



Fiche de traitement gestion des demandes des clients écrites en multicanal
N° 23 - 3 24/10/2018

Traitement	Gestion des demandes des clients écrites en multicanal
------------	--

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 Mesplé 31 081 Toulouse CEDEX 1 – France – Tél : 05 62 11 26 11
Représentant	Directeur Général
Responsable(s) conjoint(s)	-
Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre	Direction Clientèle – Service Développement et Relation Client
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Direction Clientèle – Service Développement et Relation Client - Responsable relation client

Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	-
Modalités d'information	<p>formulaire web et e-mail "Contenu du lien :</p> <p>Tisséo Voyageurs informe ses clients que les demandes déposées sur le formulaire contact nécessitent la collecte de données personnelles. Les données assorties d'un astérisque revêtent un caractère obligatoire et sont indispensables pour le traitement de la demande.</p> <p>Les données recueillies font l'objet d'un traitement informatique dont le responsable est TISSEO, sis 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE, dont le représentant est le Directeur Général.</p> <p>Les destinataires des données recueillies sur le site sont les personnels la relation client de Tisséo Voyageurs. Tisséo Voyageur pourra également être amené à communiquer les données personnelles à des prestataires sous-traitant pour assurer l'accomplissement de tâches nécessaires à la réalisation de la prestation et réaliser certaines enquêtes de satisfaction. Les données ne sont ni vendues, ni louées à des tiers et ne font l'objet d'aucun transfert en dehors de l'union Européenne.</p> <p>Les données sont intégrées au logiciel de gestion des réclamations où elles seront conservées durant 5 ans.</p> <p>Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016, les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données qui les concernent et du droit de décider du sort des celles-ci après leur mort. Les personnes peuvent retirer à tout moment leur consentement au traitement des données. Il est précisé que les traitements effectués antérieurement au retrait du consentement demeurent licite. Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.</p> <p>Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à consulter le registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de TISSEO Voyageur et sur le site internet.</p> <p>bandeau formulaire web "Bandeau:</p> <p>La collecte des données assorties d'un astérisque revêt un caractère obligatoire et est indispensable pour le traitement de la demande du</p>



Fiche de traitement gestion des demandes des clients écrites en multicanal
N° 23 - 3 24/10/2018

client. Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageur invite ses clients à cliquer sur le lien suivant. "

accusé réception e-mail "Tisséo Voyageurs informe ses clients que leurs données personnelles font l'objet d'un traitement informatique dont le responsable est TISSEO, sis 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE, dont le représentant est le Directeur Général.

Ce traitement est nécessaire à la gestion des demandes de ses clients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016, les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données qui les concernent et du droit de décider du sort des celles-ci après leur mort. Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à consulter le registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de TISSEO Voyageur et sur le site internet.

"

bulletin "Tisséo Voyageurs informe ses clients que les données recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique dont le responsable est TISSEO, sis 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE, dont le représentant est le Directeur Général.

Ce traitement est nécessaire à la gestion des demandes de ses clients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016, les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données qui les concernent et du droit de décider du sort des celles-ci après leur mort. Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à contact@client.tisseo.fr.

Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à consulter le registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de TISSEO Voyageur et sur le site internet.

"

courrier papier "Tisséo Voyageurs informe ses clients que leurs données personnelles font l'objet d'un traitement informatique dont le responsable est TISSEO, sis 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE, dont le représentant est le Directeur Général.

Ce traitement est nécessaire à la gestion des demandes de ses clients. Conformément à la loi 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et du RGPD du 27 avril 2016, les personnes bénéficient d'un droit d'accès, de rectification, de suppression des données qui les concernent et du droit de décider du sort des celles-ci après leur mort. Les clients qui souhaitent exercer leurs droits doivent en faire la demande par écrit adressé par voie postale à Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 TOULOUSE ou par courrier électronique à



Fiche de traitement gestion des demandes des clients écrites en multicanal
 N° 23 - 3 24/10/2018

	<p>contact@client.tisseo.fr.</p> <p>Pour plus d'information sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à consulter le registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires et des durées de conservation. Ce registre est disponible au siège de TISSEO Voyageur et sur le site internet.</p> <p>"</p> <p>« Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé dans le cadre du traitement de votre demande et de la réponse qui vous sera apportée. »</p>
Modalités d'exercice des droits d'accès	<p>« Conformément à la loi « informatique et libertés » et du Règlement Européen RGPD, vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant :</p> <p>contact@client.tisseo.fr »</p> <p>Sur le site Internet dès la collecte</p>

Finalités

Finalité principale	Traitement demandes des clients écrites en multicanal (téléphone, e-mail, formulaire web ou papier)
Détail des finalités du traitement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Suivi des demandes des clients (enregistrement, réponse) ○ Identification et suivi des actions d'amélioration ○ Statistique de production ○ Suivi d'indicateurs de qualité portant sur le délai de réponse

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Tout public	-
Agents du service courrier relation client	-

Données personnelles traitées

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	Pour les clients : Civilité, Nom, Prénom, adresse électronique, éventuellement adresse postale, profil client (particulier, professionnel), n° téléphone, photocopie de la carte d'identité pour la gestion de demande sur les données personnelles	Formulaire contact, Bulletin, Courrier	5 ans à partir de la dernière réponse donnée pour permettre des réponses suivies liées à des projets longs
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	-	-	-
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	-	-	-
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	Pour les agents du service courrier relation client : nombre de demandes traitées par mois	-	-
Données de localisation (déplacements,	-	-	-



Fiche de traitement gestion des demandes des clients écrites en multicanal
N° 23 - 3 24/10/2018

Données sensibles	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Données GPS, GSM, etc.)			
Données révélant l'origine raciale ou ethnique		-	-
Données révélant les opinions politiques		-	-
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques		-	-
Données révélant l'appartenance syndicale		-	-
Données génétiques		-	-
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique		-	-
Données concernant la santé		-	-
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle		-	-
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions		-	-
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France)		-	-

Destinataires

Catégorie	Données concernées
Service Développement et Relation Client	Cf données ci-dessus

Mesures de sécurité

Mesures de sécurité techniques	<p>La confidentialité des données personnelles au sein de Tisséo Voyageurs s'appuie sur la mise en œuvre d'une Politique de Sécurité des Systèmes d'Information visant à garantir la protection de son système d'information contre les risques qui menacent sa disponibilité, son intégrité et sa confidentialité.</p> <p>Tisséo Voyageurs dispose d'outils de lutte contre les intrusions extérieures dans le réseau (fire wall et antivirus). La protection est faite via des flux sécurisés (https).</p> <p>Par ailleurs, une charte interne d'usage des systèmes et technologies de l'information définit strictement les conditions d'accès et les règles d'utilisation des moyens informatiques, télécoms et internet.</p>
Mesures de sécurité organisationnelles	<p>Les informations recueillies sont conservées 5 ans à partir de la dernière réponse donnée et sont uniquement à destination du Service Développement et Relation Client.</p> <p>L'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par Tisséo Voyageurs est recensé et mis à jour dans le cadre d'un registre comprenant pour chacun des traitements, mention des données traitées, de leurs finalités, des destinataires, et des durées de conservations.</p>

Transfert hors Union Européenne

Finalité du transfert	-
Catégories de personnes concernées	-
Nature de données transférées	-



Fiche de traitement gestion des demandes des clients écrites en multicanal
N° 23 - 3 24/10/2018

Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)	-
Nature des traitements opérés chez le destinataire	-
Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert	-
Lien vers le doc	-

Risques

Niveau de vraisemblance et de gravité pour l'ensemble des risques liés au traitement (confidentialité, intégrité, disponibilité)		Confidentialité	Intégrité	Disponibilité
	Gravité	Limité	Limité	Limité
	Vraisemblance	Négligeable	Négligeable	Négligeable

1 : Négligeable ; 2 : Limité ; 3 : Important ; 4 : Maximal
Si élevé, lien vers l'analyse de risque réalisée :

Régime juridique applicable	Formalités : Mise au registre par le CIL Délibération n° 2016-264 du 21 juillet 2016 portant modification d'une norme simplifiée concernant les traitements automatisés de données à caractère personnel relatifs à la gestion de clients et de prospects (NS-048) <i>Date dépôt :</i> <i>Décision CNIL : nature et date</i>
Sous-traitance d'une activité	Si oui, date de signature du contrat de sous-traitance comportant une clause pour la protection des données

Date de mise en œuvre	Septembre 2015
Mise à jour (dates et objet)	1 04/10/2010, création, suivi avec le logiciel Conso+ 2 07/07/2016, mise à jour suite à la mise retour d'expérience lié à l'évolution du besoin client et la mise en œuvre du logiciel eDeal 3 24/10/2018, mise à jour RGPD