



Politique de confidentialité
pour les utilisateurs du
réseau d'information touristique MyCity

Version du 28 février 2018



Le présent document est valable pour tous les supports faisant usage de MyCity.
Ce document est remis à jour autant que nécessaire et peut être appelé à évoluer régulièrement.

This document is only available in French for legal reasons.

Sommaire

- 1 Contexte
- 2 Quelles informations sont collectées
- 3 Comment les informations sont collectées
- 4 Pourquoi les informations sont collectées
- 5 Comment les informations collectées seront utilisées
- 6 Avec qui les informations collectées seront partagées
- 7 Sécurité des informations collectées
- 8 Droit de contrôle de vos informations
- 9 Informations de contact
- 10 For et droit applicable
- 11 Limitation de responsabilité

1 Contexte

Le réseau d'information touristique MyCity a pour but d'aider les destinations touristiques à mieux comprendre leurs visiteurs et à promouvoir leur territoire.

Dans ce but, une collecte de données peut avoir lieu selon les outils déployés par les destinations.

MyCity agit toujours en tant que prestataire technique sur mandat d'une ou plusieurs destinations touristiques, par conséquent MyCity est considéré comme étant un « Data processor ». Le détenteur des plateformes de collecte d'information (par exemple site Internet, application mobile) et le destinataire des données collectées sont les destinations touristiques.

2 Quelles informations sont collectées

MyCity collecte automatiquement les informations suivantes vous concernant :

- a. Le réseau depuis lequel vous accédez aux plateformes MyCity
- b. Le type d'appareil utilisé pour accéder aux plateformes MyCity
- c. Le pays de votre provenance, lorsque cela peut être déterminé
- d. Vos préférences linguistiques
- e. Votre historique de navigation sur les plateformes MyCity
- f. Votre provenance de navigation (par exemple, depuis Google)
- g. Les actions effectuées sur les pages web ainsi que dans les applications mobiles

MyCity peut collecter sur base de volontariat de votre part les données suivantes vous concernant :

- a. Les favoris sélectionnés
- b. Votre adresse de courriel et/ou votre numéro de téléphone lorsque vous les fournissez
- c. Votre nom et prénom lorsque vous les fournissez
- d. Votre âge lorsque vous le fournissez
- e. Votre historique de visites sur le terrain
- f. Le temps passé dans les attractions touristiques
- g. Vos préférences sur les réseaux sociaux, par l'intermédiaire de « Facebook » lorsque vous faites usage de la connexion par « Facebook »
- h. Vos préférences de voyage (par exemple, type de voyage, nombre de personnes, type de famille)

Veuillez noter qu'aucune information de paiement (numéro de carte de crédit par exemple) ne transite ou n'est stocké par MyCity. Des prestataires externes sont utilisés afin de gérer ces informations s'il y a lieu.

3 Comment les informations sont collectées

MyCity collecte les informations si vous répondez aux questions des logiciels MyCity ou si vous fournissez des informations dans les formulaires de commande par exemple.

Les informations de géolocalisation sont déterminées à l'aide du GPS ou des réseaux Wi-Fi environnants, selon la meilleure méthode disponible au moment de la collecte. La localisation est détectée par votre présence aux abords d'une attraction touristique. MyCity ne collecte pas votre position précise (chemin parcouru).

Certains opérateurs de téléphonie mobile peuvent collaborer avec MyCity en fournissant des données anonymisées sur les tendances de déplacement des foules.

Sur les sites Internet, MyCity utilise des « cookies » ainsi que le « local storage » pour permettre de stocker vos préférences et reconnaître votre profil.

Sur les applications mobiles, MyCity utilise « iCloud » ainsi que « Google Drive » pour permettre de stocker vos préférences et reconnaître votre profil.

Les données récoltées sont transmises immédiatement aux serveurs MyCity ou à la prochaine connexion à Internet si vos appareils sont en mode « hors-ligne ». Certaines traces citées ci-dessus restent sur les appareils que vous utilisez et celles-ci peuvent être supprimées en désinstallant l'application mobile ou en effaçant les « cookies » de votre navigateur.

Au bureau d'accueil, les informations sont récoltées par le personnel des destinations touristiques.

4 Pourquoi les informations sont collectées

Les informations récoltées permettent aux destinations touristiques de mieux comprendre le comportement des visiteurs et d'adapter leur communication en fonction de ceux-ci. Elles permettent également de justifier les actions entreprises et les budgets impliqués.

MyCity peut vendre les tendances basées sur les statistiques récoltées et anonymisées à des tiers intéressés.

5 Comment les informations collectées seront utilisées

Les informations collectées peuvent être utilisées à différentes fins :

A. Pour l'amélioration des services MyCity et des destinations

Dans ce cas, les informations sont anonymisées automatiquement et agrégées sous forme de statistiques. Afin d'illustrer l'usage qui en est fait mais pas limité à, celles-ci peuvent ensuite être utilisées pour mesurer l'efficacité d'une campagne marketing ou encore pour illustrer la progression d'une saison touristique dans un rapport annuel. Ces données sont également utilisées afin d'améliorer les services MyCity.

Les données agrégées sont conservées tant que la destination touristique les ayant collectées est cliente de MyCity.

B. Pour l'amélioration de l'expérience client

Dans ce cas, les informations sont anonymisées automatiquement. Il n'est pas possible de remonter à l'utilisateur qui les a générées mais celles-ci peuvent être utilisées au cas par cas, par exemple pour illustrer un comportement quelconque.

Ces informations sont utilisées pour produire des recommandations personnalisées sur les supports numériques et adapter les supports en fonction de vos intérêts.

Les données anonymisées sont conservées durant 5 ans afin de permettre la détermination d'une tendance sur les comportements de consommation.

C. Pour communiquer avec vous

Dans ce cas, uniquement les informations de contact que vous avez fournies explicitement et dont vous avez autorisé l'usage sont liées à votre profil. Cela permet à l'agent d'accueil de communiquer avec vous et d'avoir un suivi de votre dossier ou de recevoir régulièrement des informations de la destination touristique.

Ces données sont conservées jusqu'à la révocation de votre consentement ou à la résiliation du contrat entre la destination touristique et MyCity.

D. Pour la prestation de services

Dans ce cas, les informations ne sont pas anonymisées pour permettre la prestation du service demandé.

La période de conservation des données de facturation est de 10 ans.

6 Avec qui les informations collectées seront partagées

Les informations collectées peuvent être partagées avec les destinations touristiques et avec des partenaires stratégiques permettant d'améliorer l'interprétation des statistiques. Un exemple de partenaire stratégique est l'École Polytechnique Fédérale de Lausanne qui travaille à l'amélioration des algorithmes de recommandations de MyCity ou encore les sociétés EDSI-Tech Sàrl et SITC Inc. qui gèrent l'implémentation et le suivi des projets faisant usage de MyCity.

Lorsque les informations doivent être partagées, une évaluation est faite sur la pertinence de la précision nécessaire des informations afin d'évaluer quel traitement est le plus approprié.

Dans le cas de la prestation de services, les informations nécessaires à la prestation sont fournies au prestataire concerné, normalement mentionné dans le processus d'achat.

Il se peut que les données soient stockées ailleurs qu'en Suisse durant l'exploitation de celles-ci, notamment au Canada.

7 Sécurité des informations collectées

Les données échangées entre l'utilisateur et MyCity sont généralement transportées par le réseau Internet, réseau public dont la sécurité ne peut pas être garantie. Tout échange entre l'appareil de l'utilisateur et les serveurs de MyCity se fait à l'aide du protocole SSL/TLS pour chiffrer les données durant leur transport. Veuillez noter que la force du chiffrement utilisé dépend des capacités techniques des appareils utilisés pour transférer les informations.

MyCity repose notamment sur l'utilisateurs de serveurs caches pour le CDN (Content Delivery Network) à travers le monde dans différentes juridictions. Ces serveurs ne stockent pas les échanges mais procèdent au déchiffrement/chiffrement des échanges entre les serveurs principaux et l'appareil des utilisateurs.

Les données de MyCity sont stockées sur les serveurs de la société EDSI-Tech Sàrl à Lausanne en Suisse.

Les employés des destinations touristiques ayant accès aux informations personnelles sont identifiés à l'aide d'identifiants personnels dans les logiciels MyCity et un historique des accès aux informations est conservé durant un an.

8 Contrôle de vos données

Vous possédez un droit de rectification et de suppression des données vous concernant. Pour faire usage de votre droit, veuillez utiliser l'interface disponible à cet effet dans les plateformes faisant usage de MyCity. Si vous ne trouvez pas la fonctionnalité désirée, contactez le support MyCity à l'adresse ci-dessous.

Veuillez noter que des copies de sauvegarde et d'audit de sécurité des informations peuvent rester jusqu'à 90 jours après avoir reçu la confirmation d'exécution de la suppression ou de la modification.

9 Informations de contact

Pour toute question que vous auriez concernant les informations contenues dans le présent document, vous pouvez écrire à l'adresse support@mycity.travel. La personne responsable de la protection des données pour MyCity est M. Philippe Bonvin, travaillant pour les entités suivantes :

En Suisse :

EDSI-Tech Sàrl
Parc scientifique EPFL
1015 Lausanne

Au Canada :

SITC Inc
401-417 rue Saint-Pierre
Montréal (Québec) H2Y 2M4

Chaque destination touristique possède également son propre préposé, par conséquent selon le type de question, vous pourriez être renvoyé vers celui-ci.

10 For et droit applicable

Le droit applicable est le droit suisse et les tribunaux de la ville de Lausanne en Suisse seront exclusivement compétents pour connaître de tout litige découlant de son application, sous réserve des recours auprès des instances supérieures.

11 Limitation de responsabilité

Seuls les documents en langue française font foi et tout document ne peut être exempt de fautes, erreurs, oublis et inadvertances.

MyCity n'est pas responsable des supports appartenant aux destinations touristiques et décline toute responsabilité concernant ceux-ci.

MyCity est une marque déposée par la société Laeta Investments SA en Suisse et dans d'autres pays. Les intégrateurs agissent pour le compte de MyCity et sont responsables d'appliquer les réglementations locales en vigueur.