

Charte de confidentialité Connect & Vous

Table des matières

Charte de confidentialité Connect & Vous	1
Introduction	1
A quoi servent vos données ?	2
Quelle est notre politique de gestion des données ?	3
Quelles données collectons-nous ?	3
Par quels moyens les collectons-nous ?	3
Combien de temps les données sont-elles conservées ?	3
Quels moyens sont mis en œuvre pour assurer leur sécurité ?	4
Est-ce que mes données sont transférées à des tiers ?	4
Cadre général	4
Comment puis-je exercer mes droits ?	4
Quels sont mes droits ?	4
Comment puis-je exercer mes droits ?	5
Que faire en cas de contestation ?	5
Identification et contacts	5

Contenus riches

Introduction

La protection de votre vie privée est une priorité essentielle, et nous utilisons ces données pour animer la communauté Connect & Vous, créer des rencontres - ateliers qui nous permettent de vous faire tester nos innovations, futurs développements et projets (les ateliers), construire ensemble les outils qui vous ressemblent grâce à nos formulaires de co-construction, et vous récompenser de votre fidélité.

A ce titre, voici les huit principes auxquels veillent l'entreprise SNCF Connect et l'ensemble de ses collaborateurs :

- Ne jamais collecter ou n'exploiter de données sans une finalité précise et légitime ;
- Ne collecter des données que dans l'un des cadres suivants :
 - Données nécessaires à l'exécution des contrats et des prestations demandées
 - Consentement exprès et spécifique de votre part
 - Intérêt légitime de l'entreprise dûment justifié
- Ne collecter et n'exploiter que les données strictement nécessaires aux traitements
- Ne conserver les données que pour une durée limitée et cohérente avec les services fournis
- Assurer en permanence la qualité et la sécurité des données

- Ne réaliser de transferts de données que quand cela est nécessaire, et dans le respect des règles légales et de sécurité
- Vous fournir en permanence une information claire et transparente
- Veiller au respect de vos droits et des conditions de leur exercice

La présente charte de confidentialité s'applique au site Connect & Vous, exploité par SNCF Connect.

A quoi servent vos données ?

SNCF Connect ne collecte et n'exploite des données vous concernant que pour des objectifs précis et limités à ce qui est nécessaire pour vous, à savoir :

- Animer la communauté Connect & Vous
 - Vous proposer de participer à des ateliers Connect & Vous personnalisés selon votre profil,
 - Vous proposer de participer à des formulaires de co-constructions en ligne,
 - Vous récompenser de votre fidélité et de votre engagement sur le site Connect & Vous.
- Gérer votre compte CONNECT & VOUS : chez Connect & Vous, vous n'êtes pas obligé de créer un compte utilisateur. En revanche il est très utile et vous permet notamment de :
 - De soutenir des projets par le biais du bouton « Like »,
 - De commenter des projets,
 - De s'inscrire à des ateliers Connect & Vous,
 - De participer à des formulaires de co-construction en ligne,
 - De participer à des forums de discussions.
- Communiquer avec vous : nous ne vous envoyons des communications électroniques, via e-mail, que pour les motifs suivants :
 - La gestion de votre compte Connect & Vous : Vérification de votre email lors de l'enregistrement de votre compte ; confirmation de création ou de fermeture de votre compte ; modification ou récupération de votre mot de passe ; blocage ou déblocage de votre compte (par mesure de sécurité, votre compte se bloque automatiquement au bout de cinq (5) tentatives de connexion échouées ; il peut également être bloqué en cas de non-respect des conditions générales d'utilisation) ; fermeture de votre compte.
 - Les notifications automatiques :
 - nouvelle réponse à un commentaire dont vous êtes l'auteur
 - nouveau commentaire dans le forum dont vous êtes l'auteur.
 - Les newsletters, pour vous informer des nouveaux articles publiés sur Connect & Vous, des nouvelles fonctionnalités disponibles sur Connect & Vous, et

vous inviter à des ateliers, dont vous pouvez vous désabonner via le lien en bas de chaque e-mail.

Quelle est notre politique de gestion des données ?

Quelles données collectons-nous ?

Chez SNCF Connect, nous veillons scrupuleusement au principe de « minimisation », à savoir ne collecter que les données strictement nécessaires aux finalités définies ci-dessus, à savoir :

- Données d'identification (nom, adresse e-mail) : ces données sont essentielles pour votre inscription au compte Connect & Vous ;
- Données de contact (n° de téléphone, adresse e-mail, adresse postale) : données utiles pour votre inscription aux ateliers Connect & Vous, votre réservation de billet de train si vous avez besoin de transports pour vous rendre aux ateliers Connect & Vous.
- Données techniques : en cours de navigation, SNCF Connect recueille des informations comme la version de votre navigateur, le système d'exploitation utilisé ou le modèle de terminal utilisé à données nécessaires pour un affichage et un fonctionnement optimal du site ;

Par quels moyens les collectons-nous ?

Sur Connect & Vous, nous collectons vos données dans le formulaire de création de votre compte, et au cours de votre navigation sur le site (pages consultées, durée de consultation des pages).

Nous récoltons également les informations techniques suivantes :

- Votre adresse IP, l'opérateur télécom et la localisation macroscopique de l'adresse IP
- Les informations fournies par le navigateur sur le système d'exploitation et le navigateur utilisé
- Des cookies : [voir chapitre spécifique](#)

Combien de temps les données sont-elles conservées ?

Les données ne sont conservées que pour des durées strictement nécessaires.

La politique générale de conservation des données de SNCF Connect est la suivante :

- Données d'identification : 3 ans à compter de la dernière date de connexion à votre compte ;
- Données prospects : 1 an après la date de dernière activité sur le site Connect & Vous ou de dernière ouverture de newsletter ;
- Logs de connexion : 1 an à compter de chaque connexion ;
- Cookies : 13 mois maximum à compter de leur dépôt sur votre ordinateur ou terminal ;
- Données de localisation : uniquement pour la durée de la session de navigation.

Quels moyens sont mis en œuvre pour assurer leur sécurité ?

SNCF Connect est particulièrement vigilante à la sécurité de vos données, et pour cela consacre des moyens humains et techniques significatifs pour en assurer la protection. Une politique stricte de sécurité est en place pour définir les processus, les méthodes de travaux et les règles de protection techniques à mettre en œuvre. De manière non exhaustive, voici quelques exemples concrets de mesures de sécurité mises en œuvre :

- des systèmes de protections automatisés contre les cyberattaques sont actifs ;
- les codes informatiques produits des sites web SNCF Connect font l'objet de revues de code orientés sécurité ;
- des outils automatiques réalisent périodiquement des tests de sécurité sur les sites web ;
- la sécurité des sites web sont auditées par des entreprises expertes du sujet ;
- l'accès aux données personnelles des clients est soumis à des contrôles d'accès stricts ;
- des experts en cyber-sécurité peuvent intervenir à tout moment pour traiter des incidents de sécurité.

Est-ce que mes données sont transférées à des tiers ?

Cadre général

La politique de SNCF Connect est très claire à ce sujet : SNCF Connect ne transfère aucune donnée à des sociétés tierces pour tout autre motif que l'un des suivants :

- Sous-traitance : SNCF Connect a recours à des prestataires afin de pouvoir faire fonctionner ses sites et vous fournir les services et produits proposés, et notamment :
 - Son principal sous-traitant informatique concernant la gestion du site Connect & Vous et les prestations Marketing est la société FANVOICE

Pour l'ensemble de ces transferts de données, SNCF Connect veille impérativement à :

- Ne travailler qu'avec des entreprises de confiance ;
- Sécuriser ses relations avec ces entreprises (contrats, audits, plan assurance sécurité).

Comment puis-je exercer mes droits ?

Quels sont mes droits ?

Conformément aux dispositions du règlement no 2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD), vous disposez des droits suivants sur vos données et afin de vous assurer que SNCF Connect respecte ses engagements.

- Droit d'accès : Vous avez la possibilité de nous solliciter afin de savoir de quelles données SNCF Connect dispose à votre sujet.
- Droit de correction et d'effacement : Vous avez la possibilité de corriger les données vous concernant et d'en demander l'effacement
- Droit d'opposition : Vous avez la possibilité de vous opposer à ce que SNCF Connect réalise un certain nombre de traitements.
- Droit à la portabilité : Vous avez la possibilité de demander à SNCF Connect que vous soient transmises les données vous concernant (données d'identification et de commande exclusivement) sous un format électronique (fichier csv).

Il est toutefois rappelé que l'exercice de ces droits n'est pas absolu, et peut être limité pour des motifs d'intérêt légitime (litige clients) ou légaux.

Comment puis-je exercer mes droits ?

- Vous pouvez modifier vos préférences de communication ou supprimer votre compte Connect & Vous en vous connectant à votre compte via la rubrique « compte » ;
- Vous pouvez exercer tout autre droit concernant vos données à caractère personnel, en nous contactant via notre formulaire d'exercice des droits [en cliquant ici](#) ou par courrier à l'adresse suivante : Service Clients SNCF Connect – 1-3 rue Camille Moke CS 20012 - 93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX

Pour la personnalisation et les cookies : en utilisant le dispositif de gestion des cookies mis à votre disposition : <https://www.SNCF-Connect/guide/cookies>

Pour l'ensemble de ces demandes, et à des fins de sécurité, il vous sera demandé de vous identifier, et de communiquer au service clients SNCF Connect une copie de votre pièce d'identité.

Que faire en cas de contestation ?

Si vous n'êtes pas satisfait d'une réponse à l'un de ces droits, ou en cas de contestation sur l'usage des données qui est fait de vos données, vous avez la possibilité d'adresser vos demandes à :

- Au Délégué à la Protection des Données Personnelles de SNCF Connect (My_DPO@connect-tech.sncf)
- A la CNIL (<https://www.cnil.fr/fr/plaintes>)

Identification et contacts

Le principal responsable de traitement des données sur les sites SNCF Connect est la société SNCF Connect (RCS Nanterre 431 810 621), sise 1-3 rue Camille Moke CS 20012 - 93212 La Plaine Saint-Denis CEDEX. Son représentant légal est Mme Anne Pruvot, en tant que Directrice Général.

Vous pouvez aussi contacter le Délégué à la Protection des Données de SNCF Connect à l'adresse suivante :My_DPO@connect-tech.sncf