



Version 2022

## **Déclaration de protection des données**

La présente déclaration de protection des données s'applique aux utilisateurs des services TPF et aux clients.

Nous accordons la plus grande importance à la protection de votre sphère privée et nous respectons votre personnalité. Nous veillons également à ce que le traitement de vos données soit conforme à la loi.

Les données personnelles englobent toutes les indications et les informations se rapportant à une personne identifiée ou identifiable. En font partie, outre vos données de contact telles que nom, numéro de téléphone, adresse postale ou adresse e-mail, d'autres informations que vous nous communiquez, comme votre date de naissance.

La présente déclaration de protection des données nous permet de vous fournir des renseignements 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 la collecte de vos données.

Dans le cadre de la présente déclaration de protection des données, on entend par traitement de vos données personnelles toute opération en relation avec ces dernières. En font partie le stockage, le traitement, l'utilisation, la suppression, etc.

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

TPF est responsable du traitement de vos données.

Pour toute question ou suggestion relative à la protection des données, vous pouvez à tout moment contacter notre préposé à la protection des données, par courrier à :

Transports publics fribourgeois Holding (TPF) SA

Préposé à la protection des données

Rte du Vieux-Canal 6

1762 Givisiez

ou par e-mail à: [protection.donnees@tpf.ch](mailto:protection.donnees@tpf.ch).

### **Quelles données sont collectées par TPF et dans quels buts?**

Sur la base de dispositions contractuelles, nous nécessitons certaines informations à caractère personnel dans le cadre de commandes en ligne ou d'achats de certains services et produits afin de pouvoir honorer nos obligations en vertu du contrat ainsi conclu. Exemple : achat d'un abonnement.



Nous ne récoltons que les données nécessaires à la prestation requise et nous ne stockons les données que pour des durées conformes à la loi ou pour leur utilisation.

#### **Achat d'abonnements**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile).
- Données partagées avec des tiers : oui. Les données d'abonnés sont enregistrées et traitées dans les systèmes des CFF, à l'exception des cartes personnelles pour les élèves utilisant partiellement les transports publics, hors SwissPass.
- But : établissement de l'abonnement personnel, envoi de courriers/courriels/sms pour le renouvellement d'abonnement et envoi d'offres à des fins marketing (TPF, Frimobil, Mobilis ou SwissPass uniquement).

#### **Webshop TPF**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile). Login du compte SwissPass.
- Données partagées avec des tiers : oui. Les données d'abonnés sont enregistrées et traitées dans les systèmes des CFF et d'un partenaire tiers établi en Suisse.
- But : établissement de l'abonnement personnel, envoi de courriers/courriels/sms pour le renouvellement d'abonnement et envoi d'offres à des fins marketing (TPF, Frimobil, Mobilis ou SwissPass uniquement).

#### **CRM du Service clientèle**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile) et le type de titre de transport.
- Données partagées avec des tiers : non, utilité exclusivement interne aux TPF.
- But : nécessaire pour le traitement des cas, optimisation du traitement des tickets clients, consultation de l'historique client, proposer un service client de qualité.

#### **Registre national des resquilleurs**

- [Alliance SwissPass](#)

#### **Billet SMS**

- Données personnelles récoltées : numéro de téléphone mobile.
- Données partagées avec des tiers : oui. Le numéro de téléphone mobile est transmis au fournisseur du billet SMS et à l'opérateur.
- But : création du billet, facturation du titre de transport.

#### **Application FAIRTIQ**

- [Politique de confidentialité](#)



## Application Whim

- [Politique de confidentialité](#)

## Contrôle des titres de transport

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile), numéro de la pièce d'identité, nom du représentant légal.
- Données partagées avec des tiers : oui avec le registre national des resquilleurs qui est géré par CarPostal en lien avec les ministères publics cantonaux.
- But : établissement du protocole de constatation d'infraction à l'article 57 alinéa 3 de la loi fédérale sur le transport des voyageurs ([LTV ; RS 745.1](#)).

## Site Internet

- Données personnelles récoltées : adresse IP de l'ordinateur demandeur, date et heure de la connexion, page Internet depuis laquelle a eu lieu la connexion avec, le cas échéant, le terme de recherche utilisé, 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.
- Données partagées avec des tiers : oui, à des plateformes de services publicitaires ou d'analyse (par exemple Facebook ou Google).
- But : statistiques d'utilisation et publicités ciblées.

Comment sont utilisés les outils de suivi ?

En relation avec notre site Internet, des profils d'utilisation pseudonymisés sont créés et de petits fichiers textes, qui sont stockés sur votre ordinateur (Cookies), sont 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 détaillées ci-avant, nous obtenons les informations suivantes :

- Le chemin de navigation emprunté par les visiteurs de notre site ;
- Le temps passé sur le site ou les différentes pages ;
- La page à partir de laquelle l'utilisateur quitte le site ;
- Le pays, la région ou la ville d'où a lieu l'accès ;
- Le terminal (type, version, intensité des couleurs, résolution, largeur et hauteur de la fenêtre du navigateur) ;
- S'il s'agit d'un utilisateur régulier ou d'un nouveau visiteur.

Les informations servent à analyser l'utilisation du site Internet.



### **Réservation de voyages**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile).
- Données partagées avec des tiers : oui. Les données précitées sont transmises à Railtour/Frantour et Buchard voyages.
- But : établissement des documents de voyage et envoi d'offres à des fins marketing (TPF uniquement).

### **Réservation Train Retro**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile).
- Données partagées avec des tiers : non. Les données précitées sont stockées dans un système de réservation externe.
- But : établissement du titre de transport et envoi d'offres à des fins marketing (TPF uniquement).

### **Concours**

- Données personnelles récoltées : nom, prénom, adresse, année de naissance, adresse mail, numéro de téléphone (fixe et/ou mobile).
- Données partagées avec des tiers : se référer aux conditions de participation du concours.
- But : contacter le(s) gagnant(s) du concours et envoi d'offres à des fins marketing (TPF uniquement).

### **Vidéo surveillance**

- Données personnelles récoltées : images.
- Données partagées avec des tiers : oui dans le cadre légal, sur demande des autorités de poursuite pénale selon l'ordonnance (à compléter).
- But : protéger le personnel, les voyageurs, les clients et les visiteurs des agressions et des incivilités / à assurer la sécurité des objets de valeur / à prévenir les dommages à la propriété / à permettre le recensement des voyageurs afin d'assurer la sécurité de l'exploitation.

### **Combien de temps vos données sont-elles conservées ?**

Les données sont supprimées dès qu'elles ne servent plus aux fins auxquelles elles ont été recueillies (par exemple dans le cas d'un contrat). 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).



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

Les Transports publics fribourgeois (TPF) sont responsables du traitement de vos données. En tant qu'entreprise des transports publics, nous sommes tenus de par la loi d'assurer certaines prestations de transport avec d'autres entreprises et communautés (« Service direct »).

À cette fin et celles mentionnées dans la présente déclaration de protection des données, des données sont transmises au sein du Service direct national (SDN), qui regroupe plus de 240 entreprises et communautés des transports publics. Les données collectées lors de l'achat de prestations et les coordonnées pour prise de contact sont stockées dans une base de données centrale gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes responsables conjointement avec les autres entreprises et communautés participant au SDN (« Base de données SD »).

Les données relatives aux prestations que vous achetez en utilisant le login SwissPass sont ensuite stockées dans une autre base de données centrale (« Base de données SwissPass »), également gérée par les CFF sur mandat du SDN et dont nous sommes conjointement responsables avec les ET et les communautés du SDN. En vue d'assurer l'efficacité de la fourniture des prestations et de la collaboration parmi les participants, les données des différentes bases de données sont éventuellement compilées. 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.

L'étendue de l'accès aux bases de données communes par les différentes ET et communautés est définie et délimitée dans un accord mutuel. La transmission de données qu'implique le stockage centralisé et le traitement par les autres participants se limitent à l'exécution du contrat, au contrôle des billets, au service après-vente et à la répartition des recettes. En outre les données collectées lors de l'achat de prestations du SDN sont dans certains cas traitées à des fins de marketing. Cela concerne notamment l'analyse des données destinée à développer et à offrir les prestations des transports publics en fonction des besoins. Tout traitement ou toute prise de contact à cet effet sont réalisés par l'ET ou la communauté auprès de laquelle vous avez acquis la prestation correspondante du SDN. Les autres entreprises de transport et communautés participant au SDN pourront exceptionnellement procéder au traitement ou vous contacter 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 et la prise de contact par les CFF constituent des exceptions. Dans la mesure où ils exécutent pour le compte du SD le mandat de marketing lié aux prestations du SD (p. ex. AG et demi-tarif), les CFF peuvent vous contacter régulièrement.

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

## **Modifications de la présente déclaration de protection des données.**

Nous nous réservons le droit de modifier et de compléter la présente déclaration à tout moment et selon notre libre appréciation. Veuillez consulter régulièrement cette déclaration.

Version 2022