SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE LAVAL (« STL ») — POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

Mise à jour : 8 décembre 2023

LES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Les renseignements personnels sont des renseignements qui concernent une personne physique et qui permettent, directement ou indirectement, de l'identifier.

Aucun utilisateur n'est tenu de divulguer quelque renseignement personnel que ce soit pour accéder au contenu du site Web de la Société de transport de Laval (ci-après appelée « la STL »), ainsi que de ses applications mobiles, de ses afficheurs dynamiques et de tous autres outils numériques qu'elle pourrait mettre à la disposition du public (ci-après collectivement appelés « Outils »).

Toutefois, par l'intermédiaire de ces Outils, la STL offre certains services et avantages particuliers qui exigent à un utilisateur souhaitant en bénéficier de fournir des renseignements personnels liés à leur utilisation. À titre d'exemple, un utilisateur qui désire bénéficier des services et des avantages suivants doit fournir des renseignements personnels pour :

Effectuer une requête à la STL (renseignement, demande, plainte, commentaire)

- utiliser le formulaire en ligne pour faire une demande, obtenir un renseignement, formuler une plainte ou laisser un commentaire.

Créer son espace client

- choisir ses lignes d'autobus et ses arrêts favoris afin d'en consulter rapidement les horaires et de recevoir des alertes réseau liées à ses lignes et arrêts favoris;
- recevoir des informations personnalisées en fonction de son profil;
- effectuer le suivi de ses requêtes à la STL;
- utiliser les fonctionnalités avancées de l'application mobile STL Synchro (dont la **fonction Départs alternatifs** pour recevoir des alternatives de déplacements en fonction de ses habitudes de transport).

S'abonner à des communications

- infolettres de la STL;
- alertes réseau par courriel ou SMS pour ses lignes et arrêts favoris.

Soumettre sa candidature (carrière)

- créer son profil dans la section Carrière de ce site;
- postuler à des emplois ou déposer une candidature spontanée à la STL.

Soumettre une demande et participer, le cas échéant, au programme visant l'utilisation de l'application STL Compagnon

- soumettre sa demande de participation selon les critères d'admissibilité;
- utiliser l'application STL Compagnon, le cas échéant, en y programmant notamment ses déplacements sur le réseau régulier.

D'autres services et avantages offerts sur ce site pourraient exiger à un utilisateur de fournir des renseignements personnels. Le cas échéant, il en sera informé au moment de fournir lesdits renseignements.

LA COLLECTE ET L'UTILISATION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Seul le personnel autorisé de la STL ou un fournisseur autorisé par contrat avec la STL peut avoir accès aux renseignements vous concernant. La STL s'assure que ces personnes ont qualité pour accéder à ces renseignements et que ceux-ci sont nécessaires à l'exercice de leurs fonctions.

Les informations recueillies par les Outils de la STL nous permettent d'en apprendre plus sur les besoins et intérêts de leurs utilisateurs. Elles ont pour principal objectif de les informer de manière plus pertinente, sans toutefois pouvoir les identifier personnellement. Plus spécifiquement, vos renseignements sont utilisés à des fins convenues par la STL, notamment en vue de :

- répondre à des requêtes (renseignements, demandes, plaintes, commentaires) formulées en ligne ou par téléphone auprès du service à la clientèle (Centre contact clients);
- rendre un service demandé par le client (infolettre, compte « espace client », réservation de transport adapté, fonction Départs alternatifs de l'application STL Synchro, etc.);
- participer à des concours ou promotions;
- améliorer le service de la STL ainsi que l'expérience client.

Ces données peuvent être fournies par l'utilisateur lui-même lors de son inscription à un service ou de manière automatique lorsqu'il utilise les Outils.

Voici la liste des données pouvant être recueillies durant l'utilisation de nos **outils numériques**, ainsi que les techniques de marketing numérique employées par la STL sur ces Outils.

DONNÉES FOURNIES PAR L'UTILISATEUR LUI-MÊME

Lorsque vous vous abonnez à notre Infolettre, créez un compte (espace client), utilisez notre formulaire de contact en ligne ou faites une requête téléphonique, vous fournissez de votre propre chef les informations personnelles requises pour l'utilisation de ces services.

Pour que la STL puisse utiliser vos renseignements personnels, vous avez accepté soit :

- **par consentement tacite :** vous fournissez des renseignements personnels afin d'obtenir une information, par exemple, par le biais d'une demande téléphonique au Centre contact clients de la STL ou par le biais du formulaire de requête dans la section « Nous joindre »;

- **par consentement exprès :** vous fournissez vos renseignements personnels pour obtenir un service de la STL, par exemple, en vous créant un compte « espace client » ou en activant la **fonction Départs alternatifs** de l'application mobile STL Synchro.

Parfois, par le biais d'ententes avec des partenaires ou des fournisseurs ou à la suite de l'application d'une loi, certains renseignements peuvent être recueillis par des tiers et transmis à la STL ou vice-versa.

- **Infolettre**

Nous utilisons une plateforme d'envoi de courriels pour nos infolettres. Lors d'un abonnement à l'infolettre, l'utilisateur fournit les informations obligatoires suivantes :

- Prénom;
- Nom;
- Courriel;
- Code postal.

En activant le téléchargement manuel ou automatique des images dans l'infolettre, vous comprenez et acceptez qu'un pixel invisible intégré au code de l'infolettre peut servir à collecter des informations génériques sur vos interactions avec nos messages.

Les utilisateurs qui s'abonnent aux envois électroniques de la STL ont la responsabilité de configurer les paramètres de confidentialité de leur logiciel ou de leur messagerie courriel, notamment en ce qui a trait au téléchargement des images, à l'entière exonération de la STL.

Lorsqu'un utilisateur ouvre un message et interagit avec son contenu, les données suivantes peuvent être recueillies par la plateforme en plus de celles fournies par l'utilisateur lui-même lors de l'abonnement :

- ID de contact (numéro unique relié à votre fiche contact dans notre plateforme de gestion de courriels);
- Statut du courriel fourni par l'utilisateur;
- Statut, choix, date et source d'abonnement;
- Modification d'abonnement ou de désabonnement incluant la date;
- Identification de l'infolettre comme courrier indésirable ou plainte par l'abonné;
- Type de communication reçu;
- Courriels reçus et ouverts par l'abonné;

- Date d’envoi du courriel et date d’ouverture du courriel par l’abonné;
- Raison advenant un rebond de courriel;
- Images et hyperliens cliqués;
- Navigateur Internet et domaine d’ouverture du courriel (plateforme de courriel utilisée);
- Plateforme de clics et type d’appareil utilisé (par exemple : téléphone intelligent Apple, tablette Android).

Seule la STL et son fournisseur de plateforme d’envoi de courriels ont accès à ces données. Les partenaires de la STL n’y ont accès en aucun cas.

L’historique des données est conservé pour une période convenue au calendrier de conservation de la STL suivant l’inactivité du courriel d’un abonné, un désabonnement ou une adresse inexistante. En tout temps, vous pouvez faire supprimer l’historique des données liées à votre fiche contact dans notre plateforme d’envoi de courriels. Pour ce faire, vous devez en faire la demande par téléphone à notre Centre contact clients au 450 688-6520.

- **Espace client (Mon compte)**

À l’inscription, l’utilisateur fournit les informations obligatoires suivantes :

- Prénom;
- Nom;
- Courriel.

Cette action crée automatiquement une fiche contact dans le CRM utilisé par la STL (un CRM, ou *Customer Relationship Management*, est un système informatisé servant d’outil de gestion de la relation client).

Les fonctionnalités offertes dans l’espace client requièrent l’utilisation de certaines informations personnelles. Ces fonctionnalités sont l’abonnement aux alertes par courriel ou SMS, les lieux fréquents et le suivi de ses requêtes en ligne.

S’il choisit d’utiliser ces services, l’utilisateur fournit à sa guise les informations requises pour le bon fonctionnement de ces fonctionnalités. Par exemple :

- son numéro de cellulaire;
- ses lignes et arrêts favoris;
- les périodes durant lesquels il souhaite recevoir des alertes;
- l’adresse de son domicile, de son travail, de son école ou autre;
- toute information fournie pour effectuer une requête (plainte, demande, renseignement, commentaire).

L’utilisateur qui choisit de remplir les champs non obligatoires du formulaire de profil le fait de manière avisée. La STL pourrait utiliser ces informations afin de cibler certaines communications (par exemple : messages ciblés aux utilisateurs situés dans certains codes postaux).

Toutes les informations fournies par l’utilisateur dans son espace client (Mon profil et mes préférences, Mes favoris, Mes requêtes) sont synchronisées avec sa fiche contact dans le CRM.

Conformément aux Conditions d'utilisation des outils numériques de la STL, l'utilisateur est responsable de protéger son compte en préservant la confidentialité de son mot de passe, auquel lui seul a accès (en aucun temps la STL ou ses fournisseurs de services Web et CRM n'ont accès aux mots de passes des utilisateurs).

Suppression du compte espace client

En tout temps, l'utilisateur peut désactiver son espace client. Pour ce faire, il doit se connecter à son compte sur le site Internet STLaval.ca et aller dans « Modifier mon profil ». Au bas du formulaire de profil, il doit cliquer sur le lien Désactiver mon compte. En confirmant la désactivation de son compte, l'utilisateur :

- ne recevra plus d'alertes réseau pour ses lignes et arrêts favoris;
- ne pourra plus effectuer en ligne le suivi de ses requêtes;
- continuera de recevoir par courriel les communications qu'il a consenti à recevoir (infolettres);
- aura toujours accès à son dossier et à ses requêtes et signalements antérieurs en téléphonant à notre Centre contact clients.

Pour demander une suppression complète de son dossier à la STL, l'utilisateur doit téléphoner au Centre contact clients au 450 688-6520.

- **Formulaire de contact en ligne**

En remplissant le formulaire de contact pour effectuer une requête en ligne, l'utilisateur fournit des informations utiles au traitement de sa requête. En plus de remplir les champs obligatoires spécifiques à l'objet de sa requête, l'utilisateur doit aussi fournir les informations suivantes :

- Prénom;
- Nom;
- Courriel.

Pour soumettre le formulaire, l'utilisateur doit accepter la présente politique de confidentialité en cochant la case dédiée à cette fin, au bas du formulaire. Toutes les informations fournies pour sa requête sont compilées dans le CRM de la STL et liées à la fiche contact de l'utilisateur, qui est automatiquement créée à l'envoi du formulaire.

- **Requêtes téléphoniques**

Lorsqu'une plainte est formulée par téléphone au Centre contact client (450 688-6520), l'agent du service à la clientèle enregistre dans le CRM les informations relatives à la plainte, incluant le prénom, le nom et le courriel du client, seulement si le client accepte verbalement que ses informations personnelles soient partagées aux intervenants concernés qui devront les consulter pour traiter celle-ci.

DONNÉES RECUEILLIES AUTOMATIQUEMENT

Notre site Internet utilise des fichiers témoins et des pixels de suivi. Les fichiers témoins, communément appelés *« cookies »,* sont de petits fichiers texte placés sur votre ordinateur,

tablette, téléphone intelligent ou autre dispositif utilisé lorsque vous naviguez sur notre site Internet. Les pixels de suivi sont quant à eux des balises tierces intégrées au code html de notre site Internet. Les fichiers témoins et pixels collectent principalement de l'information relative à votre navigation sur notre site Internet.

En visitant notre site Internet, vous verrez apparaître une bannière de gestion de vos préférences en matière de témoins. Par défaut, seuls les témoins essentiels à la sécurité et au bon fonctionnement du site sont activés; les témoins non nécessaires sont désactivés tant que vous ne les avez pas autorisés. Vous pouvez refuser en totalité les témoins et pixels optionnels, les accepter intégralement ou encore définir vos autorisations personnalisées en sélectionnant les options proposées par la bannière de gestion des témoins.

En tout temps, vous pouvez supprimer ou désactiver les fichiers témoins de manière générale pour empêcher ces derniers de suivre vos activités sur Internet. Pour ce faire, suivez la marche à suivre fournie par votre navigateur :

- Google Chrome
- Microsoft Edge
- Mozilla Firefox
- Safari sur Mac

Certaines données de base sont essentielles au bon fonctionnement du site. D'autres sont optionnelles, comme les données permettant de personnaliser votre expérience sur notre site, de recueillir des statistiques sur la consultation des pages de notre site ou de cibler certaines publicités sur des plateformes tierces comme Google et Facebook.

Voici les types de données pouvant être recueillies et utilisées lorsque vous visitez notre site Internet.

1. Témoins fonctionnels (nécessaires)

Ces témoins sont requis pour assurer la performance globale du site lors durant votre visite, ainsi qu'à des fins de sécurité.

Ces témoins fonctionnels donnent accès aux renseignements suivants :

- Analyse du comportement de navigation pour départager les interactions légitimes (humaines) des interactions abusives (logiciels automatisés), afin de protéger le site Web de la STL des attaques de robots informatiques. Le site Web peut conserver cette information jusqu'à 6 mois après votre visite;

- Informations essentielles au bon fonctionnement du site web de la STL, comme la langue du navigateur et le statut de connexion au compte (espace client). Les informations ne sont conservées que pour la durée de la session, soit jusqu'à la fermeture de la fenêtre ou de l'onglet de navigation.

2. Témoins cybermétriques à des fins statistiques (optionnels)

La cybermétrie est une méthode de collecte et de mesure de données qui a pour but d'évaluer le comportement des utilisateurs du site. Les témoins utilisés à cette fin sont optionnels.

La STL et ses fournisseurs de services numériques consultent ces données à des fins analytiques, afin de produire des statistiques et des rapports sur la navigation des utilisateurs de notre site Internet.

Par exemple, elles nous informent sur les pages les plus consultées sur notre site. Elles peuvent servir à mettre en place des améliorations de contenu ou de navigation pour mieux répondre aux besoins des utilisateurs, en fonction de leurs préférences et de leur façon de naviguer sur Internet.

Pour nos besoins en cybermétrie, nous avons recours à l'outil Google Analytics. Voici les données auxquelles cet outil nous donne accès :

- pages consultées;
- liens cliqués;
- date, heure, fréquence et durée des visites;
- sources de trafic (façon dont les utilisateurs ont accédé à notre site);
- position géographique (ville, province, pays);
- type de système d'exploitation utilisé (iOS, Android, Windows, etc.);
- langue du système d'exploitation utilisé (français, anglais, etc.);
- nom du fournisseur Internet;
- adresse IP.

3. Témoins marketing (optionnels)

Employé avec modération par la STL, le reciblage publicitaire vise à permettre aux gens les plus susceptibles de rechercher de l'information sur les produits et services de la STL ou aux gens les plus susceptibles d'être intéressés par les messages de la STL de découvrir plus facilement nos contenus.

Le site Internet utilise des témoins marketing, tous optionnels, servant à cibler certains groupes d'utilisateurs intéressés ou susceptibles d'être intéressés par nos messages ou notre contenu. Ces techniques reposent sur les habitudes de navigation sur Internet et sur les médias sociaux.

Elles peuvent être utilisées lorsque nous paramétrons des publicités numériques à partir des outils publicitaires de Meta (Facebook et Instagram), de Google (Google Ads, Google Discovery, Google Display) ou d'autres plateformes numériques offrant un service de placement publicitaire.

Elles sont surtout utiles pour créer des groupes d'utilisateurs Internet (appelés « audiences publicitaires ») qui ont des intérêts ou des comportements similaires sur Internet et sur les médias sociaux. Par exemple : utilisateurs ayant visité notre site Internet au cours des 3 derniers mois ou, encore, audience ayant des intérêts similaires aux utilisateurs ayant visité notre site Internet au cours du dernier mois.

Les utilisateurs qui ont déjà interagi avec notre site Internet ou nos contenus numériques sont donc possiblement plus enclins à voir nos publicités numériques lorsqu'ils naviguent sur Internet et sur les médias sociaux.

Ces témoins marketing peuvent recueillir les types d'informations suivants :

- adresse IP;
- géolocalisation;
- système d'exploitation utilisé;
- résolution de l'écran;
- type d'appareil utilisé;
- type de navigateur ou de plateforme courriel utilisé;
- extensions utilisées;
- interactions et comportements de navigation sur le site Internet ou entre le site Internet et d'autres plateformes Internet (autres sites, médias sociaux, courriels);
- source de trafic (moteurs de recherches, publicités, etc.);
- temps écoulé entre l'ouverture d'un courriel et la visite du site Internet;
- trafic généré sur le site Internet;
- ouverture de courriels.

4. Stockage de session et stockage local

Pour assurer une meilleure expérience utilisateur durant la visite, le site Internet a recours aux fonctions de stockage de session et de stockage local, servant à faciliter l'utilisation du site Internet :

- **Le stockage de session,** utilisé par le site et par votre navigateur, sert à stocker temporairement des informations sur la session en cours. Ils sont essentiels au bon fonctionnement du site Internet, notamment pour la stabilité de la connexion à l'espace client (p. ex. : garder l'espace client connecté durant une même session de consultation du site). Ils sont conservés jusqu'à la fin de votre session, soit à la fermeture de la fenêtre ou de l'onglet de navigation actif.

- **Le stockage local,** utilisé par le site et par votre navigateur, permet d'améliorer la performance du site afin qu'il soit plus rapide et pour garder en mémoire vos préférences de consultation d'une session à l'autre. Il conserve ainsi vos informations dans votre historique de navigation tant que vous ne videz pas manuellement votre cache pour supprimer vos informations de navigation. Pour savoir comment gérer votre stockage local et vider le cache de votre navigateur, consultez la marche à suivre fournie par ce dernier :

    - Google Chrome
    - Microsoft Edge
    - Mozilla Firefox
    - Safari sur Mac

DONNÉES RECUEILLIES PAR LES MÉDIAS SOCIAUX ET AUTRES APPLICATIONS

Les médias sociaux et les applications mobiles comme Transit et Chrono appliquent leurs propres politiques de confidentialité quant à l'utilisation de vos données.

Lorsque vous interagissez avec la STL sur ses comptes Facebook, Instagram, X (anciennement Twitter), YouTube, LinkedIn ou lorsque vous consultez de l'information sur les services de la STL (horaires, tarifs) sur des applications mobiles **n'appartenant pas à la STL,** vous consentez aux politiques émises et régies par ces plateformes.

Les modalités de ces politiques peuvent différer de celles de la STL.

Législation applicable

Les renseignements personnels créés, recueillis ou conservés par la STL étant assujettis à la **Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (R.L.R.Q., c. A-2.1),** toute personne physique dispose d'un droit d'accès et, dans certains cas, de rectification à l'égard des renseignements qui la concernent et que détient la STL. D'autres lois pourraient également s'appliquer, au cas par cas.

Communication de renseignements

La STL ne transfère, ne vend, ne loue, n'échange, ne prête ni ne cède aucun renseignement personnel qui lui parvient par des moyens électroniques de communication, à moins que l'expéditeur de tels renseignements n'y consente ou que la STL n'y soit contrainte par la loi ou par la décision d'un tribunal compétent.

Liaison ou recoupement de données

Lorsqu'un utilisateur crée un compte ou accède à son profil dans l'espace client, une liaison ou un recoupement de données pourrait être effectué entre ce compte et les données déjà détenues par la STL sur cet utilisateur, le cas échéant, pour mettre à jour les renseignements relatifs au profil client, aux favoris, aux requêtes ou encore au système de réservation automatisé de transport adapté, le cas échéant.

Conservation des renseignements personnels

La STL conserve les renseignements personnels pour la durée nécessaire aux fins prévues aux présentes et pour se conformer à ses obligations légales, notamment en conformité avec le délai prévu à son calendrier de conservation, en application de la **Loi sur les archives (R.L.R.Q., c. A-21.1)**.

Protection des renseignements personnels

La STL s'engage à :

- ne recueillir, n'utiliser et ne conserver vos renseignements personnels qu'en vertu des besoins identifiés;
- protéger la confidentialité des renseignements personnels au moyen de mesures de sécurité selon les normes généralement acceptées dans le secteur et conformément à la loi;
- conserver vos renseignements personnels uniquement pour la durée requise en lien avec les services rendus par la STL et selon les prescriptions de la loi;
- s'assurer de ne pas divulguer vos renseignements personnels à une tierce partie, à moins que vous y consentiez ou afin de satisfaire à une exigence légale;
- vous permettre l'accès ou la rectification de vos renseignements personnels conformément à la loi;
- ne pas souscrire aux services de fournisseurs pour la cueillette, la gestion et l'utilisation de vos renseignements personnels sans que ceux-ci n'aient les mêmes engagements de protection des renseignements personnels que la STL à votre égard.

AVERTISSEMENT

Ce site ne comporte aucune zone dite « sécurisée », permettant d'établir un dialogue séparé et confidentiel entre l'ordinateur d'un utilisateur et le système informatique de la STL. De façon générale, aucune transmission de données au moyen d'Internet ne peut être entièrement à l'abri d'un détournement ou d'un usage malicieux.

Bien qu'elle fasse tout en son pouvoir pour assurer un accès sécuritaire à ces Outils et à ses fonctionnalités, la STL ne peut garantir que les renseignements qui sont expédiés à son intention par voie de courrier électronique ou d'Internet lui parviendront sans avoir été falsifiés, consultés ou altérés par un tiers, ou sans que leur intégrité ou leur authenticité puisse avoir été autrement mise en cause, ni même que ces renseignements parviendront à destination. L'engagement de la STL en matière de protection des renseignements personnels porte exclusivement sur le traitement des renseignements qui sont effectivement en sa possession.

Nonobstant ce qui précède, bien que la STL utilise les normes généralement acceptées dans le secteur pour protéger les renseignements qui lui sont soumis, elle ne peut garantir que de tels renseignements ne seront pas consultés, obtenus, divulgués, modifiés ou détruits par suite d'une violation de ses mesures de protection.

Si vous avez des raisons de croire que des renseignements personnels ont été compromis, veuillez communiquer sans attendre avec le Centre contact clients de la STL au **450 688-6520**, durant ses heures ouvrables (consultez la section **Nous joindre** de ce site).