



Avec les CFF, mes données sont en sécurité

#Virage numérique #Sécurité #Développement des sites #Téléphonie mobile

La mobilité est le cœur de métier des CFF. La protection de la vie privée de nos clients lors-qu'ils utilisent nos offres et services numériques est en tête de nos priorités. À quoi servent les données et comment sont-elles enregistrées? Nous avons posé ces questions à un expert: Markus Basler.





Markus Basler, responsable Digital Business aux CFF: se montrer digne de confiance dans la gestion des données clients, qu'est-ce que ça signifie?

La population suisse fait confiance aux CFF pour bien gérer ses données. C'est une grande responsabilité. Nous garantissons à nos clients un traitement de leurs données personnelles conforme à la législation et aux dispositions du droit de la protection des données.

On attend des CFF qu'ils respectent le droit de la protection des données, c'est évident. Mais quoi d'autre?

En plus, les CFF observent quatre principes qui soulignent leur souci de se montrer dignes de confiance dans la gestion des données clients.

- Markus Basler, resp. Digital Business
1. Ce sont les clients qui décident du traitement de leurs données personnelles.
 2. L'utilisation des données apporte une valeur ajoutée aux clients.
 3. Les données clients ne sont pas vendues.
 4. La sécurité et la protection des données clients sont garanties.

Un processus interne de contrôle et de validation garantit le respect permanent de ces principes pour l'utilisation des données clients.

Que font les CFF des données de leurs clients?

Les CFF utilisent les données des clients pour simplifier leurs prestations de service le long de la chaîne de mobilité et les adapter à leurs besoins personnels (p. ex. offres et informations sur mesure, assistance ou indemnisation en cas de perturbation). Les données servent exclusivement au développement, à la fourniture, à l'optimisation et à l'évaluation des services, ou à l'entretien des relations clientèle. La manière dont les CFF traitent les données clients est exposée en toute transparence dans la déclaration de protection des données:

- [Déclaration de protection des données CFF](#)

Quels sont les choix possibles pour les clients concernant la révélation de données personnelles?

La transparence est toujours notre priorité. Les clients peuvent exiger à tout moment la consultation, la rectification ou la suppression de leurs données.

Certains services ne peuvent pas fonctionner sans données. Pour envoyer un SwissPass personnalisé, par exemple, il nous faut obligatoirement l'adresse du client. Parfois, nous avons aussi besoin de données qui permettent d'identifier la personne pour éviter les abus. Par exemple, il faut indiquer le nom et la date de naissance pour établir un billet numérique. Certaines fonctions, comme EasyRide, nécessitent en outre des données de localisation (plus d'informations à ce sujet en fin d'article). Mais les clients ont toujours le choix d'utiliser ou non ces services des CFF.

Les clients peuvent-ils voyager dans l'anonymat?

Les CFF exploitent les possibilités de la numérisation pour apporter une valeur ajoutée à leurs clients grâce aux données. Si les clients préfèrent rester anonymes, c'est-à-dire ne laisser aucune trace de leurs données derrière eux, nous leur laissons cette possibilité, aujourd'hui comme demain. Pour voyager anonymement, ils peuvent notamment acheter leurs billets au distributeur ou au guichet.

Les CFF utilisent-ils aussi les données à des fins publicitaires?

Oui, les CFF utilisent aussi les données clients à des fins publicitaires. Là encore, la transparence est essentielle. Nous travaillons actuellement à rendre encore plus faciles et précis les paramétrages des clients concernant l'utilisation de leurs données à des fins commerciales.

Soyons tout à fait concrets: pour quel type de publicité les données clients sont-elles utilisées?

Pour la publicité dans notre secteur, pour des offres des CFF ou des transports publics. Nous utilisons les données clients pour proposer à nos clientes et clients des offres en accord avec leurs habitudes d'achat, par courriel/courrier, sur le site des CFF ou directement au guichet. Par exemple, les offres peuvent être choisies en tenant compte des abonnements détenus par le client. L'utilisation de données à des fins commerciales est présentée en toute transparence et peut très facilement être restreinte par les clients.

Qu'en est-il de la publicité de tiers?

Concernant la publicité pour des offres d'autres entreprises, l'utilisation des données est exposée avec transparence dans la déclaration de protection des données, sous «Données pour les annonces publicitaires sur nos sites web et applications». Nous n'utilisons les informations sur nos clients qu'au sein des CFF afin de déterminer quelle publicité doit être présentée à quels utilisateurs. Les données sont suffisamment limitées pour qu'il soit impossible de remonter jusqu'à une personne en particulier. Les données qui pourraient permettre d'identifier les clients, comme le nom, l'adresse de domicile, le numéro de téléphone et l'adresse électronique, ne sont pas utilisées pour la diffusion de publicités.

- [Déclaration de protection des données CFF](#)

Quelles données les annonceurs/tiers reçoivent-ils?

Les données clients ne sont jamais transmises ni vendues à des tiers.

Pourquoi autorisons-nous la publicité sur nos canaux numériques?

Les espaces publicitaires des canaux numériques se prêtent bien à la publicité de l'entreprise et permettent des économies importantes par rapport à l'achat d'espaces publicitaires externes. Nous autorisons en outre la publicité de tiers pour soulager les finances publiques, et donc celles de nos clients. Les CFF ne cherchent donc pas à maximiser leurs recettes publicitaires.

Informations complémentaires: EasyRide et SmartWay

Mobile CFF/EasyRide

L'appli horaire des CFF peut être utilisée anonymement. Les clients peuvent aussi se connecter et révéler leur situation pour bénéficier d'une utilisation facilitée et d'informations plus pertinentes. Ces données sont notamment utilisées pour simplifier les achats ou afficher des informations utiles au client en cas de perturbation. Sur Mobile CFF, il est possible de désactiver les publicités. Les données, de localisation par exemple, ne sont enregistrées qu'au moment de l'utilisation de Mobile CFF et localement, sur l'appareil. Elles ne sont pas conservées par les CFF.

Pour utiliser EasyRide, les clients doivent approuver l'utilisation de leurs données de localisation pour saisir leur trajet. Ces données servent exclusivement à déterminer le bon tarif, à lutter contre les abus et au service clientèle après le voyage. Elles sont supprimées au bout de douze mois. Avec EasyRide, le client est localisé après s'être connecté même s'il ferme l'appli.

- [EasyRide](#)

SmartWay

SmartWay est un test de marché isolé des CFF portant sur un assistant de voyage intelligent. Il ne rassemble qu'un petit millier de voyageurs. Cette appli affiche en continu tous les moyens de transport et les relations correspondantes à proximité. Elle apprend des habitudes de voyage de l'utilisateur pour s'améliorer jour après jour. Les algorithmes sont alimentés par des données d'activité, de localisation et de clients afin de pouvoir accompagner au mieux le client dans son voyage. La saisie des données est présentée en toute franchise aux utilisatrices et utilisateurs, qui doivent donner explicitement leur accord avant de commencer à utiliser l'appli. Les données clients ne servent qu'à établir des pronostics sur les habitudes de voyage et à afficher, par exemple, des informations sur la prochaine correspondance ou l'itinéraire conseillé en cas de perturbation.