

Fiche de traitement Centre de contact N° 24 - 3 – 24/10/2018

Traitement	Centre de contact
-------------------	-------------------

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 – Allô Tisséo
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	Sur le site Internet dès la collecte
Modalités d'exercice des droits d'accès	Le centre d'appels Allô Tisséo n'est pas équipé de logiciels d'enregistrement de conversations.

Finalités

Finalité principale	Traitement commercial des demandes des clients
Détail des finalités du traitement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Suivi des demandes des clients (idem fiche 23) ○ Transmission au service courrier des réclamations et des demandes ne pouvant pas être traitées directement ○ Suivi d'activité des téléconseillers ○ Statistiques de production ○ Suivi d'indicateurs de qualité

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Tout public	-
Téléconseillers	-

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, date de naissance et numéro de carte pastel	Téléphone	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 téléconseillers : Identifiants, durée de connexion, heure de début, heure de fin, durée de communication, nombre d'appels traités, durée moyenne de traitement, durée en	-	-

Fiche de traitement Centre de contact N° 24 - 3 – 24/10/2018

	mode non prêt		
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 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 sur le centre d'appels 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	-
Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)	-

Fiche de traitement Centre de contact N° 24 - 3 – 24/10/2018

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	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 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	2008
Mise à jour (dates et objet)	16/09/2010, création 07/07/2016, mise à jour 20/07/2018, mise à jour RGPD