

# Politique de confidentialité

Keolis Brest  
Téléphone: +33 (0)2 98 34 42 42 –  
[www.bibus.fr](http://www.bibus.fr)  
7 rue Ferdinand de Lesseps – CS 80334 –  
29806 Brest CEDEX 9  
RCS Brest 314 655 788 SIREN 314  
655 788 00102 APE 4931Z

**Keolis**  
BREST

Keolis Brest met tout en œuvre pour protéger vos informations personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables. La présente politique de confidentialité (« **Politique de Confidentialité** ») est destinée à vous informer sur les finalités et conditions dans lesquelles Keolis Brest peut traiter les informations personnelles, que Keolis Brest est susceptible de recueillir par le biais de nos divers canaux, tels que nos services commerciaux, notre site internet, les applications mobiles bibus, les réseaux sociaux et les éventuels évènements Bibus. Notre Cookie Policy, accessible sur [bibus.fr](http://bibus.fr), vient compléter la présente Politique de Confidentialité pour vous informer des finalités et conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés par Keolis Brest sur notre site Internet et applications mobiles.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette Politique de Confidentialité afin de disposer de toutes les informations utiles vous permettant de comprendre l'usage de vos informations personnelles et d'exercer librement et pleinement les droits qui vous sont garantis par les lois applicables et par cette Politique de Confidentialité. Nous répondrons à vos éventuelles questions adressées à [bibus.dpobrest@keolis.com](mailto:bibus.dpobrest@keolis.com), notamment dans le cadre de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles.

## 1. Dispositions générales

---

### Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la société Keolis Brest – opérateur du réseau Bibus, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informerons soit lors du recueil de vos données personnelles, soit dans la présente Politique de Confidentialité, soit lorsque vous souhaitez exercer auprès de nous des démarches relatives à la protection de vos données personnelles.

### Conditions Générales d'Utilisation

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation de nos services et doit être lue conjointement à celles-ci.

### Loi applicable et autorité administrative compétente

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, 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](http://www.cnil.fr)), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par Keolis Brest.

### Liens vers des sites internet tiers

Notre site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires, de partenaires de Keolis Brest ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels Keolis Brest n'a aucun contrôle et pour lesquels nous ne pouvons être tenus responsables.

Nous vous encourageons à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

### Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture des produits et services, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 16 ans, sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs). Les usagers de nos services qui nous informent être âgés de moins de 16 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve de nos obligations légales de conservation décrites à l'article 7 ci-après), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif, en nous contactant à l'adresse [bibus.dpobrest@keolis.com](mailto:bibus.dpobrest@keolis.com).

## 2. Les données personnelles que nous recueillons

---

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir auprès de vous ou à votre sujet (voir ci-dessous), à partir des sources suivantes :

- Formulaire d'inscription ou de collecte imprimés et/ou disponibles sur support électronique disponibles dans les points de vente physiques ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements auxquels vous participez.
- Visite et/ou achat d'un de nos services dans l'un des points de vente physiques Bibus;
- Consultation ou contact auprès d'un service après-vente et/ou auprès du centre de relations clients Bibus ;
- Affranchissement ou contrôle d'accès à nos services (transports urbain, interurbain, collectif ou individuel, médicalisé, location ou stationnement de véhicule, etc.) ;
- Vidéoprotection de certains de nos installations et équipements ;
- Navigation sur le site internet Bibus ou utilisation des applications mobiles bibus (notamment lors de la création d'un compte utilisateur, l'utilisation d'une fonctionnalité, la souscription à un service, la réponse à un formulaire d'inscription ou de sondage, la consultation de ressources disponibles sur le site ou les applications) ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Brest et vous ;

Selon votre utilisation des ressources, services et produits Bibus et des finalités de vos interactions avec Keolis Brest, nous sommes susceptibles de recueillir différents types de données personnelles vous concernant :

- Coordonnées personnelles et informations que vous pourriez nous fournir à l'occasion de la souscription de nos services ou de leur utilisation ;
- Informations et coordonnées relatives au paiement de services ou produits payants ;
- Données relatives à votre utilisation des produits et services Bibus : vos préférences de trajet, votre position géographique (si vous avez activé les services de localisation au sein de votre

appareil mobile ou dans le cadre de la localisation de certains véhicules de transport public ou individuel) ;

- Commentaires et interactions avec nos services de gestion des relations clients ;
- Données relatives au trafic et à l'utilisation du site internet bibus et des applications mobiles, informations que vous nous fournissez en provenance d'un réseau social.

### **3. Utilisation de vos données personnelles**

---

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous, selon votre utilisation des services Bibus et vos interactions avec Keolis Brest, opérateur du réseau Bibus :

- Gérer nos fichiers clients et prospects, la fourniture de nos services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec nos clients et usagers de nos services ;
- Traiter de manière sécurisée vos coordonnées de paiement lors de l'achat d'un service ;
- Vous informer des incidents et perturbation dans la délivrance de nos services ;
- Vous informer de nos offres adaptées à l'utilisation de nos services ;
- Comprendre vos besoins et vos attentes afin de vous fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation de nos services et de leurs fonctionnalités en vue de modifier ou d'améliorer nos services et de faire évoluer nos offres ou créer de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services ;
- Traiter vos demandes, l'exercice de vos droits et vos réclamations ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, aux requêtes et ordres légaux.

### **4. Transmission des données**

---

Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer d'une quelconque autre manière, sans votre consentement qui aura été donné après que vous ayez reçu une information préalable, à l'exception des cas énumérés ci-dessous :

#### **Au sein du Groupe Keolis**

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis, en France, afin d'assurer la continuité de nos services, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs du site internet et des applications mobiles bibus ;

### **Avec des prestataires tiers**

Nous sommes susceptibles de communiquer vos données personnelles à des tiers, dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour faire fonctionner le site internet et les applications mobiles bibus ;

### **Avec des partenaires commerciaux**

Nous partageons certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe, dans le cadre des finalités décrites à l'Article 3 ci-dessus ;

### **Avec des tiers pour des motifs juridiques**

Dans le cas où Keolis Brest serait tenue de se conformer aux lois et aux règlements, 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, la santé ou la sécurité, etc.).

Nous exigeons toujours de ces tiers qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisante 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. Comment nous protégeons vos données personnelles**

---

Keolis Brest sécurise vos données personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisés, conformément à la législation applicable en vigueur.

Ces mesures incluent notamment:

- Le stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- La protection, notamment via des procédés de cryptage des données transmises ;
- Accès limité aux employés et contractuels sur la base du "besoin de savoir".

Bien que Keolis Brest mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises sur notre site, lors de leur transit via Internet au moyen d'un protocole non sécurisé.

## **6. Vos droits sur vos données personnelles**

---

### **Accès, modification, mise à jour et suppression de vos données personnelles**

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par Keolis Brest, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression. Vous pouvez exercer ces droits en adressant une demande écrite, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité aux contacts mentionnés à l'Article 8 « Nous contacter ». Nous nous efforcerons de répondre à vos

demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la loi applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles.

### Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ne plus recevoir d'informations ou d'offres, soit en nous écrivant à l'une des adresses indiquées dans l'Article 8 « Nous contacter », soit suivant le processus de désinscription décrit dans les messages reçus.

### Portabilité

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité, en nous écrivant aux coordonnées indiquées dans l'Article 8 « Nous contacter ». Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la loi applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles.

### Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle du pays de l'Union Européenne dans lequel vous résidez, vous travaillez ou dans lequel vous jugeriez qu'une violation de vos droits aurait été commise.

## 7. Délais de conservation des données collectées

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à l'Article 3 ci-dessus, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables ou imposées à KEOLIS en fonction des finalités pour lesquelles vos données personnelles peuvent être traitées. Ces durées maximales s'appliquent sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de vos données avant l'expiration de celles-ci pour un motif compatible avec toute obligation légale qui pourrait s'imposer à KEOLIS.

Finalités	Durées de conservation
Vidéosurveillance ayant pour objet d'assurer la sécurité des biens et des personnes utilisant les services Keolis Brest	Keolis Brest doit recevoir l'ordre de la police (réquisition dans les 3 jours)
Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, et des applications mobiles, gestion des cookies	13 mois
Gestion des demandes d'accès et de rectification des données	1 an à compter de la réception des demandes
Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s)	3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact

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 et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, gestion des réclamations	10 ans à compter du dernier événement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de paiement de Keolis uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement

## 8. Modification de la Politique de Confidentialité

---

Keolis Brest se réserve le droit d'apporter des modifications à la Politique de Confidentialité à tout moment.

Vous en serez préalablement averti par la publication d'une notification sur la page d'accueil du site internet bibus. Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données personnelles.

Vous reconnaissez et acceptez qu'il vous incombe de consulter régulièrement notre site internet pour prendre connaissance des modifications qui lui sont apportées, notamment au sein de la Politique de Confidentialité.

## 9. Nous contacter

---

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail [bibus.dpobrest@keolis.com](mailto:bibus.dpobrest@keolis.com).

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 25/09/2018.