CASINO
NEUCHÂTEL

Programme de mesures de Protection des Données

1 Principes de base

Le Casino Neuchâtel SA (CNSA), dont le siège est au Faubourg du lac 14, 2000 Neuchâtel, est titulaire d'une concession de maison de jeu en Suisse.

Lorsque les visiteurs utilisent un service proposé par CNSA, ils sont susceptibles de transmettre des données à caractère personnel. Le présent programme de mesures de protection des données donne des informations sur le type de données à caractère personnel que le CNSA traite lors d'une visite sur place ou sur son site web https://www.casino-neuchatel.ch . Il précise également les droits des visiteurs en tant que personne concernée par ce traitement des données.

2 Bases légales

Dans le cadre des règlementations légales en vigueur, le Casino Neuchâtel SA tient compte des textes suivants dans l'exploitation de son activité :

- Loi fédérale sur les jeux d'argent (LJAr)
- Ordonnance sur les jeux d'argent (OJAr)
- Ordonnance du DFJP sur les maisons de jeu (OMJ-DFJP)
- Loi sur le blanchiment d'argent, LBA
- Ordonnance du DFJP sur le blanchiment d'argent (OBA-DFJP)
- Ordonnance de la Commission fédérale des maisons de jeu concernant les obligations de diligence des maisons de jeu en matière de lutte contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme (Ordonnance de la CFMJ sur le blanchiment d'argent, OBA-CFMJ)
- Loi fédérale sur la protection des données (LPD)
- Ordonnance relative à la loi fédérale sur la protection des données (OLPD)
- Droit des obligations (CO)
- Loi sur les télécommunications (LTC)

3 Traitement des données à caractère personnel

3.1 Termes

- On entend par données à caractère personnel les données se rapportant à une personne identifiée ou identifiable. Une personne est identifiable si son identité peut être déduite à partir d'informations complémentaires.
- Les données à caractère personnel particulièrement sensibles sont les données concernant les opinions ou activités religieuses, philosophiques, politiques ou syndicales, la santé, la vie privée ou l'origine raciale, les mesures d'assistance sociale, les poursuites et sanctions administratives ou pénales. En outre, les données génétiques et biométriques qui identifient clairement une personne sont également considérées comme particulièrement sensibles.

- On entend par traitement toute utilisation des données à caractère personnel, indépendamment de la méthode et des moyens mis en œuvre.

3.2 Principes du traitement

Le CNSA attache une grande importance au respect des principes relatifs à la protection des données. Ainsi, les données à caractère personnel sont traitées uniquement dans la mesure où cela est autorisé et de manière licite.

Cela signifie notamment que les données à caractère personnel sont traitées uniquement à des fins légales qui sont facilement identifiables. De plus, elles sont traitées exclusivement dans la mesure du nécessaire, de manière confidentielle et par des personnes autorisées.

Le CNSA ne traite pas les données à caractère personnel sans demander le consentement des personnes concernées sauf si une réglementation légale l'oblige ou qu'il y ait un intérêt légitime à traiter ces données.

3.3 Collecte et traitement des données à caractère personnel

- **Identification**

La loi exige un contrôle d'identité pour entrer en salle des jeux au moyen d'une pièce d'identité officielle valide (par exemple un passeport, une carte d'identité ou un permis de conduire). Une copie de cette pièce d'identité est conservée.

- **Cartes clients**

Dans le cadre du programme de fidélité ZeCard, le CNSA enregistre les données à caractère personnel avec consentement écrit des personnes souhaitant devenir membre.

Dans ce contexte, le CNSA traite les données suivantes :

  - Prénom et nom
  - Date de naissance
  - Adresse
  - Numéro de téléphone portable (en option)
  - Adresse e-mail
  - Informations sur votre comportement de jeu (p. ex. visites, niveau, points, etc.)

- **Concept social**

Dans le cadre des mesures de protection sociale et de protection des joueurs exigées par la loi ainsi que pour prononcer et mettre à exécution des interdictions de jeu, le CNSA traite des données à caractère personnel. Ces mesures ont notamment un objectif d'information, de détection précoce, d'autocontrôle et de limitation de jeu.

A cette fin, le CNSA traite également les données à caractère personnel suivantes :

- Données relatives au comportement de jeu
- Données relatives aux transactions financières
- Données relatives à la situation personnelle, professionnelle et financière
- Données relatives aux interdictions de jeu (motif, début et durée de l'interdiction de jeu)

Pour la mise en application des interdictions de jeu, il existe un registre qui est tenu dans toute la Suisse. Le CNSA y consigne les informations suivantes au sujet de la personne concernée par une interdiction de jeu :

- Nom et prénom
- Date de naissance
- Nationalité
- Données relatives aux interdictions de jeu

Tant qu'une interdiction est prononcée, le CNSA a l'obligation de mettre à disposition ces données aux autres maisons de jeu suisses.

- **Concept de Sécurité**

Le CNSA est tenu par la loi d'appliquer un concept de sécurité. Dans ce contexte, il traite également des données à caractère personnel concernant ses visiteurs. Cela signifie, entre autres, que des mesures sont prises visant à garantir la sécurité et la transparence de l'exploitation des jeux et à lutter contre la criminalité, le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme. À fin de mettre en œuvre ces obligations, des données à caractère personnel ainsi que des données à caractère personnel sensibles sont traités. Le CNSA est tenu de vérifier et de conserver des informations relatives à aux mises et à la remise de gains. Les données concernant les visiteurs peuvent également être transmises à des administrations en raison d'obligations légales. Dans ce contexte, le CNSA peut également prononcer des interdictions de jeu.

Le CNSA est tenu par la loi de surveiller en permanence les périmètres et les processus suivants au moyen d'un système de vidéo-surveillance :

- Périmètre d'accès à la maison de jeu
- Salles de jeux
- Secteur des caisses
- Locaux dans lesquels sont conservés, entreposés, transportés ou comptés de l'argent, des jetons ou des instruments de jeu
- Tables de jeu
- Transactions à la caisse
- Comptage de l'argent, des jetons et du tronc
- Mouvements d'argent et de jetons entre les jeux d'argent automatisés, les tables de jeux, les troncs, les caisses, les appareils de paiement et le coffre

Chaque table de jeu est enregistrée par le système de vidéo-surveillance afin de prévenir et/ou d'identifier les agissements non autorisés.

CASINO
NEUCHÂTEL

Tous les visiteurs entrant au casino et plus particulièrement en salle de jeu sont enregistrés par le système de vidéo-surveillance et tous les enregistrements susmentionnés sont surveillés par des collaborateurs autorisés.

Les enregistrements sont stockés et conservés sur les serveurs du CNSA pendant au moins quatre semaines (Art. 57, al. 3 OJAr).

Lorsque des infractions ou des irrégularités de jeu sont observées et filmées, les enregistrements concernés sont sauvegardés et consignés dans un procès-verbal. Le casino en informe la Commission fédérale des maisons de jeu (CMFJ). La CFMJ décide alors de l'utilisation qui sera faite des enregistrements et aucun enregistrement ne sera effacé ou détruit avant cette décision.

- **Marketing, communication et service clientèle**

Les données transmises par les visiteurs du CNSA de manière verbale, écrite, électronique et/ou qui sont publiquement accessibles sont utilisées pour alimenter les profils respectifs des visiteurs. Cela concerne en particulier les données fournies lors du contrôle d'identité, ainsi que les données générées pendant de l'utilisation de l'offre de jeu. Si le visiteur est membre du programme ZeCard, les données relatives à son comportement de jeu ainsi que les données relatives aux paiements et aux transactions sont également traitées.

Le CNSA se réserve le droit de contacter les personnes enregistrées dans sa base de données par téléphone, par e-mail ou par voie postale à des fins de marketing et de service, par exemple pour informer des offres de jeux, des services et des informations promotionnelles, ainsi que de la disponibilité et de la sécurité de nos offres de jeux sauf si une opposition claire a été émise.

Chaque personne inscrite dans la base de données et recevant des communications marketing du CNSA peut demander une modification de ses données ou leur suppression en s'adressant à l'accueil du casino lors de sa visite ou par téléphone.

Concernant les e-mails et les SMS promotionnels, ils contiennent tous un lien permettant à son destinataire de se désabonner et ainsi ne plus en recevoir.

Les communications peuvent être enregistrées à des fins de formation, d'assurance qualité et de preuve.

- **Profilage et décisions individuelles automatisées**

Le CNSA traite les données à caractère personnel en partie de manière automatisée dans le but d'évaluer certains aspects personnels (profilage). Nous utilisons le profilage notamment pour remplir nos obligations légales en matière de concept social et de lutte contre le blanchiment d'argent. En outre, nous analysons les données de manière automatisée pour informer et conseiller de manière ciblée sur les produits. Pour ce faire, des outils d'analyse sont utilisés pour permettre d'assurer une communication et une publicité mais également pour réaliser des études de marché et d'opinion.

Afin de satisfaire aux exigences légales, les données à caractère personnel sont traitées de manière automatisée à chaque contrôle d'identité afin de donner l'accès ou non à la salle de jeux.

3.4 Utilisation de notre site web

- **Accès au site web**

Lorsque les internautes consultent le site web du CNSA, https://www.casino-neuchatel.ch , des données telles que leurs adresses IP sont transmises. Ces informations permettent notamment de savoir quel terminal est utilisé pendant la navigation, avec quel navigateur et à quel moment le site est consulté. Ces informations permettent d'évaluer l'attractivité du site web et d'en améliorer le contenu pour le rendre plus intéressant.

- **Cookies**

Les cookies sont de petits fichiers textes placés sur l'ordinateur ou sur l'appareil mobile de l'internaute par un serveur web lors de la consultation du site web. Les cookies contribuent de nombreuses façons à rendre la consultation d'un site web plus facile, plus agréable et plus intelligente. Les cookies sont des fichiers d'information enregistrés automatiquement par le navigateur web de l'internaute sur le disque dur de son ordinateur quand il consulte le site web.

L'utilisation de cookies permet par exemple de sauvegarder temporairement sur le site web les prestations sélectionnées et les saisies réalisées en remplissant un formulaire pour éviter d'avoir à répéter la saisie lorsque l'internaute accède à une autre sous-page.

La plupart des navigateurs web acceptent automatiquement les cookies. Il est toutefois possible de configurer son navigateur de manière à ce qu'il empêche la sauvegarde des cookies sur l'ordinateur ou à ce qu'il en informe l'internaute à chaque fois qu'il reçoit un nouveau cookie. Les sites d'assistance correspondants des fournisseurs de navigateurs les plus courants contiennent des renseignements sur les configurations nécessaires.

Si les cookies sont désactivés, l'accès complet à toutes les fonctions du site web n'est pas garanti.

- **Plugins de réseaux sociaux**

Le site web du CNSA utilise des plugins de réseaux sociaux. Ces plugins sont reconnaissables au logo du réseau social concerné et ne sont activés que lorsque l'internaute clique sur l'icône du fournisseur. Quand l'internaute accède au site web du CNSA qui contient un plugin activé, le navigateur établit une connexion directe aux serveurs du fournisseur. Le contenu du plugin est transmis directement au navigateur par le fournisseur respectif et intégré à la page. Grâce à l'intégration des plugins, certaines informations sont transmises au fournisseur tiers et sauvegardées par ce dernier. Si l'internaute n'est pas membre du réseau social correspondant, celui-ci peut toujours recevoir et sauvegarder l'adresse IP via le plugin du réseau social. Si l'internaute est connecté à l'un des réseaux sociaux, les fournisseurs tiers peuvent directement faire le lien entre sa visite sur le site web du CNSA et le profil personnel sur le réseau social en question. Pour connaître la finalité et l'ampleur de la collecte de données, le traitement et

l'utilisation supplémentaires des données par le fournisseur tiers, les droits de l'internaute à ce sujet ainsi que les possibilités de réglage aux fins de protection de sa vie privée, il peut consulter les informations relatives à la protection des données des fournisseurs tiers. S'il souhaite empêcher Google, Facebook, Twitter ou Instagram d'associer les données collectées via le site web du CNSA à son profil personnel dans le réseau social respectif, il doit se déconnecter du réseau social respectif avant de visiter le site web du CNSA. Il est également possible de bloquer complètement le chargement des plugins grâce à des modules d'extension complémentaires spécialisés pour les navigateurs tels que «NoScript» ou «Ghostery».

- **Réseaux sociaux**

Le CNSA est présent sur divers réseaux sociaux. Le traitement des données personnelles effectué par ces plateformes n'est pas du ressort du CNSA. Le CNSA peut exploiter certaines données personnelles à des fins marketing mais il n'a accès qu'aux données que ces plateformes veulent bien partager à travers leurs outils mis à disposition.

3.5 Formulaire de contact

Les visiteurs du site internet du CNSA peuvent utiliser un formulaire de contact pour entrer en contact avec son équipe. Dans ce contexte, les informations suivantes sont indispensables :

- Civilité
- Prénom et nom
- Adresse
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone
- Message/commentaire

Ces données sont utilisées afin de pouvoir répondre à la demande formulée de manière personnalisée et le plus précisément possible.

4 Transmission des données

Le CNSA transmet les données à des tiers dans la mesure où il y est légalement contraint notamment par les administrations suivantes :

- Autorités de contrôle (p. ex. CFMJ)
- Bureau de communication en matière de blanchiment d'argent (MROS)
- Police et ministère public
- Tribunaux
- Etc.

A des fins d'exécution des obligations légales, de protection des joueurs contre les jeux excessifs, ainsi que de lutte contre la criminalité et le blanchiment d'argent, le CNSA transmet notamment les données suivantes aux autorités de contrôle :

- Données d'enregistrement
- Données relatives au comportement de jeu
- Données relatives aux transactions financières
- Données relatives à la situation personnelle, professionnelle et financière
- Données relatives aux interdictions de jeu Si une interdiction a été prononcée, nous sommes également tenus par la loi de transmettre ces données aux autres maisons de jeu, via une base de données centralisée.

Dans le cadre de l'utilisation du site web ou à des fins d'exploitation des jeux, le CNSA fait également appel à des prestataires de services externes.

Dans ce contexte, des données à caractère personnel peuvent être divulguées en particulier aux catégories de prestataires de service suivantes :

- Prestataires de services informatiques
- Prestataires de services marketing
- Etc.

Si tel est le cas, le CNSA s'assure que les contractants apportent des garanties adéquates concernant la sécurité et la protection des données à caractère personnel et qu'ils ne traitent les données qu'aux fins qui leur sont spécifiées.

Lors d'un paiement par carte de crédit ou de débit, nous transmettons les informations relatives à votre carte à notre intermédiaire financier en charge du traitement des paiements par cartes. Si vous choisissez de payer par carte, il vous sera demandé de fournir toutes les informations absolument indispensables. Veuillez également lire les conditions générales ainsi que la déclaration de protection des données de l'émetteur de votre carte concernant le traitement des informations relatives à votre carte.

Dans la mesure où la transmission des données n'est pas requise sur la base d'une réglementation légale ou s'effectue dans le cadre d'un traitement des données d'une commande, nous ne divulguons vos données que si vous avez consenti à cette divulgation.

Lors d'un paiement par virement bancaire, afin de pouvoir traiter l'ordre de paiement, nous transmettrons à l'institut bancaire du joueur le nom, prénom, adresse complète, numéro de compte du client ainsi que le montant du virement.

5 Durée de conservation

Les données à caractère personnel sont conservées et traitées aussi longtemps que nécessaire pour garantir l'exécution des obligations contractuelles et légales.

Le CNSA est, par exemple, tenu légalement de conserver certaines données pendant au moins dix ans afin de lutter contre le blanchiment d'argent et le financement du terrorisme mais aussi et à des fins comptables. Les données relatives aux interdictions de jeu sont conservées aussi longtemps que l'interdiction de jeu est prononcée, puis supprimées ou détruites au bout de cinq ans, à condition qu'il n'y ait pas d'autres motifs d'interdiction de jeu. Dans ce cas, les données sont conservées jusqu'à la fin de la durée de la concession.

CASINO
NEUCHÂTEL

6 Vos droits

Vous êtes en droit de nous demander des renseignements sur les données que nous traitons à votre sujet. Vous êtes également en droit de faire rectifier, effacer ou détruire les données erronées et inutiles. Nous pouvons toutefois nous opposer à la rectification, à l'effacement ou à la destruction des données sur la base d'obligations légales ou parce que nous avons un intérêt légitime à continuer de traiter les données sans les modifier, et en particulier si nous devons conserver les données plus longtemps pour des raisons légales ou contractuelles ou à des fins de preuve. Vous pouvez vous opposer au traitement de vos données à caractère personnel, par exemple à des fins de marketing. Vous pouvez demander à faire valoir vos droits en contactant le casino par courrier à l'adresse Casino Neuchâtel SA, Faubourg du Lac 14, 2000 Neuchâtel en nous faisant part de votre demande concernant la protection des données. Veuillez joindre une copie d'une pièce d'identité officielle valide afin que nous puissions nous assurer que les informations ne parviennent pas à un tiers non autorisé.

7 Sécurité des données

Nous concevons et protégeons notre système informatique par des mesures techniques et organisationnelles adéquates afin de garantir une fourniture de nos services tout en préservant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité (sécurité informatique). Pour ce faire, nous élaborons des concepts internes de sécurité informatique dans lesquels sont notamment réglementés les points suivants : contrôle de l'accès (droits d'accès, surveillance, administration) des collaborateurs aux systèmes informatiques, sécurisation des données (sauvegarde, archivage) et sécurité du réseau (réseaux de confiance, cryptage, protection par mot de passe, connexion d'entreprises externes, accès à Internet).

8 Modifications de la présente déclaration de protection des données

Le CNSA se réserve le droit de modifier le présent programme des mesures de protection des données à tout moment et sans préavis. La version en vigueur est publiée sur le site web https://www.casino-neuchatel.ch .