

# OPÉRA DE LILLE

## Charte de Protection des Données Personnelles

### 1 - Préambule

L'Opéra de Lille est un lieu de création et de diffusion des œuvres dans le domaine de l'opéra, la danse, les concerts. Il s'inscrit comme un acteur majeur des politiques culturelles menées sur le territoire par les différentes collectivités et le Ministère de la Culture et s'attache donc naturellement à ouvrir, à faire découvrir et à accompagner l'ensemble des spectateurs et des citoyens dans leur découverte de la programmation artistique. L'Opéra de Lille, s'engage au quotidien à travers son service Secrétariat Général à donner accès au plus grand nombre aux œuvres proposées.

L'Opéra de Lille assure en conformité avec la Commission Nationale Informatique et Libertés le traitement, la gestion et la conservation de vos données. Dans la continuité de cette démarche, il met à disposition du public une Charte de protection des données personnelles.

Cette charte vous permet de prendre connaissance d'une manière simple, claire et précise du traitement des données assuré par l'Opéra de Lille. Elle vous permet de mieux comprendre quelles sont les informations et les données à caractère personnel que l'Opéra de Lille collecte et l'utilisation qu'il en fait pour vous apporter au quotidien de nouveaux services dans le respect de vos droits sur vos données personnelles.

Quel que soit le canal de vente ou de contact que vous utilisez, l'Opéra de Lille s'engage, conformément au Règlement Général de la Protection des Données européen, à protéger votre vie privée en assurant la protection, la confidentialité et la sécurité des données personnelles que vous lui confiez.

Nous allons vous exposer quelles sont les données susceptibles d'être recueillies par l'Opéra de Lille dans le cadre de ses missions, ainsi que l'usage qui peut en être fait et les droits que vous avez sur ces données.

L'Opéra de Lille se donne la possibilité de modifier cette Charte de données personnelles à tout moment, afin notamment de se conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. L'utilisateur doit se référer avant toute navigation à la dernière version de la Charte.

Vous serez informés de toute modification par la publication de la version modifiée de la Charte de données personnelles sur notre Site internet.

### 2 - Responsable du traitement des données personnelles

Les données sont collectées par l'Opéra de Lille, siégeant 2 rue des Bons-Enfants, BP 133, 59001 Lille cedex, exerçant sous les licences 1-128934 / 2-128935 / 3-128936  
SIRET 501 394 290 00016

La collecte et les traitements automatisés de vos données personnelles sont soumis aux dispositions du Règlement général sur la protection des données (RGPD), qui définit les obligations relatives aux données personnelles, aussi bien en termes de collecte que de traitement.

Conformément à ce règlement, l'Opéra de Lille a désigné un délégué à la protection des données personnelles (DPO) dont les coordonnées personnelles sont les suivantes :

Délégué de la protection des données à caractère personnel,  
Opéra de Lille, 2 rue des Bons-Enfants, BP 133 – 59 001 LILLE  
email : [dpo@opera-lille.fr](mailto:dpo@opera-lille.fr)

### 3 - Collecte et utilisation des données

Vos données personnelles peuvent être recueillies notamment lors de votre navigation sur les sites internet [opera-lille.fr](http://opera-lille.fr) et les sites de billetterie en ligne [billetterie.opera-lille.fr](http://billetterie.opera-lille.fr) ; [abonnements.opera-lille.fr](http://abonnements.opera-lille.fr) ; [jeunes.opera-lille.fr](http://jeunes.opera-lille.fr) ; [groupes.opera-lille.fr](http://groupes.opera-lille.fr)

- La création d'un compte personnel sur la billetterie en ligne de l'Opéra, au guichet ou par téléphone ;
- Vos sollicitations en ligne, par mail ou par téléphone pour l'organisation d'événement à l'Opéra de Lille, ou pour prise d'information sur les offres dédiées aux entreprises ;
- Votre inscription à nos listes d'attente ;
- La relation commerciale que l'Opéra entretient avec vous (suivi de commande, informations relatives à vos achats...) et plus largement vos contacts avec le service commercial de l'Opéra ;
- La relation partenariale que l'Opéra entretient avec vous et plus largement, vos contacts avec les services de l'Opéra de Lille, dans le cadre de contrats de prestation de service ou autre ;
- Vos achats de spectacles et/ou services en ligne, au guichet ou au téléphone ;
- Vos achats de prestations réservées aux entreprises ;
- Votre connexion à votre compte personnel via Facebook et Twitter et de votre éventuel partage d'information à propos de vos achats Opéra de Lille sur votre mur ;
- Votre abonnement à nos newsletters et/ou aux informations relatives à notre actualité/offres promotionnelles ;
- Votre inscription à l'envoi de notre programme de saison ;
- Votre participation à des jeux concours au guichet ou en ligne ;
- Vos contacts via des formulaires en ligne avec les différents services de l'Opéra de Lille.

Dans cette hypothèse, seules sont collectées les données que vous avez volontairement renseignées.

L'utilisateur du Site internet déclare être une personne majeure. À défaut, l'utilisateur déclare avoir préalablement reçu le consentement de ses parents ou représentants légaux à la collecte à l'utilisation de ses données personnelles.

### **3.1 Nature des données susceptibles d'être recueillies**

#### ***A - Les données à caractère personnel***

L'expression de « données à caractère personnel » s'entend des informations qui permettent de vous identifier directement ou indirectement.

Il est possible que de telles informations soient collectées en ligne sur notre site internet ou via des formulaires en ligne ainsi que par le Service Billetterie Marketing et Accueil de l'Opéra de Lille ou le Service Relation avec les Publics, au téléphone ou au guichet.

Ces données peuvent être vos

- nom, prénom,
- adresse postale,
- adresse de courrier électronique,

et sont indiquées comme « obligatoires » par un astérisque sur les supports de collecte en ligne, et par l'équipe Billetterie, au téléphone et au guichet.

Ces éléments ne seront recueillis que si vous y avez préalablement consenti.

Si vous ne donnez pas certaines informations, vous ne pourrez plus accéder aux fonctionnalités nécessitant ces informations.

Afin de vous accompagner au mieux dans votre démarche d'achat et de vous proposer des services adaptés et personnalisés, l'Opéra de Lille peut récolter les données suivantes :

- numéro de téléphone fixe ou mobile, date de naissance, langue ;
- informations relatives au montant, à la nature de vos achats (typologie de spectacles, de services –, programme de fidélité), à la fréquence de ces achats et de votre venue à l'Opéra de Lille ;
- inscriptions à une ou plusieurs newsletters de l'Opéra, aux offres promotionnelles et informations, à l'envoi postal du programme de saison ;
- informations relatives à votre navigation sur les sites internet de l'Opéra (pages consultées, temps de connexion...) – cf paragraphe 4 sur les cookies ;
- historique d'activité (date de création du compte, date de modification) ;
- activité sur les réseaux sociaux (dans le cas où vous partagez vos achats sur votre mur Facebook) ;
- coordonnées bancaires nécessaires à la mise en place d'un règlement en plusieurs échéances
- avec votre consentement, données liées à des contraintes de placement relatives à une invalidité.

S'agissant des formulaires permettant de contacter les différents services de l'Opéra, ceux-ci comportent des données obligatoires pour vous recontacter et incluent un champ de texte libre. Vous pouvez fournir d'autres données personnelles vous concernant dans votre message ou en pièce jointe. La fourniture de ces données personnelles est une démarche volontaire de votre part.

En nous fournissant de telles données, vous acceptez notre traitement de ces données. Vos coordonnées peuvent être utilisées pour répondre à votre message. Cependant, nous ne transmettrons pas ces données à d'autres parties sans votre consentement préalable.

S'agissant du paiement à distance, l'Opéra de Lille, au travers de son prestataire de paiement à distance Ingenico Epayment, collecte des données strictement nécessaires au règlement des transactions : numéro de carte, date d'expiration, cryptogramme visuel et nom du porteur de la carte.

## ***B - Les données à caractère non personnel***

Les données à caractère non personnel sont celles qui ne permettent pas de vous identifier personnellement. L'Opéra de Lille utilise des outils ou des logiciels d'analyse susceptibles de recueillir des données à caractère non personnel. Ces données à caractère non personnel concernent des informations générales, agrégées, démographiques et non personnelles qui peuvent être collectées par l'Opéra de Lille. Ces données sont anonymes et ne sont liées à aucune des données à caractère personnel de l'utilisateur. Elles peuvent inclure, par exemple, des

- informations que l'utilisateur a fournies dans le cadre de sondages ou d'études (habitudes d'achat etc.) afin de permettre à l'Opéra de Lille d'améliorer ses services,

- des informations anonymes agrégées concernant l'utilisation du site web ou de l'application, ou des informations anonymes agrégées concernant l'utilisation du Site internet, le type de navigateur internet, votre système d'exploitation, adresse IP, la durée de la connexion, les pages visitées à des fins statistiques et de sécurité.

Ces informations sont généralement facultatives et ne sont liées à des données à caractère personnel de l'utilisateur que sous réserve de son consentement.

La collecte automatique de données à caractère non personnel peut se faire par le biais de cookies (ou d'autres technologies), voir paragraphe 4.

### **3.2 Finalité du traitement des données personnelles**

Dans le cadre de sa mission culturelle décrite en préambule, l'Opéra de Lille collecte vos données pour les usages suivants :

#### ***A - Améliorer la qualité de la relation commerciale***

Pour vous assurer le meilleur accès à l'ensemble de ses services, l'Opéra de Lille s'est doté d'une solution de billetterie et de relations clients, la solution Secutix 360°, qui permet de collecter les données personnelles de nos publics. Les champs à renseigner (3.1) sont limités aux données nécessaires à la relation spectateur et partenaire. Elles pourront être utilisées notamment pour traiter vos achats et commandes, vous informer sur vos commandes, factures, services souscrits et promotions, vous proposer des services et offres promotionnelles complémentaires, gérer votre abonnement ou Pass, vous livrer produits et services, vous informer en cas de changement d'horaire, d'annulation, de report de spectacles ...

#### ***B - Promouvoir les spectacles et services proposés par l'Opéra de Lille***

Les données collectées pourront également être utilisées par l'Opéra de Lille, dans le cadre de la valorisation des spectacles et services proposés, à des fins de prospection directe (notamment pour vous tenir régulièrement informés sur nos spectacles, actualités ou services, vous proposer des offres promotionnelles et services personnalisés, en s'appuyant sur votre historique de fréquentation, vous adresser des campagnes publicitaires (display ou adwords) en fonction de vos centres d'intérêt).

L'utilisateur du Site internet est informé que toute opération de prospection directe par automate d'appel, télécopieur ou courriel électronique est subordonnée au recueil de son consentement préalable.

Ainsi, l'utilisateur, qui aura donné son consentement préalable, pourra recevoir par téléphone, courrier électronique, télécopie, SMS, MMS, des newsletters, des informations et des offres spéciales.

#### ***C - Études statistiques et analyse des besoins***

Les données collectées peuvent également être traitées dans le cadre d'études statistiques d'analyse des besoins. Elles peuvent par exemple enrichir les statistiques et permettre de développer des outils de pilotage, de mesure et de reporting. Certaines de ces analyses et de ces outils peuvent être menées en partenariat avec des prestataires extérieurs. Le cas échéant, les données transmises et étudiées sont rendues anonymes et les prestataires ne les conservent pas.

### **3.3 Destinataires des données personnelles**

Les données collectées sont destinées à être utilisées par l'Opéra de Lille et ses partenaires culturels ou médias.

Certaines de vos données pourront être communiquées à toutes autorités judiciaires et administratives qui en feraient la demande, ainsi qu'à des prestataires techniques ou de services, étant étendu que le tiers prestataire n'a pas le droit d'utiliser les données fournies à d'autres fins que la mission pour laquelle les données lui sont confiées et/ou pour les seuls besoins de l'exécution du service et ne peut les conserver.

### **3.4 Conservation des données personnelles**

Afin de respecter votre vie privée, vos données personnelles sont conservées pendant la durée nécessaire à la finalité de leur traitement. Cette durée s'étend à 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale.

Respecter votre droit à la protection, à la sécurité et à la confidentialité de vos données, est une priorité pour l'Opéra de Lille.

Les données sont stockées par le partenaire de l'Opéra de Lille (Secutix - solution logicielle de billetterie et relations clients), dans le respect de la législation Française et de la réglementation Européenne.

Toutes les opérations avec un tiers destinataire de vos données sont encadrées afin de vous assurer de la protection de vos données et du respect de vos droits.

Dans le cadre d'un transfert vers un pays hors Union Européenne, des règles techniques et organisationnelles assurant la protection et la sécurité de ces informations ont été mises en place (données dupliquées pour leur sauvegarde, serveurs sécurisés, cryptages, logs des changements manuels...).

Dans ce 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 /terminaux mobiles, 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.

S'agissant du paiement à distance, les données bancaires ne sont pas conservées au-delà de la transaction, à l'exception du règlement d'un abonnement en plusieurs fois ou de l'enregistrement de la carte bancaire par le client sur son espace personne. Dans ce cas précis, les données sont conservées pour une utilisation ultérieure simplifiée. Ainsi ces données sont définitivement supprimées lors de l'expiration de la carte (ou sur action de l'utilisateur depuis son compte client).

## **4 - Qu'est-ce que les cookies et comment les gérer ?**

### **4.1 Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Un cookie est un petit fichier texte qui est transféré sur votre ordinateur, téléphone/terminaux mobiles ou tablette par le biais de votre navigateur Internet. Les cookies sont enregistrés sur le disque dur de votre terminal (ordinateur, téléphone/terminaux mobiles ou tablette) lorsque vous visitez notre site. Les cookies permettent à l'Opéra de Lille de vous reconnaître lors de vos visites suivantes sur le site.

Les cookies sont temporaires (cookies de session) ou permanents. Les cookies de session sont actifs le temps de votre visite uniquement et supprimés lorsque vous fermez le navigateur. Les cookies permanents restent sur le disque dur de votre terminal lorsque vous quittez le site et y demeurent jusqu'à ce que vous les supprimiez manuellement ou que le navigateur les purge après un certain délai.

### **4.2 Utilisation des cookies**

L'Opéra de Lille utilise des cookies de performance analytique pour surveiller la performance de ses sites Internet, par exemple pour déterminer le nombre de fois qu'une page est consultée et le nombre d'utilisateurs uniques sur son site Internet. Les services d'analyse Web peuvent être conçus et exploités par des tiers. Les informations fournies par ces cookies permettent d'analyser les types de comportements des utilisateurs et s'utilisent pour optimiser l'expérience de l'utilisateur ou pour identifier les parties du site Internet qui peuvent nécessiter des interventions de maintenance ou d'amélioration. Les informations sont anonymes et sont uniquement utilisées à des fins statistiques.

L'Opéra de Lille utilise des solutions tierces (notamment Google analytics, Bitly) pour recueillir des informations (données de navigation, d'authentification, de localisation) sur les visiteurs du site grâce à ces cookies. Ces informations peuvent être utilisées par les fournisseurs de ces solutions.

L'Opéra de Lille utilise des cookies ou d'autres technologies analogues, comme les balises web, pixels et identifiants d'équipement mobile. Il peut également autoriser ses partenaires commerciaux à utiliser ces technologies de traçage sur le site Opéra de Lille, ou souscrire les services de tiers pour procéder au traçage de votre comportement pour son compte.

Certaines pages du site fournissent notre contenu à partir de plateformes de médias sociaux en format intégré, comme des vidéos ou des liens vers des plateformes externes pour le visionnage de PDF en ligne ou l'écoute d'extraits musicaux. Pour fournir ces services, les cookies des plateformes de médias sociaux, tels que YouTube, sont utilisés sur certaines de nos pages Web.

Si vous avez des questions concernant l'utilisation de ces cookies tiers, nous vous recommandons de lire les politiques relatives aux cookies fournies sur leurs sites Web respectifs.

### **4.3 Quelle est la durée de conservation des cookies ?**

Nous utilisons des cookies sur le Site qui peuvent être stockés pendant différentes périodes, selon le type de cookie :

- Cookies de session : les cookies de session sont supprimés lorsque vous fermez votre navigateur ;
- Cookies persistants : les cookies persistants restent sur votre appareil pendant une période prédéfinie après laquelle ils expirent.

#### 4.4 Comment gérer et désactiver les cookies ?

La plupart des navigateurs sont paramétrés pour accepter les cookies utilisés sur nos sites internet. Vous pouvez toutefois régler ces paramètres afin de désactiver les cookies. Les liens suivants vous donneront des explications sur la manière de régler les paramètres des cookies de votre navigateur:

- [Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Google Chrome](#)
- [Opera](#)
- [Safari on iOS](#)

Lorsque vous désactivez des cookies, certains éléments graphiques ne s'afficheront peut-être pas correctement ou vous ne pourrez pas utiliser certaines applications.

Vous pouvez utiliser les options de divers services tiers pour maîtriser les informations que vous leur fournissez

- Facebook : <https://www.facebook.com/help/568137493302217>
- AT Internet / Xiti (Mesure d'audience) : <http://www.xiti.com/fr/optout.aspx>
- Twitter : <https://support.twitter.com/articles/20172847>
- Google : <https://support.google.com/ads/answer/2662922?hl=fr>

Vous pouvez également utiliser un service en ligne qui rassemble les diverses mesures pour protéger votre vie privée, notamment par une gestion personnalisée des cookies.

- Your Online Choices : <http://windows.microsoft.com/fr-FR/windows-vista/Block-or-allow-cookies>

## 5 - Sécurité des données personnelles

Pour garantir un respect optimal de votre vie privée, l'Opéra de Lille fait ses meilleurs efforts, en prenant toutes mesures appropriées, pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données à caractère personnel en vue de les protéger contre toute perte, destruction accidentelle, altération et accès non autorisés.

Cependant, l'Opéra de Lille ne maîtrise pas tous les risques d'intrusion par voie de piratage ou inhérents au fonctionnement et utilisation d'Internet, et pour lesquels l'Opéra de Lille ne saurait être tenu responsable.

## 6 - Droit d'accès, de modification, de rectification

Cette Charte de données personnelles est établie conformément à la législation en vigueur, qui stipule que vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données vous concernant.

Ce droit peut être exercé à tout moment directement

- à travers votre compte personnel de notre billetterie en ligne dans la rubrique Paramètres du compte / Profil et Mode de paiement ;
- par courriel [dpo@opera-lille.fr](mailto:dpo@opera-lille.fr) ou en utilisant le « Formulaire de contact »,

- par courrier à **Secrétariat général - Opéra de Lille 2 rue des Bons-Enfants B.P. 133 59001 LILLE CEDEX**

Pour vous désabonner de la newsletter, vous pouvez nous adresser à tout moment un courriel à l'adresse suivante : [info@opera-lille.fr](mailto:info@opera-lille.fr) ou en utilisant le formulaire de désinscription en ligne disponible à l'adresse suivante :

[billetterie@opera-lille.fr](mailto:billetterie@opera-lille.fr)

*Mise en ligne le 29 mai 2018*

Nom du document : charte-rgpd-operalille.docx  
Dossier : /Users/dfeve/Library/Containers/com.microsoft.Word/Data/Documents  
Modèle : /Users/dfeve/Library/Group Containers/UBF8T346G9.Office/User  
Content.localized/Templates.localized/Normal.dotm  
Titre :  
Sujet :  
Auteur : Dorothee Feve  
Mots clés :  
Commentaires :  
Date de création : 28/09/2018 15:33:00  
N° de révision : 3  
Dernier enregistr. le : 02/10/2018 12:51:00  
Dernier enregistrement par : Dorothee Feve  
Temps total d'édition : 2 Minutes  
Dernière impression sur : 02/10/2018 12:51:00  
Tel qu'à la dernière impression  
Nombre de pages : 5  
Nombre de mots : 3 114  
Nombre de caractères : 18 706 (approx.)