



Fiche de traitement Transport à la demande TAD N° 47 - 4 -18/12/2019

Traitement	Transport à la demande (TAD)
------------	------------------------------

**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 AFFRETES
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Direction Clientèle – Service AFFRETES Responsable services Affrétés

**Relations avec la personne concernée**

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	Message d'attente de la centrale de réservation
Modalités d'information	Disque vocal et site Internet dès la collecte <i>Les données sont collectées par Tisséo pour assurer le service de transport à la Demande.</i> <i>Conformément à la loi « informatique et Liberté du 06 janvier 1978 modifiée et au règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil dit RGPD</i> <i>Vous disposez d'un droit d'accès et de rectification des données vous concernant.</i> <i>Pour toute demande, consultez le site <a href="https://www.tisseo.fr/mentions-legales">https://www.tisseo.fr/mentions-legales</a> ».</i>
Modalités d'exercice des droits d'accès	Les demandes liées à l'exercice des droits sur les données doivent être adressées par écrit, adressé : <ul style="list-style-type: none"><li>• par courrier à l'adresse suivante : Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 Toulouse,</li><li>• par courrier électronique à <a href="mailto:contact@client.tisseo.fr">contact@client.tisseo.fr</a>.</li></ul> Une réclamation auprès de la CNIL, autorité de contrôle, peut être engagée en cas de non-respect des droits informatique et libertés.

**Finalités**

Finalité principale	Transport à la demande (TAD)
Détail des finalités du traitement	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Réservation des clients du TAD</li><li>○ Amélioration de la qualité de service (Main courante des incidents et réclamations clients)</li><li>○ Suspension de service en cas d'absences répétées du client</li><li>○ Statistique non nominatives</li></ul>

**Personnes concernées par le traitement**

Catégorie	Description
Clients du TAD Personnel d'exploitation Prestataires Administrateurs TV	-

Fiche de traitement Transport à la demande TAD N° 47 - 4 -18/12/2019

**Données personnelles traitées**

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Clients : Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique, nombre de places</li> <li>○ Prestataires Centrale : identifiant, rôle, e-mail</li> <li>○ administrateur : identifiant, rôle, email</li> <li>○ transporteur : identifiant, rôle, email</li> </ul>	centrale de réservation logiciel de réservation	Anonymisé au bout d'un an glissant sans activité
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.)	Login, Droits (Accès site web, auto-réservation autorisée)	- centrale de réservation logiciel de réservation	Anonymisé au bout d'un an glissant sans activité
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	Réservation, service, heure et arrêt départ, heure et arrêt arrivée Eventuellement, annulation du client	- centrale de réservation logiciel de réservation	Anonymisé au bout d'un an glissant sans activité
<b>Données sensibles</b>	<b>Description</b>	<b>Origine collecte</b>	<b>Délai d'effacement</b>
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
- Tisséo Voyageurs Services affrétés -Prestataire Centrale de réservation	Cf Données ci-dessus



Fiche de traitement Transport à la demande TAD N° 47 - 4 -18/12/2019

-Prestataires Transporteurs	Réservations sur les TAD desservis
--------------------------------	------------------------------------

**Mesures de sécurité**

<b>Mesures de sécurité techniques</b>	<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>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> <p>La sécurisation des données se fait par l'anonymisation des réservations avec le chiffrement des données confidentielles.</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>
<b>Mesures de sécurité organisationnelles</b>	<p>Les informations recueillies sur le logiciel d'enregistrement des réservations sont conservées en l'état sur un an glissant puis anonymisées. Elles sont à destination du service Relation Clients et des services affrétés de Tisséo Voyageurs uniquement.</p>

**Transfert hors Union Européenne**

<b>Finalité du transfert</b>	Transport à la demande (TAD)
<b>Catégories de personnes concernées</b>	Tout public
<b>Nature de données transférées</b>	Nom, prénom, numéro de téléphone, adresse électronique Login, Droits (Accès site web, auto-réservation autorisée) Réservation, service, heure et arrêt départ, heure et arrêt arrivée, annulation du client
<b>Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)</b>	Prestataire Plateforme téléphonique
<b>Nature des traitements opérés chez le destinataire</b>	Réservation des clients du TAD
<b>Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert</b>	Tunisie
<b>Lien vers le doc</b>	<p>Déclaration n°1791101 Normale avec annexe de transfert de données hors de l'Union Européenne (03/09/2014)</p> <p>Autorisation CNIL DF-2014-786 (14/10/2014)</p>

**Risques**

<b>Niveau de vraisemblance et de gravité pour l'ensemble des risques liés au traitement (confidentialité, intégrité, disponibilité)</b>		<b>Confidentialité</b>	<b>Intégrité</b>	<b>Disponibilité</b>
	<b>Gravité</b>	1	1	1
	<b>Vraisemblance</b>	1	1	1
1 : Négligeable ; 2 : Limité ; 3 : Important ; 4 : Maximal Si élevé, lien vers l'analyse de risque réalisée :				

<b>Régime juridique applicable</b>	Formalités : Mise au registre par le DPO Bonnes pratiques issues de la délibération n° 2016-264 du 21 juillet 2016
------------------------------------	---



**Fiche de traitement** Transport à la demande TAD N° 47 - 4 -18/12/2019

	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)
<b>Sous-traitance d'une activité</b>	MEZZO : Signature du contrat le 16/12/2019 début 13/01/2020

<b>Date de mise en œuvre</b>	2004
<b>Mise à jour (dates et objet)</b>	13/09/2011, création 08/03/2012, ajout de la finalité de suspension de service en cas d'absences répétées, ajout du commentaire pour la main courante en cas de réclamation du client 14/10/2014, décision CNIL d'autorisation du transfert des données à caractère personnel vers la Tunisie aux fins de la gestion de la centrale d'appel pour la réservation téléphonique 24/10/2018, mise à jour RGPD 18/12/2019 : Mise à jour rajouts destinataires et précision données collectées et réactualisation du contrat