



Fiche de traitement gestion des demandes clients en crosscanal
N° 23 - 4 12/03/2021

Traitement	Gestion des demandes clients en crosscanal
------------	--

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 « Contact » Lien présent dans la page contact du site tisseo : www.tisseo.fr/nos-plus/contact</p> <p><i>La collecte des données assorties d'un astérisque revêt un caractère obligatoire et est indispensable pour le traitement de la demande du client. Pour plus d'informations sur le traitement des données personnelles, Tisséo Voyageurs invite ses clients à cliquer sur le lien suivant.</i> https://www.tisseo.fr/sites/default/files/pdf/Page%20standard/Clause-traitement-donnees-personnelles.pdf)</p> <p>Formulaire web « Accessibilité » Traitement des demandes liées à l'accessibilité https://www.tisseo.fr/nos-plus/contact/PMR Les informations recueillies sur ce formulaire font l'objet d'un traitement informatique destiné à évaluer et améliorer l'accessibilité du réseau Tisséo. Elles sont enregistrées dans un fichier informatisé dans le cadre du traitement de votre demande et de la réponse qui vous sera apportée. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : contact@client.tisseo.fr, ou en vous adressant à Tisséo - Relation Clients – 4, impasse Paul Mesplé, – 31081 Toulouse Cedex 1</p> <p>accusé réception e-mail</p> <p>Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les demandes des clients. Elles sont enregistrées dans un fichier informatisé dans le cadre du traitement de votre demande et de la réponse qui vous sera apportée. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : contact@client.tisseo.fr, ou en vous adressant</p>



Fiche de traitement gestion des demandes clients en crosscanal
N° 23 - 4 12/03/2021

	<p>à Tisséo - Relation Clients – 4, impasse Paul Mesplé, – 31081 Toulouse Cedex 1.</p> <p>Bulletin (destiné aux PMR) "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."</p> <p>Courrier papier <u>Information données personnelles :</u> Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique destiné à gérer les demandes des clients. Elles sont enregistrées dans un fichier informatisé dans le cadre du traitement de votre demande et de la réponse apportée. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et les faire rectifier en contactant : contact@client.tisseo.fr, ou en vous adressant à Tisséo - Relation Clients – 4, impasse Paul Mesplé, – 31081 Toulouse Cedex 1.</p> <p>Téléphone</p> <ul style="list-style-type: none">- Les conservations audio sont susceptibles d'être enregistrées. L'agent a la possibilité de démarrer un enregistrement à tout moment s'il le souhaite.- Le client en est informé via un message diffusé en amont de la conversation avec le téléconseiller
<p>Modalités d'exercice des droits d'accès</p>	<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 via la page contact du site web www.tisseo.fr/nos-plus/contact : contact@client.tisseo.fr » (l'adresse email renvoie vers le formulaire web contact du site tisseo.fr) Ou par courrier en vous adressant à Tisséo - Relation Clients – 4, impasse Paul Mesplé, – 31081 Toulouse Cedex 1.</p>

Fiche de traitement gestion des demandes clients en crosscanal
N° 23 - 4 12/03/2021

Finalités

Finalité principale	Traitement demandes des clients en crosscanal. Les canaux suivants sont utilisés pour recueillir la demande client et pour y répondre : téléphone, formulaire web ou courrier 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 et indicateurs qualité ○ Suivi d'indicateurs de qualité portant sur le délai de réponse

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Tout public	-
Agents du service 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, n° téléphone, corps du mail, dossier et pièces du dossier, éventuellement adresse postale, photocopie de la carte d'identité pour la gestion de demande sur les données personnelles	Cross canal : Formulaire contact, Courrier, tél...	3 ans
Enregistrement audio	Conversation téléphonique entre le client et l'agent tisséo (à partir du début de l'enregistrement)	téléphone	2 mois
Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Avis de décès, attestations médicales, attestations Pôle Emploi...	Formulaire contact, Courrier, tél...	3 ans
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	-	-	-
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	Pour les agents du service relation client : nombre de demandes traitées par mois, durée de connexion, heure de début et de fin, nombre d'appels traités, durée loguée et pas prêt.	-	3 ans
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	-	-	-
Données sensibles	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
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		-	-



Fiche de traitement gestion des demandes clients en crosscanal
N° 23 - 4 12/03/2021

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
Les responsables de services concernés par le traitement de la demande	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 de la Direction Clientèle.</p> <p>Accès limité en fonction des rôles (agent, superviseur, administrateur...)</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	-
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	-



Fiche de traitement gestion des demandes clients en crosscanal
 N° 23 - 4 12/03/2021

Risques

Niveau de vraisemblance et de gravité pour l'ensemble des risques liés au traitement (confidentialité, intégrité, disponibilité)		Confidentialité	Intégrité	Disponibilité
	Gravité	Important	Important	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 la DPO 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)
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 4 12/03/21 mise à jour nouvel outil dans le cadre de la fusion des fiches 23 et 24
	Suppression de la fiche 24- centre de contact dans le cadre de la fusion des 2 fiches 23 et 24