

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 3 – 11/03/2022

Traitement	Fidélisation clientèle
-------------------	------------------------

Acteurs

Responsable du traitement	Tisséo Voyages 4 impasse Paul Mesplé – Tél : 05 62 11 26 11
Délégué à la Protection des Données	Tisséo Voyages - 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	<p>« Le service est souscrit par le représentant légal pour les abonnés mineurs, ou par l'abonné lui-même s'il est majeur.</p> <p><input type="checkbox"/> Je reconnais avoir lu et compris les conditions générales du service « XXX » que j'accepte sans réserve</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai plus de 18 ans</p> <p><input type="checkbox"/> J'ai moins de 18 ans et certifie avoir reçu l'autorisation préalable de mon responsable légal (parent(s) ou tuteur) pour m'inscrire à ce service. »</p> <p>Sur le site Internet Clubéo dès la collecte https://clubeo.tisseo.fr/</p>
Modalités d'information	<p>« TransWay ne collecte des informations personnelles relatives à l'utilisateur que pour le besoin de certains services proposés par le site https://clubeo.tisseo.fr/. L'utilisateur fournit ces informations en toute connaissance de cause, notamment lorsqu'il procède par lui-même à leur saisie. Il est alors précisé à l'utilisateur du site https://clubeo.tisseo.fr/ l'obligation ou non de fournir ces informations. »</p> <p>Sur le site Internet Clubéo https://clubeo.tisseo.fr/</p>
Modalités d'exercice des droits d'accès	<p>« Conformément aux dispositions des articles 38 et suivants de la loi 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et au règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil dit RGPD</p> <p>, tout utilisateur dispose d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données personnelles le concernant, en effectuant sa demande écrite et signée, accompagnée d'une copie du titre d'identité avec signature du titulaire de la pièce, en précisant l'adresse à laquelle la réponse doit être envoyée. »</p> <p>Sur le site Internet tisseo.fr et site clubéo (cf. procédure RGPD Transway)</p> <p>En cas de demande formulée auprès de Tisséo : Tisséo informe directement Transway. Transway apporte directement la réponse au demandeur. Transway est tenu de formaliser un retour à Tisséo sur le traitement du dossier, dans le respect des délais prévus.</p>

Finalités

Finalité principale	Fidéliser les clients sur le réseau de transport Tisséo
Détail des finalités du traitement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Augmenter le nombre de validations clients sur le réseau

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 3 – 11/03/2022

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Capturer de nouveaux clients ○ Consolider la base de données clients billettique ○ Effectuer des opérations relatives à la gestion des clients ○ Effectuer des opérations relatives à la prospection
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Tout public	Voyageurs clients du réseau de transports TISSEO, quelle que soit la carte de transports (cartes nominatives) : Pastel, MUTE, MonTOulouse...
Commerçants Partenaires	Le descriptif des offres déposées par les commerçants sur la « Boutique » du site Et les coordonnées de contact

Données personnelles traitées

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Voyageurs / Clients TISSEO : Etat civil, identité, données d'identification, images...	civilité, nom, prénoms, adresse, numéro de téléphone (fixe ou mobile), adresse de courrier électronique, date de naissance, photo + liste des points cumulés sur le programme (liés aux validations, date anniversaire...) + liste des points utilisés : perdus / gagnés	Formulaire d'inscription programme de fidélisation client site Clubéo (Accès Tisséo en consultation)	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale
Commerçants : info liées à l'entreprise et au gestionnaire du compte	Informations liées à l'entreprise : Nom de l'entreprise, SIREN, Adresse postale Coordonnées de contact gestionnaire : NOM du contact, prénom, email, tel	Collecte sur le Site IREBY shop géré par Transway (Accès TISSEO en consultation)	
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.)	-	-	-
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	Information sur les validations réalisées sur le réseau (uniquement le jour)		-
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		-	-

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 3 – 11/03/2022

l'orientation sexuelle			
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions	-	-	-
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France)	-	-	-

Destinataires

Catégorie	Données concernées
Sous-Traitant	Cf données traitées explicitées ci-dessus.
Tisséo (service Développement et Relation Client et service communication)	Cf données traitées explicitées ci-dessus.

Mesures de sécurité

Mesures de sécurité techniques	politique générale de sécurité informatique de Transway (cf. PJ)
Mesures de sécurité organisationnelles	politique générale de sécurité informatique de Transway (cf. PJ)

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	-

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) Date dépôt : Décision CNIL : nature et date
Sous-traitance d'une activité	Date de signature du contrat de sous-traitance comportant une clause informatique et libertés : 18/07/2017 pour mise en production au 01/11/2017

Date de mise en œuvre	08/11/2017
Mise à jour (dates et objet)	08/11/2017, création 20/07/2018, mise à jour RGPD 11/03/2022 : mise à jour (Migration V3)