



Traitement	Validation par carte bancaire (ou open paiement)
------------	--

### Acteurs

Responsable du traitement	Tisséo Voyageurs 4 impasse Paul Mesplé – Tél : 05 62 11 26 11
Délégué à la Protection des Données	Tisséo Voyageurs - Délégué à la Protection des Données -4 impasse Paul Mesplé31 081 Toulouse CEDEX 1 – France – Tél : 05 62 11 26 11
Représentant	Directeur Général
Responsable(s) conjoint(s)	Tisséo Collectivités et Flowbird CIC
Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre	Direction Clientèle
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Direction Clientèle

### Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	Via le compte unique Tisséo
Modalités d'information	Sur le compte unique : case à cocher lors de la création de son compte et les Conditions générales de vente et d'utilisation des titres de transport et services Tisséo
Modalités d'exercice des droits d'accès	L'exercice des droits d'accès passe par une demande écrite sur la rubrique Aide & Contact du site tisseo.fr. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Une procédure interne appliquée par la relation client avec la copie de la pièce d'identité afin de sécuriser la demande.</li> <li>○ Un retour est fait au client sur la demande.</li> </ul>

### Finalités

Finalité principale	La collecte et traitement de données billettiques dans le cadre de l'exploitation d'un réseau de transport <i>Base légale : exécution du contrat</i>						
Détail des finalités du traitement	<table border="0"> <tr> <td style="vertical-align: top;">           Collecte de données billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collecte des données de validation : récupération des données nécessaires pour établir la tarification du trajet</li> <li>○ Récupération des taps par les portables de contrôle : récupération des données d'identification de la carte bancaire pour retrouver les données billettiques associées qui sont nécessaires pour établir que l'utilisateur est en règle</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">           Agrégation des événements billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconstruction de trajet : Utilisation des données de validation (tap) pour déduire le(s) voyage(s) effectué(s) par un passager pour établir la tarification applicable</li> <li>○ Agrégation des trajets : Agrégation des trajets sur un fenêtre de temps donnée pour déterminer le meilleur prix (forfait) pour l'utilisateur</li> </ul> </td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;">           Accès aux données personnelles <i>Base légale : Intérêt légitime</i> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux données (en agence commerciale) : Affichage des taps (et de l'historique de trajets, de paiements et de la dette en cours) d'un passager sur un terminal en agence, après qu'il ait présenté sa carte bancaire sur un valideur, afin de pouvoir traiter une demande de service après-vente (questions sur le prix appliqué à un trajet, validation en échec, ...).</li> <li>○ Accès aux données (via le portable de contrôle) : vérification que l'utilisateur a bien effectué une validation l'autorisant à voyager sur le réseau de transport avec une carte bancaire autorisée.</li> <li>○ Accès aux données (via le portail via exploitant) : Affichage des taps et des historiques de trajets d'un utilisateur par un agent d'exploitation pour des raisons professionnelles (détection de fraude, résolution de problème technique, ...)</li> </ul> </td> </tr> </table>	Collecte de données billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collecte des données de validation : récupération des données nécessaires pour établir la tarification du trajet</li> <li>○ Récupération des taps par les portables de contrôle : récupération des données d'identification de la carte bancaire pour retrouver les données billettiques associées qui sont nécessaires pour établir que l'utilisateur est en règle</li> </ul>	Agrégation des événements billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconstruction de trajet : Utilisation des données de validation (tap) pour déduire le(s) voyage(s) effectué(s) par un passager pour établir la tarification applicable</li> <li>○ Agrégation des trajets : Agrégation des trajets sur un fenêtre de temps donnée pour déterminer le meilleur prix (forfait) pour l'utilisateur</li> </ul>	Accès aux données personnelles <i>Base légale : Intérêt légitime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux données (en agence commerciale) : Affichage des taps (et de l'historique de trajets, de paiements et de la dette en cours) d'un passager sur un terminal en agence, après qu'il ait présenté sa carte bancaire sur un valideur, afin de pouvoir traiter une demande de service après-vente (questions sur le prix appliqué à un trajet, validation en échec, ...).</li> <li>○ Accès aux données (via le portable de contrôle) : vérification que l'utilisateur a bien effectué une validation l'autorisant à voyager sur le réseau de transport avec une carte bancaire autorisée.</li> <li>○ Accès aux données (via le portail via exploitant) : Affichage des taps et des historiques de trajets d'un utilisateur par un agent d'exploitation pour des raisons professionnelles (détection de fraude, résolution de problème technique, ...)</li> </ul>
Collecte de données billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collecte des données de validation : récupération des données nécessaires pour établir la tarification du trajet</li> <li>○ Récupération des taps par les portables de contrôle : récupération des données d'identification de la carte bancaire pour retrouver les données billettiques associées qui sont nécessaires pour établir que l'utilisateur est en règle</li> </ul>						
Agrégation des événements billettiques <i>Base légale : exécution du contrat</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Reconstruction de trajet : Utilisation des données de validation (tap) pour déduire le(s) voyage(s) effectué(s) par un passager pour établir la tarification applicable</li> <li>○ Agrégation des trajets : Agrégation des trajets sur un fenêtre de temps donnée pour déterminer le meilleur prix (forfait) pour l'utilisateur</li> </ul>						
Accès aux données personnelles <i>Base légale : Intérêt légitime</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux données (en agence commerciale) : Affichage des taps (et de l'historique de trajets, de paiements et de la dette en cours) d'un passager sur un terminal en agence, après qu'il ait présenté sa carte bancaire sur un valideur, afin de pouvoir traiter une demande de service après-vente (questions sur le prix appliqué à un trajet, validation en échec, ...).</li> <li>○ Accès aux données (via le portable de contrôle) : vérification que l'utilisateur a bien effectué une validation l'autorisant à voyager sur le réseau de transport avec une carte bancaire autorisée.</li> <li>○ Accès aux données (via le portail via exploitant) : Affichage des taps et des historiques de trajets d'un utilisateur par un agent d'exploitation pour des raisons professionnelles (détection de fraude, résolution de problème technique, ...)</li> </ul>						

<p>Accès de l'utilisateur à ses données usagers <i>Base légale : exécution d'un contrat</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Accès aux données (via le portail web passager) : Affichage des taps et des historiques de trajets de l'utilisateur des paiements et de la dette, via son navigateur web après qu'il ait saisi son PAN masqué, la date d'expiration de sa carte bancaire et la date de son dernier voyage, de manière à ce qu'il puisse vérifier son historique de trajet et de facturation</li> </ul>
<p>Ajout/retrait d'identifiant de carte à la liste d'opposition <i>Base légale : Intérêt légitime</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestion des ajouts ou suppression de tokens (qui identifient les cartes bancaires) dans la liste des cartes bancaire pour lesquelles un incident de paiement a été constaté, dans l'objectif de réduire les pertes de chiffre d'affaire du commerçant. Ces cartes seront refusées à la validation.</li> </ul>
<p>Traçabilité des agents <i>Base légale : Intérêt légitime</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Historique des actions des agents (uniquement dans le cas du recouvrement de dette à l'aide d'un autre moyen de paiement) : Il s'agit d'une mesure de sécurité destinée à conserver des preuves d'accès et de modification de données personnelles (suppression d'une carte en liste d'incident).</li> <li>○ Historique des actions des agents sur le portail d'exploitation : Il s'agit d'une mesure de sécurité destinée à conserver des preuves d'accès et de modification de données personnelle</li> </ul>
<p>Utilisation commerciale des données <i>Base légale : consentement</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Génération de rapport commerciaux : l'objectif est de construire des vues métiers des données collectées pour optimiser le réseau de transport ou les offres commerciales</li> </ul>

### Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Clients nominatifs	Les clients qui disposent d'une carte bancaire éligible, ayant enregistré une carte bancaire à son compte sur le portail client « validation avec carte bancaire »
Clients anonymes	Les clients qui disposent une carte bancaire éligible, n'ayant pas enregistré une carte bancaire à son compte sur le portail client « validation avec carte bancaire »

### Données personnelles traitées

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
<b>Client Nominatif uniquement</b>			
Etat civil, identité, données d'identification, images...	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nom, Prénom</li> <li>○ Date de naissance</li> <li>○ Adresse email = login</li> <li>○ Mot de passe</li> <li>○ Info SMS (oui/non)</li> <li>○ Info Mail (oui/non)</li> </ul>	Sur le compte unique	Au bout de 2 ans pour une utilisation commerciale
Coordonnées	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ N° de tel fixe ou portable</li> <li>○ Transfert des données de sa carte bancaire au serveur de paiement</li> </ul>	Sur le compte unique  Par le client sur le portail dédié au service de validation avec carte bancaire	Au bout de 2 ans pour une utilisation commerciale  Pas de conservation par Tisséo
<b>Tous les clients (nominatifs ou anonymes)</b>			
Données bancaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données ID open payment</li> <li>○ PAN masqué (6 premiers et 4 derniers chiffres de la</li> </ul>	Lecture automatique de la carte bancaire sur le valideur dédié	Durée du service open payment

Fiche de traitement N° 73- 2 – 01/02/2024 Validation par carte bancaire open paiement

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ carte bancaire</li> <li>○ Marque du support bancaire (CB, VISA, MASTERCARD), Type de support (Permet d'identifier si le support est une carte physique ou un téléphone mobile),</li> <li>○ Bin ou Numéro d'identification bancaire (6 premiers chiffres du numéro du support bancaire. Il contient, entre autres, l'émetteur du support),</li> <li>○ CardToken,</li> <li>○ Pays du support,</li> <li>○ Devise du support,</li> <li>○ Type de tap : Standard, Recouvrement de dette, Refusé,</li> <li>○ Résultat du tap (refusé, accepté)</li> <li>○ Raison du refus du tap.</li> </ul>		
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Pas de collecte		
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	Pas de collecte		
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	Pas de collecte		
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Collecte des données de validations avec</li> <li>○ N° série partiel du support carte (PAN masqué),</li> <li>○ Horodatage du tap : Date et heure</li> <li>○ Type de trajet (1<sup>ère</sup> montée ou correspondance)</li> <li>○ Nombre d'accompagnants</li> <li>○ Mode de transport utilisé : numéro de valideur, N° de ligne, N° d'arrêt (anonyme à des fins de stats), sens du trajet,</li> </ul> <p>=&gt; identification de la ligne et horodatage nécessaire pour reconstituer les déplacements établir la tarification à appliquer (gamme navette aéroport versus gamme réseau)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prix payé</li> <li>○ PAN masqué (6 premiers et 4 derniers chiffres de la carte bancaire)</li> <li>○ Marque du support bancaire (CB, VISA,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Les données de tap billettique avec numéro d'arrêts sont conservés 48h.</li> <li>○ Les données de tap billettique sans numéro d'arrêts sont conservés 4 mois pour la gestion des réclamations clients.</li> </ul>

	<p>MASTERCARD), Type de support (Permet d'identifier si le support est une carte physique ou un téléphone mobile),</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Bin (Numéro d'identification bancaire (6 premiers chiffres du numéro du support bancaire. Il contient, entre autres, l'émetteur du support), CardToken, Pays du support,</li> <li>○ Devise du support,</li> <li>○ Type de tap : Standard, Recouvrement de dette, Refusé),</li> <li>○ Résultat du tap (refusé, accepté) et raison du refus du tap.</li> </ul>		
			○
<b>Données sensibles</b>	<b>Description</b>	<b>Origine collecte</b>	
Données révélant l'origine raciale ou ethnique	Sans objet		
Données révélant les opinions politiques	Sans objet		
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques	Sans objet		
Données révélant l'appartenance syndicale	Sans objet		
Données génétiques	Sans objet		
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique	Sans objet		
Données concernant la santé	Sans objet		
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle	Sans objet		
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions	Sans objet		
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France	Sans objet		

### Destinataires

<b>Catégorie</b>	
<b>Diffusion de données en Interne : Tisséo Voyageurs</b>	
<p>Direction Clientèle Service Développement et Relation Clientèle</p>	<p><i>Données concernées : toutes les données sauf l'arrêt et données techniques</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ AGENCES COMMERCIALES : Accueil et traitement des demandes en agence. Utilisent l'ensemble des données toutes les opérations de SAV.</li> <li>○ BILLETTIQUE COMMERCIAL : Traitement en Back Office des opérations d'assistance de 1er et 2nd niveau aux autres utilisateurs. Utilisation de l'ensemble des données de la billetterie pour le traitement de différentes demandes.</li> </ul>

**Fiche de traitement N° 73- 2 – 01/02/2024 Validation par carte bancaire open paiement**

<i>Service Marketing et Offre</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ RELATION CLIENTELE : Traitement en Back Office des demandes de la relation clients (centre d'appels et courriers). Utilisation de l'ensemble des données pour répondre aux demandes des clients, à l'exception des données bancaires qui ne sont pas visibles.</li> <li>○ Données anonymes (dont arrêt et données techniques) sur les catégories de clients pour diverses études</li> </ul>
Direction SII	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Toutes données (dont nominatives) pour assurer le bon fonctionnement du service et réaliser des tableaux de bord (uniquement sur données anonymes)</li> </ul>
Direction Finances	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données comptables pour le suivi des recettes,</li> <li>○ Données des activités de ventes avec horodatage, moyen de paiement, montant de la transaction, état de la transaction (vente, annulation, remboursement, PAN masqué, tarification appliquée)</li> <li>○ Les agents habilités du service comptabilité client en assurent la gestion de suivi et régularisation des impayés et des remboursements.</li> </ul>
<b>Diffusion de données en Externe</b>	
Tisséo Collectivités	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Données statistiques anonymes et synthétiques sur les recettes et la fréquentation du réseau de transport pour les différents services demandeurs de Tisséo Collectivités.</li> </ul>
Flowbird	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Prestataire technique : dispose des données pour le traitement du service</li> </ul>

**Mesures de sécurité**

<b>Mesures de sécurité techniques</b>	Politique générale de sécurité de l'entreprise
<b>Mesures de sécurité organisationnelles</b>	Politique générale de sécurité de l'entreprise

**Transfert hors Union Européenne**

<b>Finalité du transfert</b>	N/A
<b>Catégories de personnes concernées</b>	N/A
<b>Nature de données transférées</b>	N/A
<b>Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)</b>	N/A
<b>Nature des traitements opérés chez le destinataire</b>	N/A
<b>Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert</b>	N/A
<b>Lien vers le doc</b>	N/A

<b>Régime juridique applicable</b>	Mise au registre par la DPO
<b>Sous-traitance d'une activité</b>	La société FLOWBIRD qui assure la fourniture, la maintenance et les évolutions du système billettique open paiement (Marché du 15 avril 2021 et Accord de responsabilité conjointe du 09 juin 2022)

<b>Date de mise en œuvre</b>	04/07/2022
<b>Mise à jour (dates et objet)</b>	04/07/2022, création pour expérimentation ligne aéroport jusqu'à la rentrée 2023
	01/02/2024, mise en place de l'accès au portail validation avec carte bancaire par le compte unique Tisséo, en vue de la généralisation du service au 12 février 2024