POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE GESTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Vous trouverez ci-dessous les informations relatives aux données à caractère personnel que nous récoltons sur vous et sur la manière dont nous les utilisons.

La présente politique est conforme au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) applicable en Europe et respecte les lois et règlements en vigueur dans chacune des autres juridictions où est présent et/ou opère le Groupe Communauto (voir 3.3)

1. **Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?**
2. **Pourquoi nous demandons vous ces données ?**
3. **Qui est responsable du traitement de vos données personnelles et comment nous contacter si vous avez des questions ou des demandes à ce sujet ?**
4. **Quel type de données à caractère personnel collectons nous et à quoi servent-elles ?**
5. **Qui peut avoir accès à vos données personnelles et pourquoi ?**
6. **Pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?**
7. **Quel sont vos droits en relation avec la conservation et l'utilisation de vos données personnelles ?**
8. **Quels sont nos engagements envers la protection de vos données personnelles ?**
9. **Sécurité des communications et prévention de la fraude**
10. **Les cookies**
11. **Modification de la présente politique**

1. Qu'est-ce qu'une donnée à caractère personnel ?

Il s'agit de toute information concernant une personne qui, prise séparément ou combiné avec d'autres données, permet d'identifier une personne, tel qu'un nom, une adresse, un numéro de pièce d'identité, des données de localisation, un identifiant en ligne, etc.

2. Pourquoi nous demandons vous ces données ?

Ces données sont nécessaires pour que nous puissions vous offrir nos services. Des efforts sont faits pour nous en tenir au strict nécessaire. Si vous refusez de nous fournir les informations demandées ou de nous donner les consentements requis à leur égard, il se pourrait qu'il nous soit impossible de faire affaire avec vous.

Plusieurs informations sont recueillies directement auprès de vous. D'autres sont recueillies auprès de tiers ou lorsque vous utilisez le service (par exemple un véhicule) ou l'un des outils que nous mettons à votre disposition (site Internet, application mobile, etc.).

Sous réserve des exceptions prévues par la loi, ce n'est qu'avec votre consentement que nous pouvons recueillir auprès de tiers des données personnelles qui vous concernent.

Toutes les informations recueillies par Communauto répondent à des finalités déterminées, explicites et légitimes. Vos données peuvent notamment être utilisées pour :

a) Vérifier votre éligibilité au service.
b) Prévenir la fraude et l'usurpation d'identité.
c) Gérer l'accès à nos véhicules et en contrôler l'utilisation.
d) Gérer la relation commerciale, notamment la facturation de nos services.
e) Effectuer le recouvrement de nos créances.
f) Gérer les suivis d'accidents et savoir à qui nous adresser en cas d'urgence.
g) Respecter nos obligations légales, en lien avec l'utilisation des véhicules mais également en lien avec le respect de nos obligations pour répondre aux exigences des autorités fiscales et règlementaires, notamment le traitement relatif aux infractions au Code de la route.
h) Respecter nos engagements envers nos partenaires et sous-traitants.
i) Vous communiquer des informations relatives à nos politiques.
j) Vous tenir informé des évolutions du service via nos infolettres desquelles vous pouvez vous désinscrire, si vous le désirez, dans la gestion des « Préférences » de votre espace client (les infolettres ne vous seront alors plus envoyées sauf si elles contiennent des informations jugées essentielles en vertu du Contrat ou du Règlement de Communauto).
k) Réaliser des recherches et des analyses pour mieux comprendre comment nos usagers utilisent notre service, quoi faire pour l'améliorer et en mesurer les impacts sur l'environnement.
l) Comprendre comment nos usagers utilisent nos sites Internet et en améliorer la convivialité.
m) Comprendre comment nos clients utilisent notre application pour en déceler les failles et être en mesure de la faire évoluer.

Le respect de la vie privée et la protection des données à caractère personnel de nos usagers est une priorité pour nous. Quel que soit le renseignement demandé ou qui est recueilli à votre sujet, nous veillons à ce qu'il soit traité dans le respect de son fondement juridique qu'il s'agisse :

- de l'exécution du contrat conclu ou à conclure avec vous ;
- de la réponse à nos obligations légales et réglementaires ;
- de la réponse à nos intérêts légitimes ;
- du recueil de votre consentement pour un traitement spécifique.

3. Qui est responsable du traitement de vos données personnelles et comment nous contacter si vous avez des questions ou des demandes à ce sujet ?

3.1. Responsable du traitement de vos données personnelles

Communauto est l'entité responsable du traitement de vos données personnelles. À cet égard, elle a notamment pour responsabilité de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour garantir que, par défaut, seules les données à caractère personnel qui sont nécessaires au regard de chaque finalité soient traitées. Cela s'applique à la quantité de données à caractère personnel collectées, à la manière de les protéger, à leur durée de conservation et à leur accessibilité.

3.2. Comment contacter le responsable du traitement de vos données personnelles ?

Que ce soit pour exercer vos droits (accès, rectification, suppression, etc.) ou pour des questions d'ordre générale, veuillez adresser vos demandes à cette adresse : donneespersonnelles@communauto.com.

Vous pouvez également exercer vos droits sur vos données personnelles par voie postale aux adresses suivantes :

1, rue Philidor, 75020, Paris, France

1117, rue Ste-Catherine Ouest, bureau 806, Montréal, Québec, Canada, H3B 1H9

3.3. Qui est Communauto ?

Pour les fins des présentes, Communauto fait référence à toutes les entités juridiques du Groupe Communauto offrant des services d'autopartage ou des solutions technologiques permettant d'opérer de tels services au

Canada et en France. Au Canada, Communauto fait référence à Communauto inc. et à Réservauto inc. dans la province de Québec, Virtue Transportation Systems Inc. en Ontario, Carshare Atlantic Limited dans les provinces atlantiques et Otto Canada Inc. en Alberta ; en France, Communauto fait référence à la société Mobizen SASU, au capital de 6250 € enregistrée au Registre du Commerce et des Sociétés de Paris sous le numéro 422 711 523, et dont le siège est au 1, rue Philidor, 75020, Paris, France.

4. Quel type de données à caractère personnel collectons nous et à quoi servent-elles ?

4.1. Au moment de vous inscrire au service

Les renseignements personnels suivants vous sont demandées :

- Vos noms et prénoms (pour connaître votre identité).
- Une adresse courriel ou e-mail (pour servir d'identifiant et pour être en mesure de vous contacter).
- L'adresse de votre domicile (pour être en mesure de vous contacter, de vérifier votre éligibilité à certaines offres, d'authentifier vos informations de paiement et pour planifier la distribution de notre offre de service).
- Les numéros de téléphone où l'on peut vous joindre (pour être en mesure de vous contacter).
- Les noms, prénoms et le numéro de téléphone d'une personne contact (pour être en mesure de contacter une personne proche en cas d'urgence).
- Votre date de naissance (pour vérifier votre éligibilité au service et être en mesure de confirmer votre identité pour nous protéger des risques d'usurpation d'identité).
- Votre sexe ou identité de genre (pour savoir comment nous adresser à vous et être en mesure de confirmer votre identité pour nous protéger des risques d'usurpation d'identité).
- Vos informations de paiement comme les données de carte de crédit ou de débit ou un RIB, en France (pour traiter les paiements).
- Les informations relatives à votre permis de conduire de même qu'une photo recto-verso de votre permis de conduire ainsi qu'une photo de type selfie de vous tenant votre permis de conduire, côté photo, près de votre visage (pour vérifier votre éligibilité au service et être en mesure de confirmer votre identité pour nous protéger des risques d'usurpation d'identité).
- Le numéro de votre carte de transport public si vous souhaitez vous en servir pour accéder aux véhicules (là où la technologie utilisée le permet).
- Au Canada seulement, l'autorisation de consulter votre dossier de crédit (pour nous assurer de votre éligibilité au service eu égard à la qualité de votre dossier de crédit).
- Au Canada seulement, une copie de votre/vos dossier(s) de conduite ou l'autorisation donnée à Communauto d'obtenir en votre nom la validation de votre dossier de conduite auprès de son représentant en assurance (pour nous assurer de votre éligibilité au service eu égard à la qualité de votre/vos dossier(s) de conduite).
- Tout autre document d'identité avec photo parfois exigé comme un passeport ou un visa (pour nous assurer de l'éligibilité, de l'identité et/ou du statut légal des personnes provenant d'un pays autre que le Canada ou la France).

4.2. Lorsque vous réservez un véhicule

Après vous être identifié, au choix, par votre numéro d'abonné ou en utilisant votre adresse courriel ou e-mail, les informations suivantes vous sont soit demandées ou sont générées automatiquement par nos systèmes :

- La date, l'heure et le lieu de prise en main du véhicule que vous souhaitez réserver.
- La date à laquelle vous avez créé la réservation ainsi que l'information relative au véhicule réservé, les accessoires sélectionnés, s'il y a lieu, et les informations relatives à sa station.
- S'il s'agit d'un véhicule FLEX : la date et l'heure de blocage du véhicule, de même que les informations relatives au véhicule sélectionné incluant la géolocalisation de son emplacement.

Grâce à votre identifiant, ces données sont associées à votre compte et nous permettent de gérer l'accès aux véhicules et d'obtenir une partie des informations qui seront utilisées pour vous facturer.

4.3. Lorsque vous utilisez un véhicule

Les véhicules de Communauto sont équipés d'équipements embarqués communément appelés « ordinateurs de bord » incluant un système antidémarrage et récoltant des données de géolocalisation. Les informations suivantes sont systématiquement recueillies lorsque vous utilisez un véhicule :

- La lecture de l'odomètre (pour connaître le nombre de kilomètres roulés).
- La vitesse du véhicule.
- Le niveau de carburant ou de charge (dans le cas des véhicules électriques).
- La date et l'heure des événements suivant : prise de possession du véhicule, retrait de la clé du véhicule de son réceptacle dans la boîte à gants, début du trajet, début et fin des arrêts temporaires, retrait et restitution de la carte de carburant de son réceptacle, fluctuation du niveau de carburant ou de charge, branchement à une borne de recharge (véhicules électriques), état du moteur (en état de marche ou éteint), état des portes (fermées ou ouvertes), état des serrures des portières (verrouillées ou déverrouillées), restitution de la clé du véhicule et restitution du véhicule (fin du trajet).

Les données de localisation en temps réel d'un véhicule sont systématiquement recueillies en fin de trajet (au moment de la restitution du véhicule) ou, à défaut, récupérées en temps différé hors trajet et sont utilisées pour :

- permettre au client suivant de savoir où trouver son véhicule en début de trajet ;
- récupérer une donnée manquante ou erronée suite à un problème au moment de la transmission en temps réel ;
- permettre à Communauto de savoir où se trouve ses véhicules entre deux réservation (notamment pour fins d'entretien).

La localisation en temps réel ou en temps différé d'un véhicule pendant votre utilisation n'est activée qu'en cas de nécessité, notamment pour :

- localiser le véhicule à votre demande ;
- suivre à la trace un véhicule présumé volé.

4.4. Lorsque vous communiquez avec nous par téléphone ou par voie de messagerie électronique

Lorsque des échanges ont lieu avec-vous par téléphone, il se peut que l'appel soit enregistré aux fins d'amélioration de l'accueil téléphonique, notamment pour permettre l'évaluation et la formation de nos agents. Vous avez le droit de vous opposer à l'enregistrement de votre appel en le demandant lors de votre appel et le droit d'accéder aux enregistrements.

Lorsque des échanges ont lieu par voie électronique, notamment par le biais de notre formulaire de contact en ligne, les messages sont conservés pour fin de suivi de vos demandes.

Certaines de nos communications électroniques, qu'elles soient promotionnelles (par exemple, nos infolettres) ou non promotionnelles (par exemple, les mises à jour réglementaires, contractuels ou opérationnels liées à nos services), peuvent contenir des pixels de suivi ou d'autres technologies similaires permettant d'évaluer la performance de nos communications et d'améliorer les contenus proposés à nos utilisateurs.

Conformément à la réglementation applicable en France et à nos engagements en matière de protection de la vie privée, l'utilisation de ces technologies est soumise à votre consentement lorsqu'il est requis. Vous pouvez retirer votre consentement ou modifier vos préférences de communication à tout moment selon les modalités mises à votre disposition (voir 7).

4.5. Lorsque vous visitez nos sites Internet ou utilisez notre application mobile

Lorsque vous visitez nos sites Internet ou utilisez notre application mobile, plusieurs données techniques de navigation et d'interaction avec les utilisateurs sont collectées : adresse IP, type de navigateur, identité de votre prestataire de service, type de système d'exploitation, langue de navigation, etc. Nous collectons également des informations sur vos activités : les pages que vous visitez, les liens sur lesquels vous cliquez. Ces informations nous sont utiles, notamment, pour :

- Personnaliser l'expérience de navigation.
- Améliorer la convivialité de nos outils en évitant des clics répétitifs (répétition de sessions).
- Adapter nos outils en tenant compte des fonctionnalités utilisés par les visiteurs.

- Améliorer leur ergonomie et développer de nouveaux outils sur la base de ce que nous apprenons de l'activité de nos usagers.
- Effectuer des analyses statistiques.
- Compiler des informations qui peuvent être utilisées sous une forme agrégée (donc anonyme) pour négocier des ententes avec des partenaires commerciaux.
- Identifier et comprendre d'éventuels problèmes techniques liés au fonctionnement de nos outils.

Voir aussi à ce sujet notre politique de Gestion des cookies.

L'information des adresses IP est également utilisée pour limiter l'accès à nos sites dans le but de nous protéger des risques de cyberattaques pouvant provenir d'endroits qui se trouvent à l'extérieur de notre territoire de desserte.

4.6. Lorsque vous utilisez notre application mobile ou la partie sécurisée de notre site Internet (incluant notre application « web mobile »).

Lorsque vous utilisez notre application mobile ou son équivalent web, nous vous demandons de nous fournir vos identifiants et mots de passe ainsi que l'autorisation d'obtenir votre position. Vos identifiants et mots de passe vous sont également demandés pour vous connecter à la section sécurisée de notre site Internet.

Ces informations sont nécessaires pour vous permettre de réserver et/ou d'accéder aux véhicules ou d'accéder aux fonctionnalités qui sont réservées aux usagers actifs.

À certaines occasions, il nous arrive d'utiliser des logiciels d'analyses nous permettant d'enregistrer la source du téléchargement de notre application, la fréquence à laquelle vous l'utilisez et votre manière de l'utiliser. Ces données sont utilisées dans un but d'amélioration continue et toujours dans une forme agrégée.

5. Qui peut avoir accès à vos données personnelles et pourquoi ?

5.1. Catégories de destinataires

Vos données personnelles ne sont dévoilées qu'à des destinataires habilités et déterminés. Ceux-ci ne peuvent avoir accès à vos données que si cela s'avère nécessaire et/ou pertinent.

Peuvent être destinataires :

a) Le personnel autorisé de Communauto et des entités de son groupe tel que défini plus haut (voir 3.3).

b) Les prestataires et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte.

c) Nos courtiers et assureurs.

d) Les autorités judiciaires et/ou administratives dûment habilitées.

e) Les membres des professions réglementées (exemples : notaires, avocats).

5.2. Transferts internationaux

Avec la globalisation des échanges et l'utilisation de solutions technologiques de type infonuagiques, des données sont susceptibles d'être transférée ou transmises à des destinataires situés en dehors du territoire du Canada et de l'Union Européenne.

Les normes auxquelles se réfèrent Communauto aux fins des présentes pour assurer un niveau adéquat de protection des données sont celles qui sont contenues dans le Règlement général sur la protection des données (RGPD) adopté par le Parlement Européen.

En vertu de ces normes, Communauto s'engage, si des transferts ont lieu vers certains destinataires situés dans des pays qui, du point de vue de la Commission européenne, n'assurent pas un niveau équivalent de protection des données, à s'appuyer sur les clauses contractuelles types approuvées par la Commission Européenne ou à utiliser d'autres mécanismes de transfert conformes au RGPD pour mettre en place les garanties appropriées.

6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Sauf exceptions, vos données personnelles sont conservées pendant toute la durée de la relation commerciale avec vous.

Dans le cas où la relation ne franchi jamais l'étape de la demande d'inscription (inscription non complétée ou refusée eut égard à nos critères d'admissibilité), les informations que vous nous transmettez en ligne sont conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de leur collecte ou du dernier contact avec vous. Elles sont ensuite détruites, sauf si des raisons légitimes nous amènent à devoir les conserver (par exemple, des raisons de sécurité, pour prévenir des risques de fraudes, etc.). Dans ce dernier cas, les données sont cependant anonymisées (c.a.d. que nous ne conservons pas les informations qui permettraient de les associer à une personne en particulier).

Une fois la relation commerciale terminée, vos données personnelles sont :

- soit détruites
- soit retirées de la base de données accessibles par le biais de nos outils transactionnels habituels (ci-après « base de données standard ») pour une période d'archivage intermédiaire

Les délais de conservation sont déterminés par le besoin de respecter les obligations légales ou réglementaires auxquelles nous sommes soumis ou pour faire valoir nos droits ou défendre nos intérêts.

Voici un résumé de la manière dont sont traitées vos informations personnelles selon leur catégorie et la finalité de leur traitement :

Catégorie	**Durée de conservation**
Données recueillies à l'inscription	Si l'inscription n'est jamais complétée : Données conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de leur collecte ou du dernier contact avec vous, sauf si des raisons légitimes nous amènent à devoir conserver une trace de l'inscription. Dans ce cas, toutes les données sont supprimées à l'exception du numéro du permis de conduire qui est conservée comme identifiant sous une forme encryptée de même que les notes ou documents joints nécessaires pour justifier le fait que nous ayons conservé une trace de l'inscription. En cours d'abonnement : Les renseignements et les documents exigés comme preuve matérielle pour prouver votre éligibilité au service (copie du permis de conduire, etc.) sont conservés pendant toute la durée de votre abonnement. Après résiliation du contrat : Données conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de la date effective de la fin du contrat ou après l'arrêt des procédures, s'il y a lieu (litige non résolu, recouvrement, cas de fraude, suivi d'assurance, procédure légale, etc.), selon la dernière de ces éventualités. Après ce délai, les données suivantes sont supprimées de la base de données standard : les photos recto et verso de votre permis de conduire, la photo de type selfie de vous tenant votre permis de conduire côté photo près de votre visage, retrait des noms et prénoms, de l'adresse courriel, des numéros de téléphones, de l'adresse de résidence (sauf le code postal), des informations relatives à la personne à contacter en cas d'urgence, le numéro de votre carte de transport public si vous en

	utilisiez une, les informations de paiement qui pourraient se trouver en notre possession (ne s'applique pas aux numéros de cartes de crédit qui sont gérées par un fournisseur externe régie par les normes de sécurité PCI DSS (acronyme de « Payment Card Industry Data Security Standard »). Seul est conservé dans la base de données standard sous une forme encryptée le numéro du permis de conduire pour servir d'identifiant. Bien que supprimées de la base de données standard, les données suivantes sont néanmoins conservées dans un environnement hautement sécurisé et accessible à un nombre restreint de personnes pour une « période d'archivage intermédiaire » additionnelle prévu par la Loi dans le but de répondre à nos obligations légales en matière de fiscalité et de conservation des preuves de transaction : le numéro d'abonné, les noms et prénoms, l'adresse de résidence, l'adresse courriel ou e-mail.
Notes de réservation (notes inscrites par les clients eux-mêmes)	Données conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de la date effective de la fin du contrat ou après l'arrêt des procédures, s'il y a lieu, selon la dernière de ces éventualités.
Notes au dossier de l'abonné (notes inscrites par nos employés)	Données conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de la date effective de la fin du contrat ou après l'arrêt des procédures, s'il y a lieu, selon la dernière de ces éventualités, sauf si des raisons légitimes nous amènent à devoir conserver une trace de ces informations. Dans ce cas, toutes les notes sont supprimées à l'exception des notes (incluant les documents joints, s'il y a lieu) nécessaires pour justifier le fait que nous ayons conservé une trace de ces informations.
Historique des réservations et historique de facturation.	Les informations permettant d'associer ces informations à une personne en particulier étant, à l'intérieur des délais spécifiés aux présentes, soit supprimées de la base de données standard, soit anonymisées, ces données sont conservées indéfiniment.
Enregistrement des appels	Enregistrements conservés pour une durée maximale de six mois en France et de 12 mois au Canada sauf si des raisons légitimes nous amènent à devoir les conserver plus longtemps (litige non résolu, procédure légale, en cours etc.). Dans ce cas, les enregistrements sont conservés pour une durée maximale de 6 mois suivant l'arrêt des procédures en France et de 12 mois au Canada.
Contenu des échanges avec Communauto ayant eu lieu par voie messagerie électronique	Données conservées pour une durée maximale de 18 mois à compter de la date effective de la fin du contrat ou après l'arrêt des procédures, s'il y a lieu, selon la dernière de ces éventualités.
Sollicitations et opérations promotionnelles, envoi d'offres	Données anonymisées après une période maximale de 18 mois à compter de la date de fin de la campagne.
Réponses aux enquêtes de satisfaction	Données anonymisées, s'il y a lieu (ces consultations sont habituellement menées de manière anonymes), après une période maximale

	de 18 mois à compter de la date de fin de l'enquête.
Données de navigation lorsque vous visitez nos sites Internet	L'information des adresses IP est conservée pour une durée de 170 jours. Notre politique de Gestion des cookies indique la durée de conservation selon vos préférences.

7. Quels sont vos droits en relation avec la conservation et l'utilisation de vos données personnelles ?

La règlementation en matière de protection des données personnelles vous permet de disposer de certains droits concernant le traitement de vos données personnelles, à savoir :

- Le droit d'accès à vos données : vous avez le droit d'être informé des informations collectées et de la façon dont elles sont traitées.
- Le droit de rectifier vos informations : vous avez le droit de demander une modification de vos informations personnelles si celles-ci sont inexactes, incomplètes ou apparaissent ne plus être à jour.
- Le droit à l'effacement de vos données et à la limitation : vous disposez du droit de demander d'effacer ou de limiter l'utilisation de vos données notamment lorsque ces dernières ne sont plus nécessaires à moins que nous ayons des raisons légales ou légitimes de les conserver.
- Le droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à l'utilisation de vos données :
    - à des fins de prospection commerciale sous la forme de marketing direct ;
    - lorsque nous traitons vos informations personnelles sur la base d'un intérêt légitime (ou de ceux d'un tiers), à la condition de fournir à Communauto une description de la situation qui légitime votre demande, sous réserve que Communauto ne soit pas en mesure de prouver la supériorité de sa légitimité au vu de la situation en question ou qu'une base légale ne s'y oppose.
- Le droit de retirer votre consentement : vous disposez du droit de retirer votre consentement à tout moment lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement (le retrait du consentement ne compromet cependant pas la légalité du traitement fondé sur le consentement effectué avant ce retrait).
- Le droit à la portabilité de vos données : vous avez le droit de réclamer de recevoir les données à caractère personnel que vous avez fournies à Communauto dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine (par exemple dans un format Word ou Excel) pour les consulter ou dans le but de les transmettre à un tiers. Ce droit s'applique si ces trois conditions sont toutes réunies :
    - le droit à la portabilité est limité aux données personnelles fournies par la personne concernée ;
    - il ne s'applique que si les données sont traitées de manière automatisée (les fichiers papiers ne sont donc pas concernés) ;
    - l'exercice du droit à la portabilité ne doit pas porter atteinte aux droits et libertés de tiers dont les données se trouveraient dans les données transmises suite à une demande de portabilité.
- Directives post mortem : vous avez le droit de donner des instructions spécifiques ou générales concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données personnelles, applicables après votre décès ou des directives générales qui peuvent être enregistrées auprès d'un tiers de confiance numérique. Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution, à défaut vos héritiers seront désignés.
- Le droit d'introduire une réclamation auprès des autorités compétentes : en France, si vous considérez que le traitement de vos données à caractère personnel enfreint les exigences légales, vous avez le droit de déposer une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), formulaires de contact en ligne : https://www.cnil.fr/fr/vous-souhaitez-contacter-la-cnil. Au Canada, selon la province, les plaintes peuvent être acheminées à la Commission d'accès à l'information (pour le Québec), ou bien, au Commissariat à la protection de la vie privée fédéral (Ontario, Nouvelle-Écosse) ou son équivalent provincial, le cas échéant (Alberta). Pour en savoir plus, voir « Lois et organismes de surveillance provinciaux et territoriaux en matière de protection de la vie privée ».

Il est important de préciser que l'exercice de certains de ces droits peut entraîner, au cas par cas, pour Communauto l'impossibilité de maintenir votre accès au service.

Par ailleurs, nous pouvons être fondés à continuer à traiter vos données personnelles en dépit de l'exercice de votre droit à l'effacement et à la limitation ou à l'opposition au traitement de vos données si nous avons un intérêt légitime à le faire ou si des dispositions réglementaires nous contraignent à conserver vos données (voir 6).

8. Quels sont nos engagements envers la protection de vos données personnelles ?

Communauto accorde une attention particulière à la sécurité et à la confidentialité de vos données personnelles. Nous mettons en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de protéger vos données, notamment par la mise en place de mesures de sécurité informatiques, logiques et procédurales afin d'en garantir la confidentialité et l'intégrité et d'éviter tout accès non autorisé.

Les systèmes de Communauto sont configurés pour le chiffrement des données et la protection par pare-feu standard. Nous utilisons également des mesures de sécurité telles que des contrôles d'accès stricts, des audits de sécurité réguliers, et des protocoles de détection et de réponse aux incidents pour assurer la protection de vos données. Lorsque vous envoyez des informations personnelles sur Internet via un site web de Communauto, vos données sont protégées par cryptage SSL (Secure Sockets Layer) afin d'assurer une transmission sécurisée. Toute transaction par carte de crédit se fait par l'intermédiaire d'un prestataire de services de paiement se conformant à la norme PCI DSS (acronyme de « Payment Card Industry Data Security Standard »).

Dans un souci permanent de sécurité et de protection, nous vous encourageons à faire preuve de prudence pour empêcher tout accès non autorisé à vos données personnelles et à protéger vos terminaux (ordinateur, téléphone portable ou intelligent, tablette) contre tout accès non souhaité, voire malveillant, par un mot de passe robuste, qu'il est recommandé de changer régulièrement. Si vous partagez un terminal, nous vous recommandons de vous déconnecter après chaque utilisation.

En cas de violation de données à caractère personnel ou d'incident de confidentialité impliquant des renseignements personnels, Communauto s'engage à respecter les obligations de notification prévues par les lois applicables. Lorsque requis, nous aviserons l'autorité de contrôle ou l'organisme compétent dans les délais prescrits, notamment dans les 72 heures suivant la prise de connaissance de la violation lorsque le Règlement général sur la protection des données (RGPD) s'applique, sauf si celle-ci n'est pas susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées.

Lorsque la violation ou l'incident est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, nous informerons ces dernières dans les meilleurs délais, conformément aux exigences légales applicables, en précisant notamment la nature de l'incident, les risques potentiels et les mesures prises ou recommandées pour en atténuer les conséquences.

9. Sécurité des communications et prévention de la fraude

Dans le cadre de ses communications avec ses usagers, Communauto accorde une importance particulière à la protection des renseignements personnels et à la prévention de la fraude.

9.1. Principe général

Communauto ne demandera jamais, par courriel ou message non sécurisé :

- de fournir des renseignements sensibles
- de modifier des informations de compte
- ni d'effectuer une transaction, notamment un paiement

directement par courriel, notamment par le biais d'un lien inclus dans le message.

Communauto peut toutefois transmettre par courriel des avis ou rappels relatifs à ces éléments, incluant des invitations à prendre action.

Toute action de cette nature doit être effectuée exclusivement par l'intermédiaire des plateformes sécurisées de Communauto.

9.2 Communications légitimes de Communauto

Dans certaines situations, notamment en lien avec la gestion de votre compte ou de votre solde, Communauto peut vous transmettre un courriel vous invitant à :

- consulter votre dossier ;
- prendre connaissance d'une information relative à votre compte ;
- ou régulariser votre situation, incluant, le cas échéant, effectuer un paiement.

Les courriels transmis par Communauto ont une portée strictement informative et ne constituent jamais, en eux-mêmes, un canal de transaction. Toute action doit être réalisée uniquement après connexion à votre compte via les canaux officiels de Communauto (site Web ou application).

9.3 Recommandations aux utilisateurs

Si vous recevez une communication vous demandant d'agir sur votre compte ou d'effectuer un paiement, notamment au moyen d'un lien inclus dans le message ou d'instructions fournies dans celui-ci qui iraient à l'encontre de ce qui précède :

- **ne répondez pas au message** ;
- **ne transmettez aucun renseignement sensible** ;
- ne suivez aucune instruction de paiement fournie directement dans le courriel
- accédez plutôt à votre compte en utilisant l'adresse officielle de Communauto ou l'application ;
- dans un tel cas, **communiquez immédiatement avec le service à la clientèle par les canaux officiels**.

9.4. Limitation des risques

Communauto ne peut garantir l'absence de tentatives de fraude utilisant son nom ou son image. Les utilisateurs demeurent responsables de faire preuve de vigilance dans leurs interactions et de vérifier toute communication inhabituelle.

10. Les cookies

Notre politique de gestion des cookies est accessible à cette adresse.

11. Modification de la présente politique

La présente politique est susceptible de faire l'objet d'une mise à jour à tout moment, notamment pour la faire évoluer en fonction du contexte légal et réglementaire ou par suite d'un changement dans nos procédures. A ce titre, vous êtes invités à la consulter régulièrement.

Dans le cas d'une modification affectant vos droits ou qui a un impact sur un traitement reposant sur votre consentement, vous en serez informés.

Dernière mise à jour le 10 septembre 2026.