



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE



Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois a mis en place une Politique de Confidentialité afin d'assurer à l'utilisateur une gestion protégée de ses données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables dans le domaine :

- La Loi n° 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles.
- Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données Personnelles et à la libre circulation de ces Données Personnelles.

La présente Politique de Confidentialité est destinée à informer les usagers sur les finalités et les conditions dans lesquelles le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois traite les données personnelles susceptibles d'être recueillies par le biais des différents canaux utilisés, tels que les services commerciaux (agence commerciale Arc en Ciel), le site internet *arcenciel.hautsdefrance.fr*, le site de vente en ligne, les réseaux sociaux ou encore lors d'évènements liés à la politique commerciale.

Au-delà de la compréhension sur l'utilisation des données personnelles, ce document doit permettre aux usagers de connaître les possibilités d'exercer librement et pleinement les droits applicables dans le cadre de la législation en vigueur.

1.) Dispositions générales

- **Responsable de traitement**

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois est responsable du traitement des données personnelles.

- **Loi applicable et autorité administrative compétente**

La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr).

- **Liens vers des sites internet tiers**

Le site internet *arcenciel.hautsdefrance.fr* utilise des liens renvoyant vers des sites internet de réseaux ou d'entités partenaires, produits ou services qui sont exploités par des tiers (des réseaux sociaux partenaires par exemple).

La Politique de Confidentialité du réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels aucun contrôle ne peut être exercé. La responsabilité de la gestion des données personnelles incombe donc uniquement aux tiers concernés.

- **Protection des mineurs**

En rapport avec le service de vente, le recueil des données personnelles de mineurs de moins de 16 ans s'effectue sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs). Les usagers de nos services numériques qui nous informent être âgés de

moins de 16 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données sous réserve de respecter les obligations légales de conservation décrites au **point 7** de ce document (Délais de conservation des données collectées). Ils peuvent exercer ce droit directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif, en nous contactant à l'adresse dpo@arcenciel4.fr.

2.) Données personnelles récupérées

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois est notamment susceptible de recueillir auprès de ses usagers, à partir des sources suivantes :

- Les informations renseignées dans les formulaires liés aux supports Pass Pass et à la gamme tarifaire ou de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements de proximité.
- Visite de l'un des points de vente « physique » Arc en Ciel.
- Sollicitation de l'agence commerciale Arc en Ciel : visite en agence, outils « internet », contact téléphonique ou encore courrier.
- Validation des titres, contrôle d'accès aux services de transport ou traitement des infractions et recouvrement des amendes.
- Utilisation des services numériques Arc en Ciel, y compris le support billettique ou les modules proposés sur le site internet arcenciel.hautsdefrance.fr.
- Navigation classique sur le site internet arcenciel.hautsdefrance.fr.
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois et ses usagers.

3.) Utilisation des données personnelles

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois recueille et utilise les données personnelles de ses usagers pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gérer la délivrance, l'utilisation des titres de transport intégrant la lutte contre la fraude.
- Gérer les fichiers clients et prospects ainsi que la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec les usagers des services du réseau régional
- Traiter de manière sécurisée les coordonnées de paiement lors de l'utilisation du service de vente en ligne.
- Informer de l'actualité et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture des services du réseau régional d'autocars Arc en Ciel.
- Comprendre les besoins et les attentes des usagers via des enquêtes effectuées sur la base de différentes modalités afin de proposer des services adaptés et le cas échéant faire évoluer l'offre de transport.

- Traiter les demandes des usagers et assurer l'exercice des droits et des réclamations de ces derniers.
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et autres ordres légaux.

4.) Transmission des données

Avec le consentement initial des usagers, les données personnelles peuvent être communiquées par le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois :

- **Au sein du réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois**

Les données personnelles des usagers peuvent être partagées avec certains membres du groupement, afin d'assurer la continuité des services, de la relation avec l'utilisateur, prospects ou utilisateurs du site internet *arcenciel.hautsdefrance.fr*.

- **A la Région Hauts-de-France, Autorité organisatrice du réseau Arc en Ciel**

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois est tenu à l'échéance de notre contrat de concession de service public avec la Région Hauts-de-France de transmettre les données personnelles afin d'assurer la continuité du service public, la pérennité de la base clients du réseau régional d'autocars Arc en Ciel et ainsi permettre aux usagers de continuer à utiliser le réseau sans rupture indépendamment des modalités d'exploitation de celui-ci.

- **A des prestataires tiers**

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois peut communiquer les données personnelles à des tiers de confiance, situés au sein de l'Union Européenne, pour aider à l'exploitation des services (et à la mise en place de nouveaux services) et notamment pour assurer le bon fonctionnement du site internet *arcenciel.hautsdefrance.fr* et des modules proposés.

- **A des tiers pour des motifs juridiques**

Dans le cas où le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois serait tenu de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, santé ou la sécurité, etc.).

Toutefois, le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois exige toujours de ces destinataires qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisantes et qu'ils prennent les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

Les éventuels transferts de données hors de l'Union Européenne sont régis par les mécanismes validés par la Commission Européenne ou les autorités compétentes.

5.) Sécurité des données

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois sécurise les données personnelles de ses clients en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisée, conformément à la réglementation en vigueur. Ces mesures incluent notamment :

- Un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne.
- Une sécurisation des données notamment via des procédés techniques et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles.
- Un accès limité aux données personnelles sur la base du « droit d'accès » que peut notamment exercer la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois met en place toutes les mesures possibles pour protéger les données personnelles de ses clients. Néanmoins, il n'est pas possible de garantir la sécurité des informations transmises sur le site internet *arcenciel.hautsdefrance.fr* ou sur le site de vente en ligne lorsqu'un défaut de sécurité affecte le terminal ou le navigateur de l'internaute.

6.) Droits sur les données personnelles

Au titre du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés, les usagers du réseau régional d'autocars Arc en Ciel disposent de différents droits parmi lesquels :

- **Droit d'accès**

L'utilisateur peut accéder à ses données personnelles détenues et traitées par le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois, les consulter et en obtenir une copie papier ou électronique. Cet accès permet d'informer l'utilisateur sur les caractéristiques des traitements réalisés : type de données et la finalité du traitement.

- **Droit de rectification**

Si l'utilisateur constate que les données le concernant sont erronées (mise à jour non effective) ou incomplètes, il peut en demander la correction ou l'ajustement.

- **Opposition**

L'utilisateur peut, à tout moment, demander à ce que certaines de ses données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Toutefois, lorsque le traitement est fondé sur une obligation légale, le droit d'opposition n'est pas applicable.

- **Portabilité**

L'utilisateur peut demander à ce que ses données faisant l'objet d'un traitement lui soient communiquées dans un format ouvert et lisible par machine, que ce soit pour un usage personnel ou pour les transférer à un autre responsable de traitement lorsque la possibilité technique existe.

- **Limitation du traitement**

Dans certains cas, il est possible de demander à ce que le traitement des données personnelles soit limité, notamment dans les cas suivants :

- Inexactitude des données.
- Traitement illicite des données.

- **Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle**

Sans préjudice de toute autre voie de droit, l'utilisateur a le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle du pays de l'Union Européenne dans lequel il réside, il travaille ou dans lequel il juge qu'une violation de ses droits aurait été commise.

Il peut exercer l'ensemble de ces droits en adressant au réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois une demande écrite adressée à l'agence commerciale Arc en Ciel ou par voie électronique à l'adresse contact@arcenciel4.fr, accompagnée d'une copie d'une pièce d'identité en cours de validité.

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois s'efforce de répondre aux demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois ne soit pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter les obligations légales ou contractuelles.

7.) Délais de conservation des données collectées

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois conserve les données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies au **point 3** (Utilisation des données personnelles) du présent document, sauf dans les cas où la loi autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables ou imposées au réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois en fonction des finalités pour lesquelles les données personnelles peuvent être traitées.

Ces durées maximales s'appliquent sauf si l'utilisateur demande l'effacement ou la cessation d'utilisation de ses données avant l'expiration de celles-ci pour un motif compatible avec toute obligation légale qui pourrait s'imposer au réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois.

Finalités	Durées de conservation
Gestion de la relation clientèle	3 ans à compter de la fin de la relation clientèle
Prospection, réalisation d'opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres.	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact initié par le client ou le prospect.
Gestion, délivrance et utilisation des titres de transport (distribution des supports et titres, gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres).	<p>Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 3 ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects.</p> <p>Les données relatives aux réclamations, dans le cadre du post paiement (informations nécessaires à la facturation, en ce compris les données de validation, à l'exception du lieu) sont conservées 4 mois à compter de la date des événements (puis 13 mois en archivage intermédiaire)</p> <p>Les données relatives aux impayés sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En l'absence de régularisation, les données sont conservées au maximum 2 ans.</p> <p>Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique. Les données sont anonymisées pour usage statistique.</p>
Gestion des photos (profil nominatif).	La photo numérisée est conservée toute la durée de la vie du support Pass Pass nominatif.
Traitement des demandes d'information.	1 an à compter de la réception de la demande.
Réponses aux enquêtes de satisfaction.	Anonymisation.
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement.	10 ans à compter du dernier événement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de paiement d'Arc en Ciel – Périmètre Flandres uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
Gestion des réclamations.	5 ans à compter de la clôture de la réclamation.
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes Les démarches de régularisation liées aux procès-verbaux et constats d'infraction.	<p>Les données des contrevenants sont supprimées dès le paiement de l'amende.</p> <p>En l'absence de paiement, la conservation de ces données est de 12 mois au maximum (aux fins de la détection du délit d'habitude). Puis 2 ans en archivage.</p>
Cookies/ traceurs (obligatoires ou optionnels) du site internet arcenciel.hautsdefrance.fr et du site de vente en ligne.	13 mois à compter du dépôt du cookie et/ou traceur.
- Gestion des demandes d'accès, de rectification, de suppression des données. - Gestion des demandes d'opposition et de limitation aux traitements. - Gestion des demandes de portabilité des données.	5 ans à compter de la réception de la demande.

8.) Modification de la Politique de Confidentialité

Le réseau Arc en Ciel – Périmètre Avesnois peut être amené à apporter des modifications à sa Politique de Confidentialité notamment dans le cadre d'une évolution de la législation en vigueur dans le domaine concerné.

De ce fait, les usagers sont invités à consulter régulièrement la Politique de Confidentialité afin de prendre connaissance des modifications et de rester informés sur les mesures prises pour protéger les données personnelles.

9.) Contacter Arc en Ciel – Périmètre Avesnois

Pour toutes les questions relatives à la Politique de Confidentialité, veuillez contacter Arc en Ciel – Périmètre Avesnois :

- À l'adresse e-mail contact@arcenciel4.fr.
- À l'adresse postale de *l'agence commerciale Arc en Ciel – Périmètre Avesnois* (44 rue Jean Jaurès / 59620 AULNOYE-AYMERIES).

Pour toutes les questions relatives au traitement des données personnelles, il est possible de s'adresser directement au Délégué à la Protection des Données (DPO) : dpo@arcenciel4.fr .