

Déclaration relative à la protection des données

Date de dernière mise à jour : 09/11/20

En tant qu'organisme public chargé par la Région de Bruxelles-Capitale d'offrir un service de transports publics, nous accordons, au sein de la STIB, la plus grande importance à la protection de votre vie privée et à la protection des données. Ainsi, traiter vos données à caractère personnel avec le plus grand soin et en assurer le meilleur niveau de protection conformément au Règlement 2016/679 du 27 avril 2016 *relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données* (ci-après « RGPD ») et à la loi nationale applicable en la matière, la loi relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel du 30 juillet 2018, fait partie de nos priorités. Pour cette raison, nous voulons vous informer de la manière la plus complète possible par le biais de cette déclaration relative à la protection des données personnelles (ci-après « la Déclaration »). Cette information a pour but d'assurer que vous disposiez du contrôle le plus optimal sur vos données à caractère personnel.

. Quelques définitions

Afin de vous informer au mieux, et de garantir la protection la plus optimale, il est nécessaire de définir les termes fréquemment utilisés dans cette Déclaration.

	Définitions prévues par le RGPD	Explications des termes en langage usuel
Donnée à caractère personnel (ci-après « donnée personnelle »)	Toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ; est réputée être une "personne physique identifiable" une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.	Il s'agit de toute information relative à une personne physique susceptible d'être identifiée (Vous), directement ou indirectement. Il importe peu que ces informations soient confidentielles ou publiques, qu'elles soient relatives à la vie privée ou professionnelle de la personne concernée. Par exemple : un nom, une photo, une empreinte, une adresse mail, un numéro de téléphone, un numéro de sécurité sociale, une adresse IP, un enregistrement vocal, vos données de navigation sur un site internet, les données liées à un achat en ligne, etc
**Personne concernée	Personne physique identifiée ou identifiable	Nos clients et non-clients, les candidats ainsi que les fournisseurs
Catégories particulières de données	Données à caractère personnel qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques ou l'appartenance syndicale, ainsi que les données génétiques, des données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique, des données concernant la santé ou des données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle d'une personne physique.	Les données sensibles forment une catégorie particulière de données personnelles. Le <i>règlement</i> européen interdit de recueillir ou d'utiliser ces données, sauf dans certains cas. Les données sur votre état de santé sont des données à caractère sensible (handicap).
Consentement	Toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère	Votre <u>consentement</u> indubitable constitue un des fondements légaux du <u>traitement</u> de vos données. Ce consentement, que

	personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.	vous pouvez retirer à tout moment, doit satisfaire à certaines conditions.
Consentement explicite		La caractéristique « explicite » fait référence à la modalité d'expression du consentement : il est nécessaire de disposer d'une déclaration expresse de la part de la personne concernée, ce qui suppose une attention particulière et la mise en place de mécanismes ad hoc par le responsable du traitement.
Délégué à la protection des données (ci-après DPO)	Le RGPD ne donne pas de définition du DPO mais lui consacre un article entier relatif à ses tâches, il est ainsi écrit qu'il faut que le « DPO soit associé, d'une manière appropriée et en temps utile, à toutes les questions relatives à la protection des données à caractère personnel ».	Le DPO est notamment chargé de conseiller au mieux la STIB sur le respect du RGPD et des lois nationales applicables. Le DPO est le point de contact de l'Autorité de Protection des Données mais aussi votre point de contact préférentiel pour toute demande concernant vos données personnelles.
Espace Economique Européen		Union Européenne + Islande + Norvège + Liechtenstein
Responsable du traitement	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres , détermine les finalités et les moyens du traitement.	La personne, l'autorité publique, la société ou l'organisme qui exerce la maîtrise de vos données et qui décide de toute utilisation de celles-ci. C'est lui qui décide de créer ou de supprimer un traitement et détermine pourquoi vos données seront traitées et à qui elles seront transmises. Il est le principal responsable du respect de la protection de vos données. En l'espèce, il s'agit de la STIB.
Sous-traitant	La personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.	Toute personne, physique ou morale, qui exécute des tâches de traitement sur les instructions et sous la responsabilité du responsable de traitement.
Traitement	Toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.	Toute utilisation de données personnelles, quel que soit le procédé utilisé, qu'il soit informatisé ou manuel (enregistrer, organiser, conserver, consulter, modifier, rapprocher avec d'autres données, transmettre, etc. des données personnelles). Par exemple : l'utilisation de vos données à des fins de gestion des commandes, d'envoi de newsletters, etc.

• Qui est responsable du traitement de vos données personnelles ?

STIB

La Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, Organisme de droit public, dont le siège est sis à 1000 Bruxelles, Rue Royale 76, et ayant comme numéro d'entreprise le 0247.499.953 (ci-après la STIB) est le responsable du traitement.

Données de contact

STIB Head Office
Rue royale 76
1000 Bruxelles
www.stib-mivb.be

Cette Déclaration vaut pour les données personnelles que nous traitons en tant que **responsable du traitement** (voyez la définition supra). Elle s'applique également lorsque nous sommes **co-responsables** du traitement dans le cadre de certains traitements spécifiques (voir infra « Traitements conjoints entre opérateurs »). Vous pouvez exercer vos droits à l'égard de chacun des co-responsables.

En tant que responsable du traitement, nous devons respecter une série d'obligations : garantir vos droits, vous notifier les failles de sécurité, établir un registre, désigner un DPO, etc. En tant que responsables conjoints, nous avons réparti ces obligations et nous les avons consignées dans un accord définissant de manière transparente les responsabilités et les rôles de chacun d'entre nous dans l'exécution de nos devoirs en application de la réglementation en matière de protection des données à caractère personnel. Vous pouvez exercer vos droits à l'égard de et contre chacun des co-responsables.

DPO

Nous avons désigné un délégué à la protection des données. Toute question ou demande concernant le traitement de vos données personnelles peut être adressée à l'adresse email suivante : DPO@stib-mivb.brussels.

. A qui et quand s'applique cette Déclaration ?

Cette déclaration s'applique dans le cadre de l'utilisation de nos produits et services (en ce compris MOBIB), mais également lorsque vous vous rendez dans nos bureaux, KIOSKs et BOOTIKs, ou lorsque vous consultez nos sites internet, utilisez nos apps (stib-mivb, simbus,...), participez à une enquête de marché, un questionnaire, un concours, une action ou un événement, ou faites quelconque autre usage de nos produits et services.

La Déclaration concerne les personnes suivantes:

- **Nos clients**, à savoir les utilisateurs réguliers ou non du réseau, indépendamment du titre de transport dont ils disposent.
- **Concernant nos clients business to business (B2B) :**
 - La Déclaration n'est d'application que si le client B2B est une personne physique ;
 - S'il s'agit d'une personne morale, la Déclaration ne s'applique qu'aux données personnelles des personnes physiques. Nous traitons seulement leurs données personnelles dans le cadre de leur relation avec le client B2B (comme les mandataires, les personnes de contact)
- **Les non-clients**, à savoir des personnes ne disposant pas ou plus d'un titre de transport nominatif et dont les données ont été collectées par divers canaux, tels que les concours, le site web, les réseaux sociaux, les personnes en contact avec le service client
- **Les candidats**, à savoir les personnes qui postulent pour un emploi à la STIB, notamment via le site jobs.stib.be.
- **Les personnes de contact au sein de nos fournisseurs**, soit toute entreprise qui nous fournit des biens et/ou services dans le cadre de nos activités.

NB : Via nos produits et services STIB, vous pouvez également faire usage de services d'autres parties comme chatbot, des sites web de tiers, des forums, et/ou des apps. La STIB n'a pas de contrôle, et n'est pas responsable des informations que vous y placez et la manière dont elles sont traitées. Il vous y appartient d'agir avec prudence et de bien lire la politique/Déclaration de protection de la vie privée de ces tiers.

. Comment collectons-nous vos données ?

A. Vous partagez des données avec nous

Nous traitons les données personnelles que vous nous transmettez. Ceci peut se faire de manière téléphonique (par exemple, lorsque vous contactez notre service clientèle), par écrit (par exemple, lorsque vous remplissez un formulaire (online), lorsque vous créez un profil dans MyBOOTIK, lorsque vous nous envoyez un SMS ou un e-mail, lorsque vous vous inscrivez pour un concours ou téléchargez une application STIB), de manière électronique ou verbalement (par exemple, dans un de nos KIOSKs ou BOOTIKs).

B. Nos systèmes collectent des données

Nous utilisons vos données personnelles pour l'usage de nos produits et services (par exemple, une adresse e-mail, une adresse IP, un numéro de téléphone, un numéro de client, un/des code(s) de login et mots de passe). En outre, nos systèmes enregistrent également des données personnelles qui sont générées durant votre utilisation de nos produits et services (par exemple, l'utilisation de Cookies).

C. Des tiers nous communiquent des données

Nous n'achetons pas de données de parties externes. Toutefois, dans le cadre de l'accomplissement correct de nos services, nous faisons dans certains cas usage de données personnelles obtenues via des tiers. Tel est le cas, par exemple, lors de la vérification d'une composition de ménage pour l'octroi de tarifs dégressifs ou le droit aux tarifs préférentiels, que nous pouvons vérifier ou auprès de la BCSS (Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale) ou dans le cas de concours et/ou enquêtes où nous pouvons recevoir des données de nos sous-traitants ou encore d'intermédiaires pour l'utilisation de nos services Taxibus.

. Quelles données traitons-nous ?

Nous distinguons plusieurs catégories de données. Par exemple, **les données personnelles qui peuvent vous identifier** comme utilisateur de nos produits et services (votre nom et documents d'identification...), **les données personnelles qui nous permettent de vous contacter** (par exemple, votre adresse, votre adresse e-mail et votre numéro de téléphone...), **les données personnelles indiquant vos caractéristiques personnelles** (par exemple, votre âge et votre sexe), **les données de facturation et de paiement**, toutes **les données relatives à votre utilisation de notre site internet et nos applications** (sur MyBOOTIK ou via notre service clientèle, les Bootik, média sociaux, actions, sites web et applications mobiles, concours, etc...) ainsi que les **données que vous communiquez de votre propre initiative**, par exemple votre C.V dans le cadre d'une candidature ou d'une question ou plainte à l'intention de notre service clientèle.

En outre, comme la réglementation le dispose, **nous ne traitons pas de données sensibles sans que vous ayez au préalable donné votre consentement explicite ou que vous ne nous les communiquiez de votre propre initiative.** Nous traitons en effet certaines données relatives à votre santé dans le cadre de la fourniture de services pour moins-valides (par exemple Taxibus), du droit aux tarifs spéciaux via la BCSS (Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale), ou encore dans le cadre du traitement des sinistres qui se sont produits sur le réseau.

La STIB mène une politique stricte en ce qui concerne **le traitement de données personnelles des mineurs**. Si nous savons ou devons savoir que vous êtes âgé de moins de 13 ans, la STIB, demandera en principe l'accord de votre(vos) parent(s) ou tuteur(s).

Nous utilisons **des données anonymes, agrégées**, à des fins commerciales et de service et de rapports internes/externes, de statistiques. Ces données ne peuvent jamais se rapporter à une personne physique déterminée.

Quelques exemples : rapports de validation (combien de personnes étaient présentes à un moment donné dans une station, un véhicule déterminé, etc.), des organisations d'événements, des rapports relatifs à l'utilisation d'une ligne déterminée, par exemple, pour déterminer la fréquence d'utilisation.

Par ailleurs, nous vous donnons également la possibilité d'utiliser nos services de manière anonyme via la carte MOBIB Basic. Une telle carte n'est reliée à aucune donnée personnelle.

. Quelle est la justification du traitement de mes données ?

En tant qu'opérateur des transports publics dans la Région de Bruxelles-Capitale, nous sommes régulièrement en contact avec vos données personnelles. Le traitement de vos données est encadré par un cadre légal, il nous est primordial que vous puissiez être assuré que vos données sont traitées de manière éthique, légale et sécurisée.

Conformément au principe de licéité du RGPD, **nous fondons toujours nos traitements sur une base légale**. Ce faisant nous utilisons vos données personnelles uniquement si leur utilisation est justifiée par l'une des bases légales suivantes :

- L'exécution du **contrat** auquel vous êtes partie (y compris les mesures précontractuelles ainsi que la fin du contrat) ;
- Le respect **des dispositions légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis** ; (par exemple en matière de comptabilité ...) ;
- L'exécution d'une mission d'intérêt public : la STIB est en effet chargée, via notamment l'Arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 18/07/1996 arrêtant le cahier des charges auquel est soumise la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, d'assurer des missions d'intérêt public, à titre principal la fourniture de transports publics dans la Région de Bruxelles-Capitale ;
- Les **intérêts légitimes de la STIB**, auquel cas nous veillons toujours à un équilibre entre ces intérêts et le respect de votre vie privée, vos libertés et droits fondamentaux ;
- ou une combinaison de ces fondements.

Si le traitement de vos données personnelles ne rentre pas dans le cadre d'un de ces fondements, nous demandons alors toujours **votre consentement de manière préalable**. Vous donnez votre consentement via une action positive (comme par exemple cocher une case). **Vous êtes libre de retirer à tout moment votre consentement.**

. À quelles fins utilisons-nous ces données personnelles ?

Nous traitons des données personnelles à des fins diverses, en ne traitant, conformément aux principes de limitation de la finalité (les données ne peuvent être traitées que pour la finalité prévue) et de minimisation, que les données strictement nécessaires à la réalisation de la finalité prévue. Si une autre finalité que celle prévue initialement est envisagée, vous serez prévenu et votre consentement sera requis. Cela est exclu dans le seul cas où l'établissement de statistiques serait la nouvelle finalité envisagée. **Le détail des finalités se trouve infra.**

. Comment sécurisons-nous vos données ?

Nous avons nommé un **DPO**, lequel nous fournit des conseils en matière de règles applicables relatives à la protection des données. Celui-ci nous aide également à vérifier si nous respectons bien ces dernières.

Nous ne mettons vos données à la disposition des employés ou des sous-traitants que si celles-ci sont strictement nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Pour les nouveaux processus de traitement, ainsi que pour les processus existants, susceptibles d'engendrer un risque élevé, nous réalisons en amont **une analyse d'impact de la protection des données** afin de déterminer les mesures de sécurité les plus appropriées.

En outre, nous avons également pris **les mesures techniques, physiques et organisationnelles appropriées** dans le but de protéger vos données à caractère personnel contre la destruction, la perte, la modification involontaire, la détérioration ou la divulgation.

Si une fuite de données se produisait néanmoins, et que celle-ci était susceptible d'engendrer un risque élevé pour vos droits et libertés, vous seriez alors, en tant que personne concernée (client ou non client, en ce compris les candidats et fournisseurs), averti personnellement dans les circonstances prévues par la loi.

. Combien de temps conservons-nous vos données ?

Conformément au principe de conservation des données du RGPD, **la STIB conserve vos données pour une durée préalablement déterminée**. La STIB a ainsi déterminé des règles précises concernant la durée de conservation de vos données personnelles. Cette durée varie selon les différentes finalités prévues, et doit tenir compte des éventuelles obligations légales.

Vos données sont conservées, au maximum, durant le temps nécessaire pour le traitement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées. Ce délai varie en fonction de la finalité qui est visée.

Le délai de conservation peut parfois être très court. Parfois, le délai peut être plus long, par exemple pour remplir nos obligations légales ou par nécessité juridique (dans le cadre d'un contentieux). Les données archivées ne sont jamais accessibles que de manière limitée. Après écoulement du (des) délai(s) de conservation applicable(s), les données personnelles sont effacées ou rendues anonymes à des fins statistiques internes ou externes.

Pour plus d'informations, veuillez [cliquer ici](#).

. Avec qui partageons-nous vos données ?

Nous ne vendons pas vos données personnelles à des tierces parties.

Si nous ne vendons **jamais** vos données, dans certains cas, nous les transmettons à des tierces parties à différentes fins :

- **Au cas où ceci est nécessaire pour notre prestation de services**

Certaines de nos bases de données sont rendues accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et nous assistent dans la fourniture de nos produits et services. Songez par exemple à **la sous-traitance de certaines missions RH** (recrutement, évaluation externe (assessment), ...) ou **les tâches de technologie de l'information (Support IT)**.

La transmission de vos données à ce sujet a lieu uniquement pour les finalités pour lesquelles la STIB traite elle-même vos données comme responsable de traitement et se limite aux données dont ces tierces parties ont besoin pour l'accomplissement de leur tâche pour notre compte (sous-traitant).

- **Existence d'une obligation légale**

Nous nous référons à ce sujet à ce qui a déjà été mentionné plus haut à propos de la justification de l'utilisation de vos données personnelles. Vos données pourraient être transférées à **des autorités publiques administratives ou judiciaires (par exemple, demande de la police, justifiée par un procès-verbal en bonne et due forme, d'un juge d'instruction, justifié par un mandat, ou d'un procureur du roi par le biais d'une apostille)**.

- **Au cas où il y a un intérêt légitime pour la STIB**

Nous ne transmettrons vos données personnelles que si notre intérêt légitime l'emporte sur vos droits et libertés fondamentales. Nous vous informerons également toujours de manière transparente. Ainsi, vos données personnelles peuvent être transmises à **des contrôleurs de crédit, des bureaux de recouvrement et des prestataires de services juridiques, ainsi qu'à des partenaires avec lesquels nous collaborons dans le cadre d'une action spécifique** (par exemple, un bureau de voyages, pour un concours STIB lors duquel vous pouvez gagner un voyage).

- **Au cas où vous nous y autorisez.**

Si la STIB transmettait des données personnelles à des tiers dans d'autres situations, cela aura alors **toujours** lieu suite à une notification explicite, dans laquelle des informations sont données sur le tiers, les finalités de la transmission et le traitement lui-même. Cette notification sera le préalable à la collecte nécessaire de votre consentement pour la réalisation de ce nouveau traitement. Veuillez noter que, dans le cas où ce nouveau traitement impliquerait des données sensibles (telles que des données relatives à la santé), votre consentement explicite sera alors demandé. Par exemple, comme déjà mentionné supra, en cas de traitement d'un sinistre, nous devons fournir vos données personnelles et éventuellement des données relatives à votre santé à des compagnies d'assurance, à des experts (médicaux), à des avocats, etc. A cette fin, nous vous demanderons préalablement votre consentement explicite, sauf si vous nous transmettez vous-même ces données.

- **Rédaction de rapports externes**

Nous utilisons des données anonymes, agrégées, à des fins de rédaction de rapports externes, d'établissement de statistiques, Ces données ne peuvent jamais se rapporter à une personne physique déterminée. Quelques exemples : **rapports de validation** ('combien de personnes étaient présentes à un moment donné dans une station, un véhicule déterminé, etc.), des organisations d'événements, des rapports relatifs à l'utilisation d'une ligne déterminée, par exemple, pour déterminer la fréquence d'utilisation. La STIB garantit à chaque fois que les parties auxquelles sont transmises ces données ne puissent jamais réduire les données reçues de notre part à une personne physique identifiable (anonymisation).

. Vos données sont-elles transmises à l'étranger ?

Transfert des données au sein de l'Espace Economique Européen

Pour les nécessités de certains traitements, certaines données sont transférées au sein de l'Espace Economique Européen.

Au sein de l'Espace Economique Européen, sachez que les données personnelles bénéficient partout du même niveau de protection, puisque l'ensemble de cet espace est soumis au RGPD.

Transfert des données en dehors de l'Espace Economique Européen

Nous transférons vos données personnelles et/ou octroyons l'accès à celles-ci à un sous-traitant situé dans des Etats non membres de l'Espace Economique Européen uniquement lorsque :

- il se situe dans un Etat qui assure un niveau de protection adéquat en vertu d'une **décision d'adéquation** prise par la Commission européenne ;
- **des garanties appropriées** ont été mises en oeuvre conformément au RGPD, comme par exemple:
 - **la signature des clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne** pour le transfert des données à caractère personnel vers les sous-traitants établis dans les pays tiers (2010/87/UE) ;
 - **le recours à des règles d'entreprises contraignantes approuvées** ou ;
 - **l'application d'un code de conduite approuvé.**

Tout transfert de données à caractère personnel vers un pays situé en dehors de l'EEE cessera immédiatement si la décision d'adéquation ou toute autre garantie équivalente sur laquelle repose ce transfert est invalidée ou s'il n'est plus satisfait aux conditions.

Pour obtenir plus d'informations et/ou une copie des garanties prises, il vous suffit de nous contacter via notre formulaire de contact ou de nous adresser un email à DPO@stib-mivb.brussels.

. Quels sont vos droits ?

Généralités

Le RGPD vous confère des droits qui vous assurent le contrôle sur vos données à caractère personnel. Veuillez noter que pour exercer vos droits, et pour éviter toute divulgation illicite de vos données personnelles, nous devons vérifier votre identité.

Ceci occasionne-t-il des frais ?

Vous pouvez exercer vos droits au respect de la vie privée gratuitement, sauf si votre demande est manifestement non-fondée ou déraisonnable, à savoir en raison de son caractère répétitif. Dans un tel cas – conformément à la législation relative à la protection de la vie privée – nous avons le droit et le choix de (i) de porter en compte une indemnité raisonnable (compte tenu des frais administratifs pour fournir les informations ou effectuer la communication demandée et des frais qui vont de pair avec les mesures demandées), ou (ii) de refuser de donner suite à votre demande.

Sous quel format vais-je recevoir une réponse ?

Si vous introduisez votre demande de manière électronique, les informations sont, si possible, fournies de manière électronique, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement. Si vous nous adressez une demande via voie postale, nous vous répondrons par le même biais. Nous appliquerons en somme une symétrie des moyens de communication, sauf si vous demandez qu'il en soit autrement. En tous les cas, nous vous fournissons une réponse succincte, transparente, compréhensible et facilement accessible.

Quand vais-je recevoir une réponse ?

Nous réagissons le plus rapidement possible à votre demande, et en tout cas dans le mois de la réception de votre demande. En fonction de la complexité des demandes et du nombre de demandes, le délai peut encore être prolongé de deux mois. En cas de prolongation du délai, nous vous en informons dans le mois de la réception de la demande.

Qu'en est-il si la STIB ne donne pas suite à ma demande ?

Nous vous informons toujours dans notre réponse de la possibilité de déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle.

Par courrier postal :

Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
+32 (0)2 274 48 00

Par email : contact@apd-gba.be

Via le site internet : www.autoriteprotectiondonnees.be.

Comment exercer mes droits ?

Pour cela, il vous suffit de nous adresser une demande via notre formulaire de contact « DPO/exercer mes droits » ou de nous contacter par e-mail à l'adresse DPO@stib-mivb.brussels avec pour objet « droit d'accès/oubli/limitation/opposition: données personnelles ».

Dans le cas d'un droit d'accès, veuillez nous transmettre votre numéro de carte Mobib. Dans le cas où l'adresse email à partir de laquelle vous nous contactez n'est pas celle liée à votre carte, veuillez également joindre une copie du recto de votre carte d'identité.

Dans le cas des autres droits, veuillez nous fournir une copie du recto de votre carte d'identité ainsi que de votre carte Mobib.

Ces informations nous sont nécessaires afin d'effectuer une vérification d'identité et ainsi nous assurer que vous êtes bien la personne concernée et donc habilitée à exercer vos différents droits.

Si vous ne parvenez pas à accéder à vos informations par e-mail, vous pouvez nous adresser votre demande par **courrier postal** à l'adresse suivante :

STIB

62 rue des Colonies

1000 Bruxelles

Belgique

En cas de demande écrite, celle-ci devra être signée et accompagnée de la copie du recto de votre carte d'identité ainsi que de votre carte Mobib si vous en détenez une. La demande devra préciser l'adresse à laquelle devra parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 mois suivant la réception de la demande. Ce délai sera prolongé de 2 mois en cas de demande nécessitant des recherches approfondies ou dans le cas où nous recevions un nombre de demandes trop importantes. Le prolongement du délai sera toujours justifié et signifié dans le mois suivant la réception de Votre requête.

La STIB peut demander une indemnité raisonnable pour couvrir ses frais administratifs pour toute copie complémentaire que vous demandez.

Concernant votre droit d'accès : Vous recevrez **gratuitement** une copie de vos données dans un format électronique dans un délai d'1 mois suivant la réception de la demande. Ce délai sera prolongé de 2 mois en cas de demande nécessitant des recherches approfondies ou dans le cas d'une charge de travail trop importante, cette prolongation vous sera toujours signifiée dans le mois suivant votre requête, et justifiée. Nous attirons votre attention sur le fait que votre droit d'obtenir une copie n'aboutira pas si celui-ci porte atteinte aux droits et libertés d'autrui.

Concernant votre droit à l'oubli : Nous ne pouvons pas toujours supprimer toutes les données personnelles, il faut garder à l'esprit que ce droit n'est pas absolu. Nous nous devons de l'équilibrer avec d'autres droits ou valeurs importantes, tels que la liberté d'expression, le respect d'une obligation légale à laquelle nous sommes soumis ou des motifs d'intérêt public importants ou encore dans le cadre de la nécessité de certaines données pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice. Nous vous informerons plus amplement à ce sujet dans la réponse à votre demande.

Votre droit d'accès :

Vous avez le droit, à tout moment, d'apprendre de la STIB si nous traitons ou non vos données personnelles, et si nous les traitons, de consulter et ou d'en obtenir une copie. Vous pouvez également obtenir des informations complémentaires sur :

- les finalités du traitement ;
- les catégories de données personnelles concernées;
- les destinataires ou les catégories de destinataires (y compris les destinataires dans les pays tiers, le cas échéant) ;
- si possible, le délai de conservation ou, si cela n'est pas possible, les critères de détermination de ce délai ;
- l'existence de vos droits à la protection de la vie privée ;
- le droit de déposer une plainte à la STIB via DPO@stib-mivb.brussels ou directement auprès de l'autorité de contrôle;
- les informations dont nous disposons quant à la source des données si nous obtenons des données personnelles d'un tiers ; et
- l'existence d'une prise de décision automatisée.

Votre droit à la rectification des données personnelles (correction)

Vous avez le droit de faire corriger sans délai vos données personnelles incomplètes, erronées, inadéquates ou dépassées.

Pour garder les données à jour, comme lors d'un déménagement ou d'un changement de votre adresse e-mail, nous vous demandons donc de nous signaler tout changement via notre service clientèle, soit par téléphone ou par mail via notre formulaire de contact.

Votre droit à l'effacement des données (le 'droit à l'oubli')

Vous avez le droit, dans les cas suivants de faire supprimer vos données personnelles :

- vos **données personnelles ne sont plus nécessaires pour les finalités** pour lesquelles elles ont été collectées ou autrement traitées par la STIB ;
- **vous retirez votre consentement** sur lequel est fondé un traitement de vos données personnelles effectué par la STIB ;
- **vous vous opposez au traitement** de vos données personnelles et il n'y a pas de motifs plus importants, légitimes pour le traitement/la poursuite du traitement par la STIB;
- **vos données personnelles ont été traitées de manière illicite**, non conformément au RGPD et à la loi belge ;
- vos données personnelles doivent être effacées pour **satisfaire à une obligation légale** qui est prévue par le droit de l'Union Européenne ou par le droit national auquel la STIB est soumis ;
- vos données personnelles ont été collectées dans le cadre de l'offre d'un site internet adressé aux enfants;
- pour une raison qui vous est propre, vous considérez qu'un des traitements poursuivis porte atteinte à votre vie privée ;

Veillez noter que si vous avez été candidat à un poste à la STIB, nous conservons en tout état de cause les données récoltées pour une période de 5 ans à dater du dernier contact. Il ne vous sera possible d'exercer votre droit à l'oubli qu'à l'expiration de cette période. Cette conservation est justifiée par des motifs impérieux et légitimes liés au très grand nombre de candidatures introduites annuellement à la STIB. Pour plus d'informations, veuillez consulter les FAQ de notre site « recrutement ».

Votre droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles

Vous avez le droit, sur la base de votre situation particulière, de vous opposer au traitement de vos données personnelles, si le traitement est fondé sur l'intérêt légitime de la STIB ou l'intérêt général. La STIB arrêtera le traitement de vos données personnelles, sauf si la STIB peut démontrer qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur vos intérêts, droits ou liberté ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

De cette manière votre demande n'aboutira pas :

- si le traitement est nécessaire pour la conclusion ou l'exécution de votre contrat
- si le traitement a été imposé par la loi ou un règlement
- si le traitement est nécessaire pour constater, exercer ou défendre des droits en justice

En ce qui concerne votre droit à l'opposition dans le cadre du marketing direct.

Vous ne souhaitez recevoir aucune forme de communication commerciale ? Vous avez toujours le droit de vous opposer, sans devoir indiquer de motif, à l'utilisation de vos données personnelles à des fins de marketing direct ou pour des promotions et/ou de désactiver les actions par téléphone, poste, sms ou e-mail. Vous pouvez à cette fin prendre contact avec le service clientèle de la STIB ou via le site web, ou vous rendre à un KIOSK ou BOOTIK STIB, ou encore modifier votre profil online via MyBOOTIK.

Les utilisateurs du site web qui ne sont pas clients de la STIB ne recevront des communications commerciales par sms et/ou e-mail qu'après qu'ils ont donné leur consentement clair à ce sujet.

Cette opposition au traitement de vos données dans le cadre du marketing direct est naturellement sans préjudice de notre droit de vous contacter par voie électronique dans le cadre de l'exécution de votre contrat ou si la loi nous y oblige.

Votre droit à la limitation du traitement :

Vous avez le droit de nous demander la limitation de vos données, c'est-à-dire le marquage (par exemple, un déplacement temporaire de vos données vers un autre système de traitement ou un verrouillage de vos données les rendant inaccessibles) de vos données personnelles enregistrées, en vue de limiter leur traitement futur.

Vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles si un des éléments suivants est d'application :

- vous contestez l'exactitude de ces données personnelles : leur utilisation est limitée durant une période qui permet à la STIB de contrôler l'exactitude des données ;
- le traitement de vos données personnelles est illicite : au lieu d'effacer vos données, vous demandez la limitation de leur utilisation ; leur traitement n'est pas conforme au RGPD et à la loi belge ;
- La STIB n'a plus besoin de vos données pour les finalités de traitement originaires, mais en a besoin pour introduire, exercer ou étayer une action en justice. Dans ce cas, au lieu d'effacer vos données, leur utilisation est limitée à intenter, exercer ou étayer l'action en justice. Aussi longtemps qu'il n'y a pas encore eu de

décision quant à l'exercice de votre droit à vous opposer au traitement, vous demandez de limiter l'utilisation de vos données personnelles.

. Politique en matière de Cookies

Nous nous référons à ce sujet à la déclaration distincte relative à la [politique en matière de Cookies](#) que vous retrouverez également sur notre site web.

. Souhaitez-vous nous contacter à propos de cette Déclaration?

Si vous voulez contacter le service Customer Care de la STIB (service clientèle), à propos de cette Déclaration de protection des données à caractère personnel (par exemple, pour modifier vos paramètres en matière de vie privée), vous pouvez le faire entre autres par écrit, par téléphone ou par e-mail. Toutes les informations relatives au Customer Care de la STIB peuvent être [consultées ici](#).

Pour davantage d'informations à propos de cette Déclaration de protection des données personnelles ou pour des plaintes relatives au traitement de vos données personnelles, vous pouvez prendre contact avec le Data Protection Officer de la STIB via DPO@stib-mivb.brussels

. La STIB peut-elle modifier cette Déclaration?

La STIB peut de temps à autre modifier cette Déclaration de protection des données personnelles, par exemple, notamment pour tenir compte d'éventuelles modifications législatives ou réglementaires ou à l'évolution ou l'émergence de nouvelles activités de traitement de la STIB. Nous vous invitons à toujours consulter la dernière version de cette Déclaration via notre site web (<https://www.stib-mivb.be>). Nous vous informerons préalablement via notre site web. La date de la dernière modification figure toujours en haut de ladite Déclaration.

Pour plus de détails, veuillez consulter le tableau placé à la fin de la présente Déclaration.

. Recours auprès de l'autorité de contrôle

Pour les plaintes relatives au traitement de vos données personnelles par la STIB, vous pouvez vous adresser à l'Autorité de Protection des Données.

Par courrier postal :

Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
+32 (0)2 274 48 00

Par email : contact@apd-gba.be

Via le site internet : www.autoriteprotectiondonnees.be.

. Pourquoi traitons-nous vos données ?

1- Délivrance de titres de transports :

Dans la plupart des cas, un certain nombre de données à caractère personnel sont nécessaires pour délivrer des titres de transport. Les données à caractère personnel traitées dépendent du type de titre de transport.

1/ Quelle finalité ?

Délivrance de la carte MOBIB nominative

Quelles données ?

La carte MOBIB est un support permettant de charger ensuite un titre de transport anonyme ou un abonnement personnalisé.

La création de la carte MOBIB nominative implique la récolte des données suivantes :

- le nom, le prénom
- le sexe
- la date de naissance
- l'adresse
- les coordonnées (numéro de GSM, adresse électronique)
- une photo
- le numéro de registre national

Ces données sont nécessaires pour la gestion et la mise à jour de notre fichier de clientèle.

Aucune donnée complémentaire n'est récoltée dans le cas du chargement de titres de transport anonymes sur la carte MOBIB.

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir la mission **d'intérêt public** qui nous a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale.

En outre, la STIB a besoin de ces données afin de remplir ses obligations contractuelles. En effet, la fourniture du service de transport ne serait pas possible sans le traitement de ces données.

Toutefois, le transport peut également avoir lieu avec une carte anonyme telle qu'une carte MOBIB Basic ou un ticket papier.

Quelle est l'origine des données ?

Nous recueillons ces renseignements auprès de vous, lors de l'achat d'une carte MOBIB nominative.

Si vous recevez votre carte MOBIB par le biais d'un système de tiers payant, ces informations peuvent également être fournies à la STIB par ce tiers.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Les paiements relatifs à l'achat d'une carte MOBIB s'effectuent par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de paiement, auxquels nous transmettons vos données bancaires afin de réaliser le paiement.

Nous pouvons également partager ces données avec d'autres prestataires de services de transport. Par exemple, lorsque vous optez pour un titre de transport interopérable. Vous pouvez par exemple disposer d'une carte MOBIB émise par la SNCB, dans ce cas-là, votre consentement quant au partage des données vous sera demandé lors de votre premier achat de titre.

Ces données peuvent également être transmises dans le cadre d'un système de tiers-payant. Lorsque votre employeur prend en charge votre carte MOBIB, celle-ci pourrait être envoyée à votre employeur.

Quelle est la durée de conservation des données ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 1 an après la fin de la durée de validité de votre carte (5 ans) additionnée à la durée de validité de votre dernier titre de transport (maximum 3 ans).

2/ Quelle finalité ?

Délivrance d'un abonnement personnalisé

Quelles données ?

Un abonnement donnant accès à l'ensemble du réseau de la STIB ou MTB peut être chargé sur une carte MOBIB. Dans ce cas, les données suivantes peuvent être ajoutées à celles récoltées pour la création de la carte MOBIB :

- la composition familiale
- le numéro de plaque d'immatriculation et la date de mise en circulation (en cas de l'obtention préalable de la prime « Bruxell'air »)
- le type de client (le cas échéant : le statut social, le handicap, bénéficiaires du statut de solidarité nationale pour les victimes d'actes de terrorisme)
- l'attestation de fréquentation scolaire pour les + 18 ans

Les données récoltées nous permettent de déterminer le tarif adéquat (vérification de votre droit à certains types d'abonnement, notamment, pour les enfants/seniors/personnes avec un statut BIM ou à charge d'un CPAS ou encore tarif dégressif potentiellement applicable selon la composition du ménage).

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir la mission **d'intérêt public** qui nous a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale.

En outre, la STIB a besoin de ses données afin de remplir ses obligations contractuelles. En effet, la fourniture du service de transport ne serait pas possible sans le traitement de ses données.

Quelle est l'origine des données ?

Nous recueillons ces informations au moment du chargement de votre abonnement sur votre carte MOBIB. Si vous recevez un abonnement par le biais d'un système de tiers payant, ces informations peuvent également être fournies à la STIB par ce tiers.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Les paiements relatifs à l'achat d'un titre de transport s'effectuent par l'intermédiaire d'un fournisseur de services de paiement, auxquels nous transmettons vos données bancaires afin de réaliser le paiement.

Nous pouvons également partager ces données avec d'autres prestataires de services de transport. Par exemple, lorsque vous optez pour un titre de transport interopérable. Vous pouvez par exemple disposer d'une carte MOBIB émise par la SNCB, dans ce cas-là, votre consentement quant au partage des données vous sera demandé lors de votre premier achat de titre.

Ces données peuvent être transmises dans le cadre de contrat tiers-payant. Lorsque votre employeur prend en charge votre carte MOBIB, celle-ci pourrait être envoyée à votre employeur.

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 1 an après la fin de la durée de validité de votre carte (5 ans) additionnée à la durée de validité de votre abonnement (1 an).

3/ Quelle finalité ?

Délivrance de titres de transport via la carte MOBIB anonyme (« carte Basic »): La carte Basic est anonyme : **nous ne collectons aucune donnée personnelle.**

4/ Quelle finalité ?

Délivrance de tickets papier

Nous ne collectons, donc ne traitons aucune donnée à caractère personnel au niveau des titres de transport sous forme papier.

2- Utilisation de la carte Mobib : validation sur le réseau STIB

Conformément à l'article 3.7 de l'arrêté du gouvernement de la région Bruxelles-Capitale du 13 Décembre 2007, tout usager entrant dans un véhicule de la STIB doit valider son titre de transport.

Pour rappel la carte Mobib nominative contient des données personnelles (pour plus d'informations voir traitement supra « Délivrance de titres de transport ») et la carte Mobib basic ne détient pas de données à caractère personnel (données anonymes).

Quelles finalités ?

- **Gestion des titres de transport** : informations quant à la consommation du nombre de voyage et reconstruction d'un titre de transport en cas de remplacement de la carte Mobib (pour la carte mobib nominative : Si la carte détient un autre titre de transport qu'un abonnement)
- **Fournir une attestation de l'utilisation des transports publics à la demande de l'utilisateur** (uniquement pour carte mobib nominative : voir droit d'accès)
- **Gestion technique des titres de transport**: détecter les anomalies techniques (pour la carte mobib nominative : Si la carte détient un autre titre de transport qu'un abonnement)
- **Gestion des fraudes** : s'assurer que chaque usager a effectivement payé son trajet et a contrario détecter les usagers voyageant avec un titre de transport frauduleux
- **Gestion statistique** : Adaptation de l'offre de transport selon les arrêts fréquentés ; transmission de données statistiques aux autorités dans le cadre de l'élaboration de politique de mobilité
- Détermination du montant des subsides octroyés par la Région de Bruxelles-Capitale à la STIB

La carte MOBIB détient les informations sur les titres de transport achetés et notamment la dernière validation effectuée permettant ainsi de calculer les transferts entre véhicules (sans décompter un autre voyage).

Quelles données ?

La validation de la carte Mobib (carte Mobib basic et carte Mobib nominative) aux bornes placées à l'extérieur et à l'intérieur des véhicules implique la récolte des données suivantes :

- Le numéro de série de la carte Mobib
- L'arrêt où a été validée la carte
- Le véhicule dans lequel la carte a été validée
- Le valideur (l'identifiant de la borne à laquelle la carte a été validée)
- Le statut de la validation (consommation d'un titre de transport ou transfert)
- La date de validation
- L'heure de validation
- Le nombre de voyages restant après validation

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir la mission **d'intérêt public**. La STIB est en effet chargée, via notamment l'Arrêté du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 18/07/1996 arrêtant le cahier des charges auquel est soumise la Société des Transports Intercommunaux de Bruxelles, d'assurer des missions d'intérêt public, à titre principal, la fourniture de transports publics dans la Région de Bruxelles-Capitale. Cette mission d'intérêt public est également mentionnée dans le contrat de gestion signé entre la STIB et la Région de Bruxelles Capitale.

Les données de validation anonymisées servent à adapter l'offre de transport de la STIB à la fréquentation des arrêts (détermination des horaires avec heures de pointe, heures creuses ou vacances scolaire mais également la longueur des véhicules nécessaires) et pour fournir des données statistiques aux autorités pour qu'elles puissent élaborer une politique de mobilité performante et ainsi déterminer les subsides nécessaires à la STIB.

Quelle est l'origine des données ?

Nous recueillons les données de validations lorsque vous passez votre carte Mobib sur l'un des valideurs à l'entrée des stations de métro ou se trouvant dans les véhicules de la STIB.

Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Si votre carte Mobib provient d'un autre opérateur de transport public et que vous utilisez le réseau STIB, les informations quant à la consommation de votre titre de transport seront communiquées à l'opérateur qui vous a fourni le titre de transport par l'intermédiaire de BMC. Les informations quant à la localisation de la validation ne seront pas communiquées.

Quelle est la durée de conservation des données ?

Nous conservons les données de validations des cartes Mobib personnalisées pour une durée maximale de 6 mois plus le mois en cours. Passer cette période, les données de validations sont anonymisées et utilisées dans le cadre de la détermination de notre offre de transport et l'établissement de statistiques pour les autorités. Les données de validation des autres titres de transport sont anonymes dès leur collecte.

3- Paiement par carte bancaire (EMV)

Il est possible de payer sans contact sur l'ensemble du réseau STIB. Cela revient à valider votre voyage directement avec votre carte bancaire (de débit ou de crédit) ou avec une émulation de celle-ci sur votre smartphone.

Quelles finalités ?

- **Gestion de la tarification :** information par rapport au nombre et aux types de voyages effectués
- **Gestion des fraudes:** s'assurer que chaque usager a effectivement payé son trajet et a contrario détecter les usagers voyageant avec un titre de transport frauduleux
- **Gestion statistique:** Adaptation de l'offre de transport selon les arrêts fréquentés ; transmission de données statistiques aux autorités dans le cadre de l'élaboration de politique de mobilité
- Détermination du montant des subsides octroyés par la Région de Bruxelles-Capitale à la STIB

Quelles données ?

Lorsque vous utilisez la facilité de paiement sans contact pour valider votre voyage, les données complémentaires suivantes sont récoltées dans un environnement sécurisé :

- n° carte bancaire
- date de validité de la carte bancaire
- données de validations : date, heure et lieu de la validation

Cet environnement sécurisé répond aux normes PCI DSS. Il sert à sécuriser le paiement et il permet de rendre l'information illisible pour éviter qu'elle soit exploitée de façon non autorisée. Les données de validation (sauf le lieu) peuvent être accessibles si vous créez un compte Mybootik (voir traitement « sites et applications »).

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir **la mission d'intérêt public** qui nous a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale.

Quelle est l'origine des données ?

Vous fournissez ces informations lorsque vous validez votre carte bancaire pour l'achat d'un titre de transport ainsi que lorsque vous enregistrez votre carte via votre compte sur MyBootik

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Nous transmettons ces données à nos fournisseurs de service de paiement ainsi qu'à la société qui gère notre plateforme de gestion des paiements.

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 1 an après validation de votre dernier voyage via votre carte bancaire

4- Utilisation de la carte Mobib (Traitement conjoint entre opérateurs)

La STIB collecte et traite vos données personnelles dans le contexte d'une **mission d'intérêt public** qui consiste à échanger des données personnelles afin de faciliter l'interopérabilité, c'est-à-dire l'utilisation d'une même carte sur différents réseaux, et de simplifier la gestion de la carte MoBIB par tous les opérateurs de transport public individuellement. Il est important de noter que dans ce cadre, la STIB agit comme **responsable conjoint du traitement avec Brussels Mobility Card S.A (BMC) et les autres opérateurs de transports.**

Quelles données ?

Les informations relatives à la MoBIB (numéro MoBIB, numéro de série, date d'expiration, active ou désactivée- les titres de transport chargés sur la carte (numéro de produit, première et dernière validation, départ et dernier arrêt, classe, durée de validité); une application informatique centralise ces données, il s'agit du « CenSy ».

Quelle justification ?

Mission d'intérêt public (cf. supra). Les données personnelles sont traitées uniquement pour permettre et promouvoir l'interopérabilité entre BMC et les quatre opérateurs de transport via le CenSy.

Dans ce cadre, les données ne seront pas traitées par la STIB pour ses propres fins.

Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Le traitement implique par nature une transmission des données entre BMC et les opérateurs de transport.

Quelle est la durée de conservation ?

Vos données sont conservées le temps de la validité de votre carte Mobib, durée prolongée de 3 ans.

Si vous souhaitez plus d'informations sur la nature de ces traitements, nous vous invitons à consulter la Déclaration de Brussels Mobility Cards.

5- Aide à la mobilité des personnes reconnues handicapées : Taxibus

Quelle finalité ?

Transport public à la demande, de porte à porte, pour les personnes handicapées, éventuellement accompagnées d'une personne valide.

Quelles données ?

- le nom, le prénom
- le lieu et la date de naissance
- le numéro de la carte d'identité
- le numéro de registre national
- données financières (provision)
- données relatives à la santé

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir la mission **d'intérêt public** qui nous a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale. Le transport des personnes handicapées est explicitement mentionné dans le contrat de gestion qui lie la STIB à la Région de Bruxelles-Capitale.

Quelle est l'origine des données ?

Nous collectons ces données auprès de vous lors de votre première réservation.

La transmission des données

Nous (le Customer Care) pouvons transmettre ces informations à des tiers qui effectuent ces trajets à notre demande (nous avons en effet un partenariat avec « taxis verts »).

Le délai de conservation des données :

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 5 ans après la dernière réservation.

6- Gestion du service après-vente (contacts avec Customer Care)

Quelles finalités ?

- Répondre (de manière plus ou moins personnalisée selon le désir du client) aux questions posées
- Accompagner le client dans la résolution d'un problème rencontré

Quelles données ?

Les données fournies par la personne prenant contact avec le Customer Care ainsi que toutes les données préalablement recueillies dans le cadre d'une relation client (renvoi finalité 1).

De plus, nous pouvons enregistrer les appels, ceci est mentionné avant la mise en relation avec l'un de nos collaborateurs, la possibilité vous est alors offerte de refuser cet enregistrement.

Quelle justification ?

Nous traitons ces données afin de remplir la mission **d'intérêt public** qui nous a été confiée de manière réglementaire, à savoir la fourniture d'un service de transport dans la Région de Bruxelles-Capitale. La fourniture de transport ne pourrait être efficace si nous ne répondions pas aux demandes des usagers.

Quelle est l'origine des données ?

Nous collectons ces données auprès de vous lors de votre appel.

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 1 an après la fin de la durée de validité de votre carte (5 ans) additionnée à la durée de validité de votre dernier titre de transport (3ans).

7- Gestion des grands travaux :

Quelle finalité ?

Communiquer avec les riverains quant à l'impact des travaux

Quelles données ?

- Données d'identité (nom, prénom)
- Données de contact (numéro de téléphone)

Quelle justification ?

La STIB traite ces données afin de pouvoir prévenir au mieux les riverains de l'avancée des travaux et donc de l'impact de ceux-ci (notamment sur l'accès aux voitures dans les rues concernées etc...). Ces travaux d'entretien, d'aménagement et d'agrandissement du réseau répondent à une mission d'intérêt public confiée par la Région Bruxelles-Capitale à la STIB, l'information de leur évolution et de leur impact sur la vie quotidienne est quant à elle une possibilité offerte, le traitement est donc justifié par **le consentement**.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Les données ne sont pas transmises.

Quelle est la durée de conservation ?

Les données ne sont conservées que le temps de la réalisation des travaux

8- Gestion de la relation avec les partenaires

Quelle finalité ?

Communiquer avec les personnes de contact de nos partenaires, fournisseurs et/ou soumissionnaires

Quelles données ?

- Données d'identité
- Données de contacts

- Curriculum vitae

Quelle justification ?

L'**intérêt légitime** de la STIB de collecter et traiter des données relatives aux personnes de contact des soumissionnaires, fournisseurs et/ou partenaires, fait partie du processus de négociation et/ou **d'exécution de ses prestations contractuelles**, de la nécessité de négocier et/ou d'exécuter ledit contrat/marché avec vous ou votre entreprise

Quelle est la durée de conservation ?

Les données sont conservées 10 ans à partir de la fin de la relation contractuelle ou 5 ans à partir de la fin de la négociation.

9- Gestion des candidatures :

Quelles finalités ?

- Réception et enregistrement des candidatures adressées à la STIB par voie électronique (via le site web ou par e-mail) ou par courrier postal
- Réponse aux candidats
- Gestion du contentieux
- Gestion de la réserve de recrutement
- Réutilisation des résultats des tests, interviews et assessments

Quelles données?

Nous collectons les données suivantes **si vous créez un profil en vue de postuler** pour un emploi auprès de la STIB:

- le nom
- la date de naissance
- l'adresse électronique
- Numéro de registre national

Par ailleurs, nous collectons les données complémentaires suivantes **pendant la procédure de recrutement** :

- le sexe
- l'adresse
- le numéro de téléphone
- les formations suivies
- le curriculum vitae
- toute information que vous nous communiquez volontairement
- le résultat de vos interviews, tests et assessments,, le cas échéant

Quelle justification ?

Nous traitons ces données dans le cadre de la gestion de votre candidature à un emploi actuel ou futur (négociation et potentielle rédaction de votre contrat de travail), ces données sont ainsi traitées dans le cadre d'exécution de mesures précontractuelles

Par ailleurs, nous traitons ces données dans le cadre de notre **intérêt légitime**, afin de pouvoir identifier et contacter les personnes que nous souhaitons voir participer au processus de recrutement , afin de pouvoir le cas échéant et si c'est pertinent, réutiliser les résultats des tests, interviews et/ou assessments (voir les FAQ sur notre site de recrutement) et in fine afin de recruter le personnel correspondant le plus à la fonction pour laquelle il postule. Nous devons également vérifier l'exactitude des données concernant les compétences (par exemple le permis de conduire).

Quelle est l'origine des données ?

Vous fournissez les données en tant que candidat(e). Les agences de travail intérimaire ou les bureaux externes de recrutement peuvent également nous transmettre ces informations.

Vos données sont-elles transmises ?

Vos données peuvent être transmises à des bureaux externes de recrutement chargés d'effectuer des recrutements pour notre compte. Hormis ce cas, elles ne sont pas transmises à des tiers

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conserverons vos coordonnées en tant que candidat(e) pendant une période de 5 ans après la candidature afin de pouvoir vous recontacter dans le cas où vous correspondriez à une autre fonction. Si celle-ci a été retenue, nous transférerons dans notre fichier du personnel les données collectées au cours du processus de candidature.

10- Contrôle des voyageurs et surtaxes

Quelles finalités ?

- Imposer une surtaxe en cas d'absence d'un titre de transport valide
- Imposer une amende administrative

La STIB effectue des contrôles afin de s'assurer que les passagers sont en possession d'un titre de transport valide, et qu'ils utilisent ce dernier correctement (qu'ils respectent notamment l'obligation de valider lorsqu'ils montent à bord d'un véhicule). Par ailleurs, les contrôleurs de la STIB peuvent également imposer une amende aux usagers qui causent des nuisances au sein du véhicule et aux abords de celui-ci, perturbent le service (endommagement du matériel, ralentissement volontaire des véhicules ...). Ils peuvent également verbaliser des infractions spécifiques au code de la route, notamment le stationnement aux points d'arrêt ou la conduite sur son site propre.

Quelles données ?

En cas d'amende, nous collectons les données suivantes :

- le nom, le prénom
- le lieu et la date de naissance
- la nationalité
- le numéro de la carte d'identité
- le numéro de registre national
- le sexe
- le numéro de la plaque d'immatriculation (s'il s'agit d'une infraction impliquant un véhicule)
- l'adresse
- dans le cas d'un mineur d'âge : le nom, le prénom, l'adresse des parents, la date de naissance du tuteur ou des personnes responsables du mineur d'âge
- le numéro du téléphone portable
- les infractions précédentes
- les données de l'abonnement (y compris celles d'autres sociétés de transport en commun)
- l'adresse électronique
- le lieu du contrôle (le numéro du véhicule, le numéro de la ligne, l'arrêt)

Ces informations sont nécessaires afin de pouvoir vérifier votre identité, et traiter le dossier relatif à l'amende. Vous pouvez également trouver le détail de cette procédure dans [Règles de transport de la STIB](#) publiées sur notre site internet.

Quelle justification ?

Le contrôle des passagers et l'imposition de surtaxes impliquent de traitements justifiés par l'exécution de notre **mission d'intérêt public**. L'usager doit contribuer au coût du service et des mesures dissuasives doivent être prises pour empêcher les usagers de détériorer le matériel nécessaire à la fourniture de nos services.

Quelle est l'origine des données ?

Nous collectons ces informations auprès de vous lors du contrôle et nous les vérifions/et ou les complétons par le biais des informations reprises via le registre national.

Vos données sont-elles transmises ?

Les images des caméras de surveillance peuvent être transmises aux autorités judiciaires compétentes (police, ministère public, juge d'instruction).

Quelle est la durée de conservation ?

Le délai de conservation de ces données est déterminé par la loi. Ce délai est de 5 ans, à compter de la verbalisation. .

11- Gestion du contentieux, des sinistres et demandes de compensation

Quelles finalités ?

- Disposer des **informations nécessaires pour pouvoir communiquer avec les parties impliquées dans un litige**
- Disposer des informations nécessaires afin de demander un dédommagement en cas de sinistre subi par la STIB
- Disposer des informations nécessaires afin de répondre à une demande de compensation en cas de dommage causé par la STIB

Quelles données ?

- Données d'identité des parties (parties à l'accident) et témoins
- Données de composition de ménage
- Données d'identité de leurs éventuels mandataires (avocats, assureurs, etc)
- Données d'identité fournies par les pouvoirs publics
- Numéro de registre national
- Données financières
- Données relatives à la santé

Quelle justification ?

Cette tâche de gestion découle de **l'intérêt légitime** de la STIB. Il est important pour la STIB de pouvoir réagir de manière appropriée et donc documentée en cas de contentieux, de sinistre ou de demande de compensation.

Quelle est l'origine des données ?

Les données peuvent nous être communiquées par vous-mêmes mais également par des experts, les compagnies d'assurance, les courtiers d'assurance, les avocats, les huissiers, les notaires, ou encore les images de caméra de surveillance.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Les données traitées dans le cadre de ce traitement peuvent être transmises aux avocats, huissiers, experts, assurances, notaires ainsi que les autorités judiciaires compétentes.

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 20 ans après la clôture du dossier, en fonction des délais de prescription applicables.

12- Gestion du parc caméras

Quelles finalités ?

- Assurer la sécurité des usagers
- Assurer la sécurité du personnel
- Assurer la sécurité des biens de la STIB
- Permettre une réaction rapide du personnel adéquat

La STIB dispose de caméras dans les stations et les véhicules, la présence de celles-ci est indiquée par un pictogramme réglementaire. La STIB a mis en place une politique interne de gestion du parc caméras.

Quelles données ?

Les images des caméras de surveillance.

Quelle justification ?

La garantie de la sécurité des usagers et des biens de la STIB fait partie des missions attribuées à la STIB par le la Région de Bruxelles-Capitale, cette mission relève de **l'intérêt public**.

Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Les images des caméras de surveillance peuvent être transmises aux autorités judiciaires compétentes (police, juge d'instruction).

Quelle est la durée de conservation ?

Conformément à la loi caméra, nous ne conservons les images que 30 jours, nous ne les gardons qu'en cas d'incident/accident, ou demande de la police.

13- Gestion du flux des voyageurs

Quelles finalités ?

La STIB réalise des comptages portant sur le flux des voyageurs dans les stations de métro afin de mesurer le volume de personnes utilisant ses infrastructures. Ce comptage s'effectue avec des caméras installées dans les stations de métro qui gèrent uniquement des données volumétriques. Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées en interne en vue de :

- Adapter l'offre à la demande : par exemple, adapter la fréquence de passage des véhicules en fonction du volume d'usagers
- Dresser une cartographie des flux de voyageurs dans les différents couloirs et accès, notamment pour en garantir la sécurité (dimensionnement du nombre de portillons d'accès, par exemple)
- Mesurer les volumes de voyageurs en correspondance entre les différents quais d'une station

Les résultats de ces analyses et de ces rapports ne contiennent aucune donnée à caractère personnel.

Quelles données ?

Le traitement prend pour point de départ des données personnelles (images des voyageurs) et fournit comme résultat en sortie des données de comptage anonymisées. Le processus de conversion se déroule dans la caméra par le biais d'un logiciel. Les images ne sont, en aucun cas, ni enregistrées, ni transférées et ni visualisées par des personnes.

Les rapports relatifs aux analyses ne contiennent pas de données personnelles.

Les données anonymisées traitées sont les suivantes :

- Nombre de voyageurs
- Ligne utilisée
- Direction de la ligne

Quelle justification ?

Les analyses s'inscrivent dans le cadre des intérêts légitimes poursuivis par la STIB.

Vos données sont-elles transmises ?

Les informations que nous tirons de ces analyses sont utilisées par la STIB. Nous pouvons être amenés à transmettre des données de fréquentation (ne contenant aucune données personnelles) à des sociétés externes (services de secours, bureaux d'études, commerces des stations...)

Quelle est la durée de conservation ?

Pour les modèles de prédiction d'évolution de notre fréquentation, la taille de l'historique est un des principaux facteurs qui influence la qualité des prédictions. Pour cette raison, nous conserverons ces données (anonymisées) pendant une période de 20 ans.

14- Marketing auprès de nos clients et non clients

1/ Quelle finalité ?

Envoi de la newsletter

Quelles données ?

- Adresse e-mail

Quelle justification ?

La STIB traite ces données seulement si la personne concernée (client ou non) a donné son **consentement**.

Le consentement peut être retiré à n'importe quel moment. Vous ne recevrez alors plus de newsletter de notre part.

Vos données sont-elles transmises ?

L'envoi de la newsletter a lieu par l'intermédiaire d'un fournisseur de services, auquel nous transmettons votre adresse e-mail afin de réaliser l'envoi.

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons vos données aussi longtemps que vous n'avez pas retiré votre consentement à l'envoi de la newsletter.

2/ Quelle finalité ?

Gestion des pages de la STIB sur les réseaux sociaux

Quelles données ?

Données visibles par défaut sur les plateformes :

- Nom et prénom ou pseudonyme
- Photographie de profil ou avatar
- Message de présentation
- Publications
- Messages échangés
- Données rendues publiques par l'utilisateur dans le cadre de ses paramétrages généraux sur la plateforme concernée
- Données d'utilisation de la plateforme pour la production de statistiques anonymes

Quelle justification ?

Cette finalité se base sur l'**intérêt légitime** de la STIB de collecter et traiter des données concernant les utilisateurs des réseaux sociaux (seulement dans le cadre de la consultation/interaction de la page de la STIB). Ces traitements sont effectués sous la responsabilité conjointe de la STIB et des réseaux sociaux.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Les publications et échanges publics sont susceptibles d'être accessibles, du fait de leur présence sur les plateformes de réseaux sociaux, hors de l'Union européenne. Les données nécessaires à l'élaboration des statistiques sont susceptibles d'être traitées hors de l'Union européenne, conformément à la politique de gestion des données mise en place par le responsable de chaque plateforme.

Quelle est la durée de conservation ?

Les données sont conservées le temps de l'existence du compte sur le réseau social concerné.

NB : Pour l'exercice de vos droits (cf. supra), vous pouvez directement vous adresser au réseau social concerné. Pour plus d'information, consulter leur politique en matière de protection des données/vie privée.

3/ Quelle finalité ?

Organisation de jeux-concours

Les données des participants à un jeu concours sont traitées par la STIB dans le but d'assurer le bon déroulement du concours.

Quelles données ?

Nous ne traitons pour cette finalité que des données de contact afin de prévenir la personne concernée des résultats du concours.

Quelle est l'origine des données ?

Vous fournissez vous-même les données pour participer au concours.

Quelle justification ?

La STIB traite ces données seulement si la personne concernée (client ou non) a donné son **consentement**. **Le consentement ne reste valable que pour la participation à un seul concours et peut être retiré à n'importe quel moment.**

La transmission des données :

Nous ne transmettons pas ces données.

La durée de conservation :

Nous conservons les données pour une durée maximum de 3 mois après la définition du/des gagnant(s).

15- Sites internet et applications

L'utilisation du site et des applications collectent des données dans 3 circonstances, la principale étant **MyBootik** (site d'achat et de gestion de vos titres de transport). En plus de Mybootik, des données personnelles sont collectées pour **l'open data** (système qui permet d'obtenir des données relatives au réseau de transport de la STIB), STIB Store (site de vente d'objets liés à la STIB tel que des reproductions de tram ...).

1/ Quelle finalité ?

Mybootik : gestion du profil client - commandes

Quelles données ?

Dans le portail MYBOOTIK, nous vous demandons de renseigner les informations suivantes :

- la civilité
- le code langue
- le nom
- le prénom
- l'adresse e-mail
- le n° de GSM
- la date de naissance
- le mot de passe

Lorsque vous liez votre compte à une carte MOBIB, des informations complémentaires sont récoltées :

- le n° de carte MOBIB
- l'adresse complète
- le n° de registre national
- le droit de bénéficiaire de tarifs spéciaux
- le droit de bénéficiaire de fourniture de services pour moins-valides
- la composition de ménage.
- Données de géolocalisation (peut être désactivé)

La STIB mène une politique stricte en ce qui concerne le traitement de données personnelles des mineurs. Si nous savons ou devons savoir que vous êtes âgé de moins de 13 ans, la STIB, demandera en principe l'accord de votre(vos) parent(s) ou tuteur(s).

Pour garder les données à jour, comme lors d'un déménagement ou d'un changement de votre adresse e-mail, nous vous demandons de modifier les données de profil de votre compte MyBOOTIK.

Quelle justification ?

Le traitement repose sur l'exécution d'une mission d'intérêt public (la STIB est chargée, via un contrat de gestion, par la Région de Bruxelles-Capitale, d'assurer à titre principal la fourniture de transports publics dans la Région de Bruxelles-Capitale).

Quelle est l'origine des données ?

Nous traitons les données personnelles que vous nous communiquez vous-même lorsque vous créez votre profil dans MyBOOTIK et de manière électronique (par exemple, lors du lien entre votre compte MyBOOTIK et votre carte MOBIB).

Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Lorsque ceci est nécessaire pour notre prestation de services, certaines de nos bases de données sont rendues accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et nous assistent dans la fourniture de nos produits et services. On peut citer par exemple les tâches de technologie de l'information (Support IT).

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons ces données pour une durée maximale de 1 an après la fin de la durée de validité de votre carte (5 ans) additionnée à la durée de validité de votre dernier titre de transport (3ans).

2/ Quelle finalité ?

Open data : gestion des données de contact

Quelles données ?

- Nom d'utilisateur
- prénom,
- nom
- adresse email
- date de naissance
- le cas échéant nom de l'entreprise
- mot de passe crypté
- adresse IP

Quelle justification ?

Le traitement de ces données se fonde **sur l'exécution du contrat**, l'open data est une fonctionnalité que vous pouvez décider ou non d'utiliser.

Quelle est l'origine des données ?

Vous fournissez ces informations lorsque vous vous inscrivez sur la plateforme Open Data.

Vos données sont-elles transmises ?

Nous ne transmettons pas vos données.

Quelle est la durée de conservation ?

Les données sont conservées pour une durée maximum de 6 mois après votre désinscription.

3/ Quelle finalité ?

Vente en ligne (Stib Store) : gestion des commandes

Quelles données ?

- Le nom, le prénom
- l'adresse électronique
- l'adresse postale
- les identifiants de votre compte créé sur stib.store.be
- les données bancaires
- numéro TVA

Quelle justification ?

Le traitement de ces données se fonde sur **l'exécution d'un contrat** de vente.

Quelle est l'origine des données ?

Vous fournissez ces informations lorsque vous décidez d'acheter en ligne.

Vos données sont-elles transmises à des tiers?

Nous transmettons à nos fournisseurs de service de paiement. De plus notre service de vente en ligne est géré par un sous-traitant.

4/ Quelle finalité ?

Utilisation des cookies

Si vous utilisez le site Internet de la STIB des cookies peuvent être placés sur votre appareil. Toutes les informations relatives aux cookies figurent dans la section « politique en matière de cookies ».

5/ Quelle finalité ?

Utilisation de l'application mobile

Quelles données ?

Dans l'application mobile, nous vous demandons de renseigner les informations suivantes :

- la civilité
- le code langue
- le nom
- le prénom
- l'adresse e-mail
- la date de naissance
- le mot de passe

Lorsque vous liez votre compte à une carte MOBIB, des informations complémentaires sont récoltées :

- le n° de carte MOBIB
- l'adresse complète

Quelle justification ?

Le traitement repose sur l'exécution d'une mission d'intérêt public (la STIB est chargée, via un contrat de gestion, par la Région de Bruxelles-Capitale, d'assurer à titre principal la fourniture de transports publics dans la Région de Bruxelles-Capitale).

Quelle est l'origine des données ?

Nous traitons les données personnelles que vous nous communiquez vous-même lorsque vous créez votre profil et de manière électronique lors du lien entre votre compte et votre carte MOBIB.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

Lorsque ceci est nécessaire pour notre prestation de services, certaines de nos bases de données sont rendues accessibles à des tierces parties qui travaillent pour notre compte et nous assistent dans la fourniture de nos produits et services. On peut citer par exemple les tâches de technologie de l'information (Support IT).

Quelle est la durée de conservation ?

Nous conservons les données d'identification que vous nous communiquez lors de la création de votre compte tant que l'application est installée. Les données liées à votre carte MOBIB pour une durée maximale de 1 an après la fin de la durée de validité de votre carte (5 ans) additionnée à la durée de validité de votre dernier titre de transport (3ans).

16- Réalisation de statistiques, d'enquêtes de marché et de sondages

La STIB réalise des **enquêtes** et **des analyses** portant sur ses usagers de différentes manières afin d'adapter au mieux l'offre et la demande et d'assurer un suivi de sa prestation. Afin d'améliorer notre service, il est nécessaire d'être en

mesure de pouvoir l'évaluer grâce à la **réalisation d'enquêtes de marché, d'analyses de marché, de rapports et d'analyses statistiques**. Cette évaluation nous permet également de mener une politique de groupes-cibles, d'appliquer une différenciation de prix. Les informations que nous tirons de certaines analyses sont utilisées en interne pour évaluer notre portefeuille de produits et services actuels ainsi que nos processus et à les adapter sur la base des nouveaux développements.

Enfin, selon les termes du contrat de gestion qui nous lie à la Région de Bruxelles-Capitale, il nous faut disposer des informations nécessaires aux rapports annuels d'évaluation. Le rapport consiste en une évaluation systématique des engagements et objectifs des Parties, donc de la STIB. **Les résultats de ces analyses et de ces rapports ne contiennent aucune donnée à caractère personnel.**

En outre, la STIB réalise régulièrement des enquêtes de satisfaction et des sondages auprès de ses clients afin de mieux comprendre leurs besoins et leurs priorités, évaluer les changements et améliorer constamment le service offert aux clients. Les résultats de ses sondages sont directement anonymisés.

Quelles données ?

La STIB peut utiliser toutes les données dont elle dispose au sujet de ses clients afin de mener à bien les analyses susmentionnées. Il s'agit, par exemple, des données contenues dans la base de données des clients, des données relatives à l'utilisation des titres de transport, etc.

Quelle justification ?

Les analyses s'inscrivent dans le cadre de **la mission d'intérêt public** confiée à la STIB.

Concernant les enquêtes de satisfaction et sondages réalisés auprès de vous, les données sont traitées sur le fondement de votre **consentement** (participation à votre initiative).

Quelle est l'origine des données ?

Nous collectons ces données tout au long de votre relation en tant qu'utilisateur avec la STIB. En outre, elles peuvent venir directement de vous à l'occasion d'enquêtes menées sur le terrain.

Vos données sont-elles transmises à des tiers ?

La STIB fait elle appel à des sous-traitants pour la réalisation de telles enquêtes

Par ailleurs, dans le cadre des termes du contrat de gestion, nous transmettons parfois des rapports et des analyses au Gouvernement de la Région Bruxelles-Capitale.

Quelle est la durée de conservation ?

Les rapports relatifs aux études et aux analyses de marché ne contiennent pas de données à caractère personnel. À cet égard, aucun délai de conservation maximal n'a été fixé.

17- Répondre aux demandes des autorités compétentes

Dans le cadre d'enquêtes policières et judiciaires en cours, les autorités compétentes nous demandent des informations. Il peut s'agir de l'ensemble des données dont nous disposons au sujet d'un ou plusieurs clients, telles que les images des caméras de surveillance, comme l'exige la loi caméra du 21 mars 2007. Cette communication de données s'inscrit dans le cadre **d'une obligation légale**. La STIB s'assure du respect de la procédure et des lois quant à ses demandes.

Tableau des modifications de la Déclaration à compter de la mise à jour du 25/04/2020

Date :	Modification :
08/07/2020	Insertion du traitement 2 : Utilisation de la carte Mobib : validation sur le réseau STIB
31/07/2020	Insertion du traitement 3 « Paiement par carte bancaire (EMV) ».
09/11/2020	Insertion du traitement 13 « Gestion du flux de voyageurs »