui est des données contractuelles. De même, il convient de mentionner qu'un blocage peut être effectué en lieu et place de la suppression en cas d'obstacles juridiques.

## 2.6 Lieu de conservation

L'endroit où sont stockées les données doit être indiqué. Il convient de choisir un pays qui offre une «protection adéquate» des données personnelles. Le Conseil fédéral met à disposition [la liste des États](#) présentant une telle protection. Si des données doivent être stockées dans des pays qui garantissent la protection adéquate uniquement dans certaines conditions ou de manière insuffisante, des garanties appropriées dans le sens des dispositions légales déterminantes doivent être prévues et mentionnées dans la déclaration de protection des données.

## 2.7 Traitement des données à des fins de marketing

Dans la mesure où le marketing auprès des clients revêt un intérêt majeur et représente directement une action perceptible, les données qui sont traitées à de telles fins doivent être présentées de manière particulièrement transparente et détaillée. À cet égard, il peut être judicieux de prévoir un chiffre spécifique.

Indépendamment de l'existence d'un tel chiffre, les informations relatives au marketing doivent systématiquement contenir au moins les points ci-après.

- Description concrète des mesures de marketing (envoi d'une newsletter avec des informations sur nos services, envoi de catalogues sur nos services par la poste, etc.).
- Description de toutes les données qui sont utilisées pour la mesure en question. Il est possible de recourir à des exemples.
- Méthode utilisée pour la permission marketing: l'«opt-in» est considéré comme le standard minimum au sens de la Règlementation sur l'utilisation des données TP et exige donc un consentement explicite. Le double opt-in est également possible. Les méthodes de l'opt-out et du soft opt-in ne sont pas autorisées. La case à cocher pour déclarer son consentement quant au traitement des données à des fins de marketing doit dès lors être vide et non pas pré-cochée.
- Description de la «permission TP» en tant que consentement utilisé conjointement dans les TP pour la prise de contact à des fins publicitaires ou de marketing par e-mail ou par courrier postal.
- Présentation des possibilités de désinscription: le client doit pouvoir refuser, à tout moment et à chaque réception de messages publicitaires, tout contact ultérieur (p. ex. via son compte). La désinscription doit être simple et gratuite (p. ex. simple clic sur un lien de désinscription).
- L'opt-in ne s'applique que pour les contacts directs et personnels avec la clientèle, et non pour la création de cookies (à ce sujet, voir les chiffres **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.** et 2.13). Il est toutefois recommandé de publier une bannière de cookies conforme au RGPD et proposant la possibilité de modifier les paramètres, en particulier lorsque des données de personnes provenant de l'UE sont traitées.

## 2.8 Traitement des données à des fins d'étude de marché

Il est obligatoire de mentionner l'utilisation des données personnelles à des fins d'étude de marché et une possibilité de désinscription. Les mesures d'étude de marché doivent être présentées de manière concrète (enquêtes par téléphone sur nos services, etc.). Les mesures d'étude de marché se distinguent des mesures de marketing. Au sens des présentes exigences minimales, les études de marché portent sur l'analyse de besoins ou l'assurance qualité, jamais sur la promotion d'offres ou d'une entreprise. En cas de sollicitations à des fins d'étude de marché, il convient de prévoir à tout moment et à chaque réception de message, une possibilité de désinscription. Il appartient à chaque

entreprise et à chaque communauté d'apprécier elle-même si les sollicitations sont juridiquement considérées comme de la publicité et, par conséquent, soumises à des prescriptions supplémentaires (p. ex. une permission marketing).

## 2.9 Droits des personnes concernées

Les droits des personnes concernées doivent être détaillés. La déclaration de protection des données doit au moins mentionner:

- le droit d'accès aux données;
- le droit de rectification et d'intégration;
- le droit de blocage ou de suppression;
- le droit d'opposition à l'utilisation des données à des fins de marketing;
- le droit à la révocation des autorisations accordées;
- le droit à la portabilité des données.

En outre, la déclaration de protection des données doit expliquer comment exercer ces droits, en mentionnant au moins une adresse postale et/ou e-mail à laquelle les personnes concernées peuvent envoyer leurs requêtes. Ainsi, si une personne souhaite consulter les données enregistrées à son sujet dans les bases de données communes des TP, ou supprimer celles-ci, sa demande écrite peut être adressée, avec copie d'un document d'identité, aux CFF (CFF SA, Droit et compliance, Service Protection des données, Hilfikerstrasse 1, CH-3000 Berne 65). De plus amples informations concernant le processus de consultation et de suppression des données dans les bases de données communes des TP se trouvent sous le lien suivant: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Prestations-de-la-branche/Gestion-des-donnees-dans-les-TP-suisse>

## 2.10 Responsabilité conjointe en général et dans le cadre des transports publics

Les traitements de données impliquant plusieurs entreprises doivent toujours faire l'objet d'un examen visant à déterminer l'existence d'une responsabilité conjointe. Il en est ainsi lorsque les entreprises définissent ensemble les finalités et les moyens du traitement des données. Dans le cas d'une responsabilité conjointe, la déclaration de protection des données doit la mentionner. Toutefois, cette simple information ne satisfait pas pleinement aux exigences légales liées à la responsabilité conjointe (p. ex. accord contractuel obligatoire). Ces exigences ne font pas l'objet de la DCPD.

Dans le cadre des transports publics, l'exploitation et l'utilisation communes de bases de données centrales impliquent des responsabilités conjointes. Dans leur déclaration de protection des données, les ET et les communautés qui vendent l'assortiment d'un Service direct (SD) et/ou conservent des données dans des bases de données communes et échangent des données doivent informer sur ces points, en reprenant au moins en substance la formulation suivante, sachant qu'il est possible de tenir compte des spécificités régionales et locales (notamment le Service direct régional):

*[Nom de l'ET/de la communauté] est responsable du traitement de vos données. En tant qu'[entreprise/communauté] des transports publics, 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) et communautés des transports publics. La liste des différentes entreprises et communautés figure*

ici [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>].

Les données sont stockées dans la base de données centrale NOVA, gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes conjointement responsables avec les autres ET et communautés du SDN. 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 qu'un voyage puisse se dérouler sans interruption, les données relatives audit voyage et à l'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.

Le registre national des resquilleurs [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Qui-sommes-nous/Mandats-Alliance-SwissPass/Registre-national-des-resquilleurs>] 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 [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Enquetes>]. 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 [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>] 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.*

## **2.11 Transmission à des tiers**

La déclaration de protection des données doit mentionner toutes les catégories de tiers auxquelles sont transmises des données. L'octroi de l'accès aux données est également considéré comme transmission de données.

### **2.11.1 Transmission à des responsables du traitement des données**

Il convient aussi de citer en particulier les catégories de prestataires de services qui traitent des données personnelles dans le cadre d'un mandat (fournisseurs de support informatique, hébergeurs, fournisseurs de services cloud, émetteurs de cartes d'abonnement, imprimeries, etc.). En outre, il faut veiller à conclure avec ceux-ci une convention de mandat pour le traitement de données («contrat MTD») qui prescrit entre autres le traitement des données exclusivement sur instruction du mandant.

En outre, la déclaration doit mentionner explicitement la transmission éventuelle des données à des tiers établis à l'étranger. Ce faisant, il faut veiller à ce que les tiers respectent les mêmes prescriptions en matière de protection des données que l'entreprise elle-même. Si la législation sur la protection des données du pays en question ne satisfait pas à cette exigence, le respect de celle-ci doit être garantie



par la conclusion de conventions contractuelles supplémentaires. La déclaration de protection des données doit informer sur la méthode permettant d'y répondre.

### 2.11.2 Transmission à des entreprises de transport étrangères

Si une entreprise ou une communauté vend des voyages impliquant des entreprises de transport étrangères, le texte informatif suivant sera intégré, tout du moins en substance, dans la déclaration de protection des données:

*Si vous réservez des voyages impliquant des entreprises de transport étrangères, vos données seront également transmises aux ET et 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.*

### 2.11.3 Transmission à des tiers commercialisant des assortiments TP à titre d'intermédiaires et à des partenaires SwissPass

La distribution de l'assortiment des transports publics par des tiers, n'entrant pas dans le cadre des transports publics, doit faire l'objet d'une mention de la part des ET et des communautés qui reprendront, au moins en substance, la formulation suivante:

*Vos données personnelles ne sont pas communiquées à des tiers extérieurs aux transports publics, à l'exception des partenaires SwissPass et des entreprises autorisées en tant qu'intermédiaires 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. chiffre 2.9).*

Inversement, dans leur déclaration de protection des données, les tiers qui proposent des prestations des transports publics à titre d'intermédiaires doivent présenter de manière exhaustive les données échangées entre les ET et les communautés, conformément aux exigences minimales mentionnées dans la présente réglementation. Concrètement, les exigences à remplir portent en particulier sur ce qui suit (points non exhaustifs).

- Les tiers doivent fournir aux personnes concernées des informations exhaustives, claires et compréhensibles sur l'accès à leurs données figurant déjà dans les bases de données des ET et des communautés (y c. la finalité du traitement, les données concrètes, etc.) ainsi que sur la transmission de données par les ET et les communautés qui en découle à l'intention des tiers. Pour cette collecte de données par les tiers et la transmission par les ET et les communautés, lesdits tiers doivent obtenir le consentement de la personne concernée conformément aux dispositions légales applicables. L'accès aux bases de données implique que les tiers puissent prouver aux ET et aux communautés qu'ils disposent du consentement valable de la personne concernée selon les prescriptions applicables, dont le Règlement général sur la protection des données de l'UE (RGPD). En particulier, les informations et la déclaration de consentement doivent indiquer clairement que la personne concernée consent à la transmission des données par les ET et les communautés; ces



données sont en effet requises afin de déterminer si ladite personne dispose déjà pour la période prévue des billets ou des abonnements liés au voyage ou à la prestation souhaitée que délivre le tiers. La base légale à indiquer pour ce traitement de données est le consentement de la personne concernée.

- Les tiers doivent informer les personnes concernées de manière exhaustive sur le transfert de leurs données à la base SDN ainsi que sur la transmission desdites données – en lien avec les prestations des transports publics proposées par leurs soins – aux ET et aux communautés (y c. finalités, données concrètes, etc.). En conséquence, la déclaration de protection des données des tiers doit fournir en particulier des informations claires et compréhensibles sur les points ci-après (non exhaustifs):
  - Données personnelles (nom, adresse, date de naissance, adresse e-mail) transmises à la base de données SDN.
  - Transmission en particulier des données de prestations suivantes à la base de données SDN:
    - type de produit ou de service acheté;
    - prix;
    - lieu, date et heure de l'achat;
    - canal d'achat (Internet, distributeur, guichet, etc.);
    - date de voyage ou durée de validité et heure de départ;
    - lieu de départ et de destination.
- Enregistrement de ces données dans une base de données centrale gérée par les CFF sur mandat des ET et des communautés participant au SDN et dont ces entreprises et communautés sont responsables conjointement.
- Entreprises et communautés effectivement concernées en insérant un lien vers une vue d'ensemble actualisée des participants [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>].
- Transmission des données aux ET et aux communautés participant à la fourniture de la prestation de transports publics, proposée à des fins d'exécution du contrat négocié, traitement ultérieur par ces ET et communautés à cet effet et, donc, transmission nécessaire pour l'exécution dudit contrat entre la personne concernée et le tiers, à l'appui de cette base juridique.
- Traitement des données transmises par les ET et les communautés participant au SDN, notamment à des fins de marketing, ce qui comprend l'analyse des données permettant de développer et d'offrir les prestations des transports publics en fonction des besoins, et possibilité de prise de contact par les ET et les communautés dans cette perspective, sauf si la personne concernée s'y est opposée.
- Données non nécessaires à l'exécution du contrat, que les ET et les communautés traitent ultérieurement sur le fondement de l'intérêt légitime.
- Droit des personnes concernées d'obtenir des ET et des communautés l'accès aux données, leur rectification, suppression et portabilité, droit de s'opposer au traitement et droit de former un recours auprès d'une autorité de protection des données.
- Autres détails relatifs aux traitements de données par les ET et les communautés, figurant dans la déclaration de protection des données mise à disposition par l'association «ch-integral» au nom des ET et des communautés et devant être accessible via un lien à tous les emplacements déterminants.

En outre, la transmission de données à des partenaires SwissPass doit faire l'objet d'une information reprenant en substance le texte suivant:

*Si vous utilisez votre SwissPass pour accéder à des offres auprès d'un partenaire SwissPass, [Lien vers: <https://www.swisspass.ch/plus/partner?lang=fr>] des données relatives aux prestations*



*éventuellement achetées par vos soins auprès de nos services (p. ex. AG, abonnement demi-tarif ou abonnement de ligne 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. Ce traitement de données est nécessaire à l'exécution du contrat via l'utilisation du SwissPass et repose sur cette base légale. Vous trouverez de plus amples informations dans la déclaration de protection des données figurant sur le site [swisspass.ch](https://www.swisspass.ch) [lien vers: <https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees>] ainsi que dans la déclaration de protection des données du partenaire SwissPass concerné.*

#### **2.11.4 Transmission à des entreprises de transport à des communautés (branche TP)**

Voir chiffre **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden..**

#### **2.12 Outils de suivi**

En cas d'utilisation d'outils de suivi, les informations ci-après doivent être fournies.

- À quelle fin les outils de suivi sont-ils utilisés?
- Quand et où les données sont-elles tracées (p. ex. lors de l'utilisation du site Internet)?
- Quelles données sont enregistrées?
- Quels outils sont utilisés?
- Il convient de décrire les outils et de citer les possibilités permettant au client de se soustraire au suivi.

#### **2.13 Cookies**

En cas d'utilisation de cookies, les informations ci-après doivent être fournies.

- Définition d'un «cookie».
- Le but précis des cookies.
- La manière permettant au client de bloquer l'enregistrement et la lecture de cookies.

#### **2.14 Plugins sociaux**

En cas d'utilisation de plugins sociaux, les informations ci-après doivent être fournies.

- Description des «plugins sociaux».
- Le but de l'utilisation des plugins sociaux.
- Indication des différents plugins sociaux utilisés.
- Répercussions potentielles des plugins sociaux.
- Manière permettant aux clients d'éviter la fonction des plugins sociaux.

#### **2.15 Annonces publicitaires**

Il y a lieu de présenter les serveurs publicitaires utilisés ainsi que les possibilités d'affichage de publicités et d'indiquer les données transmises lorsqu'une requête est soumise au serveur publicitaire. Ces données ne peuvent pas être stockées auprès du prestataire. Il est impératif de décrire la méthode permettant au client d'empêcher l'affichage de publicités.

## 2.16 Sécurité des données

Les informations ci-après doivent être fournies.

- Prise de mesures de sécurité techniques et organisationnelles appropriées.
- Garantie de la protection des données par les entreprises, à savoir le respect de la confidentialité et de la législation sur la protection des données par les collaborateurs et les prestataires externes.
- Remarque sur les risques de sécurité généraux en cas de transmission de données via Internet.

## 2.17 Modification apportée à la déclaration de la protection des données

Les adaptations de la déclaration de protection des données effectuées en toute autonomie par les ET, les communautés et les tiers sont autorisées dans la mesure où les exigences minimales de la DCPD ne sont pas concernées ou continuent d'être respectées sans restriction. Si une adaptation de la DCPD implique de modifier les déclarations de protection des données des ET, communautés et tiers, le délai de mise en œuvre imparti doit être respecté (cf. chiffre 1.7).

Chaque entreprise et chaque communauté sont elles-mêmes responsables d'apprécier quelles mesures concrètes sont nécessaires en cas de modification de la déclaration de protection des données et/ou des traitements de données conformément aux prescriptions légales applicables. Ce principe vaut de manière générale, que la modification de la déclaration de protection des données soit menée sur une propre initiative ou qu'elle repose sur une adaptation de la DCPD. Avant leur application, les modifications ci-après doivent faire l'objet d'une information active aux personnes concernées (p. ex. par e-mail).

- Traitements ultérieurs de données personnelles dans un but autre que celui indiqué lors de la collecte des données.
- Transmission de données personnelles à des catégories de destinataires autres que celles indiquées lors de la collecte des données.

## 2.18 Mise à disposition transparente de la déclaration de protection des données

Les déclarations de protection des données individuelles n'atteignent leur but que si les personnes concernées peuvent en prendre connaissance. Les déclarations de protection des données doivent donc tout au moins être intégrées sur le site Internet de sorte à pouvoir être affichées sur chaque page liée (p. ex. en bas de page). Ce faisant, le lien doit clairement exprimer qu'il permet d'accéder aux informations relatives aux traitements de données (p. ex. «Déclaration de protection des données» ou «Protection des données»). Par ailleurs, il est impératif de faire référence à la déclaration de protection des données propre dans tous les cas où une permission TP est demandée. Il n'est toutefois pas nécessaire de faire part du consentement dans ladite déclaration de la protection des données.

## Partie B: Formulation de la «promesse à la clientèle» pour les tiers

Les tiers qui commercialisent l'assortiment des transports publics à titre d'intermédiaires doivent reprendre les passages ci-après à la lettre dans leur déclaration de protection des données applicable au traitement de données lors des activités de vente ad hoc. Selon le style de la déclaration de protection des données concernée, il est possible d'adapter la formulation en s'adressant indirectement, et non directement, aux personnes concernées.

Nous veillons à préserver la confidentialité de vos données.

Nous accordons la plus grande importance à la protection de vos données personnelles 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.

En bref, nous traitons les données personnelles exclusivement selon 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.

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

Nous n'utilisons vos données que dans le cadre de la réalisation des prestations et pour vous offrir une valeur ajoutée (p. ex. offres sur mesure, informations et assistance). 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.**

Nous nous engageons à prendre soin de vos données 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.

## Partie C: Modèle de déclaration de protection des données pour les ET et les communautés

((Les indications entre doubles parenthèses ne doivent pas être reprises dans la déclaration de protection des données. Elles servent à structurer le présent document.))

### ((Introduction et éventuellement champ d'application))

#### Déclaration de protection des données

La présente déclaration de protection des données s'applique à [entreprise/nom, adresse et év. nom de domaine du site Internet et/ou description de l'appli, etc.].

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.

### ((Promesse à la clientèle – à reprendre à la lettre))

Les entreprises des transports publics veillent à préserver la confidentialité des données clients.

En tant qu'entreprises des transports publics *[lien vers:*

<https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-TP/Protection-des-donnees>], nous accordons 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 entreprises des transports publics 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 entreprises des transports publics 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.

### **((Partie principale – Suggestions de formulation))**

#### **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 applications.
- Sécurité des données.
- Modifications de la présente déclaration de protection des données.

#### **Qui est responsable du traitement des données?**

[L'ET/la communauté] est responsable du traitement de vos données. En tant qu'[Sélectionner: entreprise de transport/communauté] des transports publics, nous sommes tenus de par la loi d'assurer le Service direct (SD). À cet effet, les entreprises (ET) et les communautés des transports publics [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>], ainsi que des tiers qui commercialisent les assortiments des transports publics à titre d'intermédiaires, échangent certaines données et organisent leur sauvegarde centralisée dans des bases de données gérées conjointement par l'ensemble des ET et des communautés des transports publics. Ainsi, nous partageons la responsabilité des traitements de données avec ces ET et communautés. Vous trouverez de plus amples informations sur les différents types de traitement des données au paragraphe «Qu'est-ce que la responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics?».

Si vous avez des questions ou suggestions concernant la protection des données, vous pouvez vous adresser à tout moment au contact suivant [ou à notre conseillère ou conseiller à la protection des données (si cette personne assume également le rôle de conseillère ou conseiller à la protection des données dans l'entreprise au sens de la loi sur la protection des données ou du RGPD)]. Par courrier à l'adresse:

[nom et/ou adresse postale permettant de contacter la personne responsable de la protection des données.]

ou par e-mail à: [nom et/ou adresse e-mail permettant de contacter la personne responsable de la protection des données.]

[Le cas échéant:] Les clients domiciliés dans un État membre de l'UE peuvent aussi s'adresser à notre représentation européenne:

[entreprise et/ou nom de la personne compétente et adresse postale]

### **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?**

#### – Lors de l'achat de prestations

En raison de clauses contractuelles, nous avons besoin d'informations à caractère personnel pour les commandes en ligne ou l'achat de certains services et produits afin de fournir nos prestations et d'exécuter le contrat, p. ex. à l'achat d'un abonnement ou d'un billet individuel.

Lors de l'achat de prestations personnalisées, nous collectons les données ci-après pour chaque produit ou service. Les données obligatoires du formulaire concerné sont suivies d'un astérisque (\*).

- Photo personnelle
- Sexe, nom, adresse e-mail de l'acheteur ou du voyageur
- Autres informations telles que l'adresse postale, la date de naissance
- Numéro de téléphone
- Moyen/mode de paiement
- Acceptation des conditions générales

En outre, nous collectons des données relatives aux prestations que vous achetez aux fins d'exécution du contrat («Données de prestations»). En font notamment partie les informations ci-après, en fonction du produit ou de la prestation.

- Type de produit ou de service acheté
- Prix
- Lieu, date et heure de l'achat
- Canal d'achat (Internet, distributeur, guichet, etc.)

- Date de voyage ou durée de validité et heure de départ
- Lieu de départ et de destination

Pour nous assurer de pouvoir vous joindre par courrier à tout moment, nous comparons votre adresse – pour autant que vous ayez donné votre accord à la Poste suisse – avec celle enregistrée à la Poste et la mettons à jour le cas échéant.

Les données générées lors de l'achat de prestations sont stockées dans une base de données centrale (cf. section sur la responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics), mais aussi traitées à des fins de marketing et d'étude de marché notamment (pour plus d'informations, veuillez vous reporter aux sections correspondantes de la présente déclaration de protection des données).

Les données sont en outre utilisées dans le cadre du contrôle des billets, pour identifier le titulaire d'un titre de transport personnel et éviter les abus (pour plus d'informations, veuillez vous reporter aux sections correspondantes de la présente déclaration, notamment «En cas de contrôle des prestations» et responsabilité conjointe dans le cadre des transports publics).

Les données servent aussi à la mise à disposition de notre service après-vente pour vous identifier et vous assister en cas de sollicitation ou de difficulté, ou encore traiter d'éventuelles demandes de dédommagement.

Enfin, les données permettent de répartir équitablement le produit des ventes de titres de transport entre les entreprises et les communautés du Service direct national.

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.

[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.]

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

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.

– En cas de contrôle des prestations

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 ET et les communautés sont dès lors autorisées, dans le cadre de la procédure globale de contrôle et d'encaissement, à traiter l'ensemble des données (données du titre de transport et de contrôle ainsi que les éventuelles données particulièrement sensibles en lien avec les cas de voyageurs sans titre de transport valable, par exemple les voyageurs disposant d'un titre de transport partiellement valable, d'un titre de transport non valable ou ayant oublié leur titre de transport ou de réduction, ainsi qu'en cas d'abus éventuel) des voyageurs et/ou des partenaires contractuels, à les stocker pendant les périodes définies dans la législation sur la protection des



données et à les échanger avec d'autres ET et communautés (également hors des frontières pour les titres de transport ou de réduction internationaux).

Les dispositions ci-après s'appliquent pour chaque prestation et/ou support de données:

#### Carte SwissPass

Aucune donnée de contrôle n'est enregistrée lors de l'utilisation de la carte SwissPass physique en tant que support (voir la section SwissPass Mobile pour les exceptions).

#### SwissPass Mobile

Lors de l'utilisation de l'application SwissPass Mobile, les dispositions qui s'appliquent sont celles dont le client a pris connaissance à l'activation de SwissPass Mobile (voir déclaration de protection des données séparée) [lien vers: <https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees>]. Les données suivantes sont alors traitées dans ce cadre: données d'enregistrement, d'activation et de contrôle générées lors de l'utilisation de SwissPass Mobile. Dès lors que l'application SwissPass Mobile est utilisée, ces données sont également collectées sur la carte SwissPass.

La durée maximale de conservation des données d'enregistrement s'élève à 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 un jour sur les appareils de contrôle et trente jours dans la base de données de contrôle. En cas d'indices laissant supposer un abus, la durée de conservation des données d'activation et de contrôle est portée à 90 jours au maximum. Les voyageurs utilisant l'application SwissPass Mobile de manière abusive sont exclus de cette dernière pour une durée de douze mois, après quoi ils seront de nouveau autorisés à utiliser l'application SwissPass Mobile. Le dossier d'exclusion de l'auteur sera supprimé après une nouvelle période de douze mois.

#### E-Tickets

Des données de contrôle sont enregistrées dans le serveur central de données de contrôle des CFF lors de l'utilisation d'E-Tickets. Ces données sont conservées pour une durée de 360 jours dans le cadre de la lutte contre les abus ainsi que des mesures de prévention contre les abus et les remboursements abusifs.

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.

#### – En cas d'utilisation abusive

Dans le cas d'un voyageur sans titre de transport valable, les données sont stockées dans une base de données propre ainsi que dans un registre commun [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Qui-sommes-nous/Mandats-Alliance-SwissPass/Registre-national-des-resquilleurs>]. Les voyageurs et/ou partenaires contractuels prennent connaissance du fait que, en cas de constatation d'abus ou de falsification, les ET sont habilitées à fournir les données personnelles ad hoc à l'ensemble des services internes et aux ET externes concernés par l'abus, afin de confirmer ou d'infirmer la présence d'un abus et de prévenir d'autres abus. En vertu de la loi fédérale sur le transport de voyageurs (LTV), différents délais s'appliquent au traitement des données concernées. Les données sont effacées immédiatement s'il est établi que la personne concernée n'a pas occasionné de manque à gagner, et au bout de deux ans à condition que la personne concernée ait acquitté les suppléments et qu'elle n'ait pas récidivé durant cette période; les

données peuvent être conservées durant dix ans au plus si elles sont nécessaires au recouvrement des créances de la personne concernée.

Dans la mesure où le RGPD-UE s'applique, ces traitements de données personnelles reposent légalement sur l'art. 20a LTV et l'art. 58a OTV.

– En cas d'utilisation du site Internet [www.[adresse].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 plug-ins 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 de nos applications

*[L'ET ou la communauté est tenue de citer précisément toutes les données collectées dans le cadre de l'utilisation des applications, en précisant pour chaque type de donnée l'utilisation qui en est faite. Ces éléments peuvent faire l'objet d'une déclaration de protection des données unique ou distincte.]*

*Ce faisant, d'autres informations sont requises quant à la collecte éventuelle de données techniques, comme le numéro Mac ou les numéros IMEI et IMSI. Il est également important d'aborder la gestion des données de localisation (en précisant comment empêcher leur traitement) et de mentionner l'utilisation de messages push, ou leurs modalités d'activation et de désactivation.]*

– Lors de l'utilisation d'un formulaire de contact

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 [Contact Center]

Quand vous appelez notre [Contact Center], votre conversation est enregistrée à des fins de formation et conservée avec votre numéro de téléphone et la date et l'heure de votre appel pendant [nombre de mois à indiquer] mois, après quoi les données enregistrées sont effacées. Au début de l'appel, vous êtes informé 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 l'inscription sur [www.[adresse].ch]

Dans le cadre d'une commande, vous avez la possibilité de créer un compte client. Nous collectons alors les données personnelles ci-après. Les données obligatoires pour l'ouverture d'un compte client sont suivies d'un astérisque (\*).

- Adresse e-mail (\*)
- Mot de passe (\*)
- Acceptation des conditions générales (\*)

Nous relevons ces données pour que vous ayez une vue d'ensemble de vos commandes et des contrats conclus dans le cadre de ces commandes. Ainsi, il s'agit de traitements de données pour lesquels vous nous avez donné votre accord. Ces traitements reposent donc sur une base légale. Vous pouvez retirer à tout moment votre consentement avec effet pour l'avenir (cf. chiffre 2.9). Si vous associez votre compte client à un compte SwissPass, les modifications de vos données personnelles (p. ex. changements d'adresse) et les prestations achetées sont automatiquement comparées et saisies dans les deux comptes. Pour les traitements de données en lien avec votre compte SwissPass, veuillez également tenir compte des informations ci-après.

- Lors de la création d'un identifiant/compte client SwissPass sur [www.swisspass.ch](http://www.swisspass.ch)  
Vous avez la possibilité de créer un compte client sur [swisspass.ch](http://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 applications) 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 dans la déclaration de protection des données figurant sur le site [swisspass.ch](http://swisspass.ch) [lien vers: <https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees>]

### **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 ou identifié 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 [page Internet de l'ET ou de la communauté avec identifiant SwissPass] 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, par téléphone au numéro ([numéro de téléphone]) ou par e-mail à ([adresse e-mail]).

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 [page Internet de l'ET ou de la communauté avec identifiant SwissPass] 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, par téléphone au numéro ([numéro de téléphone]) ou par e-mail à ([adresse e-mail])

### **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:

[adresse postale]

ou d'envoyer un e-mail à:

[adresse e-mail].

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 aux CFF. Les demandes en ce sens doivent être adressées à: CFF SA, Droit et compliance, Service Protection des données, Hilfikerstrasse 1, 3000 Berne 65.

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»?**

[Nom de l'ET/de la communauté] est responsable du traitement de vos données. En tant qu'[entreprise/communauté] des transports publics, 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) et communautés des transports publics. La liste des différentes entreprises et communautés figure ici [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>].

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 ET et communautés du SDN. 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.

Le registre national des resquilleurs [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Qui-sommes-nous/Mandats-Alliance-SwissPass/Registre-national-des-resquilleurs>] 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 [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Enquetes>]. 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 [lien vers: <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>] 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.

#### **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) 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 cela 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. chiffre 2.9).

Si vous utilisez votre SwissPass pour accéder à des offres auprès d'un partenaire SwissPass [lien vers: <https://www.swisspass.ch/plus/partner?lang=fr>], des données relatives aux prestations éventuellement achetées par vos soins auprès de nos services (p. 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 (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](https://www.swisspass.ch) [lien vers: <https://www.swisspass.ch/protection-des-donnees>] ainsi que dans la déclaration de protection des données du partenaire SwissPass concerné.

### Comment sont utilisés les outils de suivi?

*((Rien ne permet de garantir que la description des outils de suivi dans le présent document est à tout moment à jour, l'évolution en la matière étant trop rapide. Google Analytics est utilisé pour présenter ci-après un exemple de mise en œuvre des exigences minimales. L'exhaustivité (mention de tous les outils utilisés), l'actualité et l'exactitude des descriptions fournies relèvent de la responsabilité des différentes entreprises et communautés. Si l'implémentation des outils de suivi cités ne se déroule pas conformément à la suggestion de formulation ci-après (en particulier anonymisation de l'adresse IP), il convient de renoncer à y recourir ou de s'assurer minutieusement que l'utilisation envisagée est néanmoins permise.))*

Pour concevoir et optimiser en continu notre site Internet, nos applications et nos e-mails de manière à répondre aux besoins des utilisateurs, nous recourons aux services d'analyse Internet de [citer tous les fournisseurs]. 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 [lien vers: <https://support.office.com/fr-fr/article/Lesen-von-E-Mail-Nachrichten-im-Nur-Text-Format-16dfe54a-fadc-4261-b2ce-19ad072ed7e3>].

Quelques précisions sur nos 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:

<http://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=fr>

*[Autres outils de suivi]*

### **Que sont les cookies et quand sont-ils utilisés?**

*((Rien ne permet de garantir que la description des cookies dans le présent document est à tout moment à jour, l'évolution en la matière étant trop rapide. L'exhaustivité, l'actualité et l'exactitude des descriptions relèvent de la responsabilité des différentes entreprises et communautés.))*

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](https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr) [lien vers: <https://support.google.com/chrome/answer/95647?hl=fr>]

- [Google Chrome pour appareil mobile](https://support.google.com/chrome/answer/2392709?hl=fr&co=GENIE.Platform%3DAndroid&oco=1) [lien vers: <https://support.google.com/chrome/answer/2392709?hl=fr&co=GENIE.Platform%3DAndroid&oco=1>]
- [Microsofts Windows Internet Explorer](https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies) [lien vers: <https://support.microsoft.com/fr-fr/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>]
- [Apple Safari pour appareils mobiles](https://support.apple.com/fr-fr/HT201265) [lien vers: <https://support.apple.com/fr-fr/HT201265>]

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?**

*((Rien ne permet de garantir que la description des plugins sociaux dans le présent document est à tout moment à jour, l'évolution en la matière étant trop rapide. L'exhaustivité (mention de tous les plugins sociaux utilisés), l'actualité et l'exactitude des descriptions fournies relèvent de la responsabilité des différentes entreprises et communautés. Si l'implémentation des plugins cités ne se déroule pas conformément à la suggestion de formulation suivante (en particulier solution des 2 clics), il convient de renoncer à y recourir ou de s'assurer minutieusement que l'utilisation envisagée est néanmoins permise.))*

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)
- [autres plugins sociaux]

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 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 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 applications**

Nous recourons aux services de prestataires tiers (Adserver) pour diffuser des annonces publicitaires sur notre site Internet et dans nos applications. Quand un utilisateur consulte notre site Internet et nos applications, 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 applications, 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 entreprise. 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: [mois] [année]