

Fiche de traitement N° 73- 1 – 04/07/2022 Validation par carte bancaire open paiement

Traitement	Validation par carte bancaire (ou open paiement)
------------	--

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)	Tisséo Collectivités et Flowbird CIC
Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre	Direction Clientèle
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Direction Clientèle

Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	En Agence Tisséo ou sur le portail client dédié
Modalités d'information	Sur le portail client dédié : case à cocher lors de la création de son compte
Modalités d'exercice des droits d'accès	L'exercice des droits d'accès passe par une demande écrite sur la rubrique contact du site Web (tisseo.fr). -une procédure interne appliquée par la relation client avec la copie de la pièce d'identité afin de sécuriser la demande. -un retour est fait au client sur la demande.

Finalités

Finalité principale	La collecte et traitement de données billettique dans le cadre de l'exploitation d'un réseau de transport
Détail des finalités du traitement	<ul style="list-style-type: none"> ○ Collecte de données billettiques <ul style="list-style-type: none"> ○ Collecte des données de validation : récupération des données nécessaires pour établir la tarification du trajet ○ Récupération des taps par les portables de contrôle : récupération des données d'identification de la carte bancaire pour retrouver les données billettiques associées qui sont nécessaires pour établir que l'usager est en règle ○ Agrégation des événements billettiques <ul style="list-style-type: none"> ○ Reconstruction de trajet : Utilisation des données de validation (tap) pour déduire le(s) voyage(s) effectué(s) par un passager pour établir la tarification applicable ○ Agrégation des trajets : Agrégation des trajets sur un fenêtre de temps donnée pour déterminer le meilleur prix (forfait) pour l'usager ○ Accès aux données personnelles <ul style="list-style-type: none"> ○ Accès aux données (en agence commerciale) : Affichage des taps (et de l'historique de trajets) d'un passager sur un terminal en agence, après qu'il ait présenté sa carte bancaire sur un valideur, afin de pouvoir traiter une demande de service après-vente (questions sur le prix appliqué à un trajet, validation en échec, ...). ○ Accès aux données (via le portable de contrôle) : vérification que l'usager a bien effectué une validation l'autorisant à voyager sur le réseau de transport avec une carte bancaire autorisée. ○ Accès aux données (via le portail via exploitant) : Affichage des taps et des historiques de trajets d'un usager par un agent d'exploitation pour des raisons professionnelles (détection de fraude, résolution de problème technique, ...)

Fiche de traitement N° 73- 1 – 04/07/2022 Validation par carte bancaire open paiement

Accès de l'utilisateur à ses données usagers	<ul style="list-style-type: none"> ○ Accès aux données (via le portail web passager) : Affichage des taps et des historiques de trajets de l'utilisateur, via son navigateur web après qu'il ait saisi son PAN masqué, la date d'expiration de sa carte bancaire et la date de son dernier voyage, de manière à ce qu'il puisse vérifier son historique de trajet et de facturation
Ajout/retrait d'identifiant de carte à la liste d'opposition	<ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion des ajouts ou suppression de tokens (qui identifient les cartes bancaires) dans la liste des cartes bancaire pour lesquelles un incident de paiement a été constaté, dans l'objectif de réduire les pertes de chiffre d'affaire du commerçant. Ces cartes seront refusées à la validation.
Traçabilité des agents	<ul style="list-style-type: none"> ○ Historique des actions des agents (uniquement dans le cas du recouvrement de dette à l'aide d'un autre moyen de paiement) : Il s'agit d'une mesure de sécurité destinée à conserver des preuves d'accès et de modification de données personnelles (suppression d'une carte en liste d'incident). ○ Historique des actions des agents sur le portail d'exploitation : Il s'agit d'une mesure de sécurité destinée à conserver des preuves d'accès et de modification de données personnelle
Utilisation commerciale des données	<ul style="list-style-type: none"> ○ Génération de rapport commerciaux : l'objectif est de construire des vues métiers des données collectées pour optimiser le réseau de transport ou les offres commerciales

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Clients	Les clients qui disposent d'une carte bancaire éligibles, ayant créé un compte sur le portail client « validation avec carte bancaire »

Données personnelles traitées

Catégorie	Description	Origine collecte	Délai d'effacement
Etat civil, identité, données d'identification, images...	<ul style="list-style-type: none"> ○ Nom, Prénom, Sexe => L'état civil est contrôlé sur la pièce d'identité lors que le client vient en agence, mais pas de copie demandée. ○ Adresse email = login ○ Mot de passe ○ Info SMS (oui/non) ○ Info Mail (oui/non) 	Par le client en Agence ou sur le portail client dédié	Au bout de 2 ans pour une utilisation commerciale
Coordonnées	Adresse postale complète, code postal, commune, N° de tel fixe et portable		
Données bancaires	BIC* et IBAN* des clients afin de rattacher une carte bancaire ayant validé sur le réseau Tisséo, au compte utilisateur du portail web « Validation par carte bancaire » *Données obligatoires		

Fiche de traitement N° 73- 1 – 04/07/2022 Validation par carte bancaire open paiement

Vie personnelle (habitudes de vie, situation familiale, etc.)	Pas de collecte		
Informations d'ordre économique et financier (revenus, situation financière, situation fiscale, etc.)	Pas de collecte		
Données de connexion (adresse IP, logs, etc.)	Pas de collecte		
Données de localisation (déplacements, données GPS, GSM, etc.)	Collecte des données de validations avec <ul style="list-style-type: none"> ○ N° série du support carte (PAN masqué), ○ Date et heure ○ N° de ligne => identification de la ligne et horodatage nécessaire pour reconstituer les déplacements établir la tarification à appliquer (gamme navette aéroport versus gamme réseau)		<ul style="list-style-type: none"> - Les données de tap billettique (avec localisation) sont conservés 48h - Les données de tap billettique (sans localisation) sont conservés 4 mois pour la gestion des réclamations clients
Données sensibles	Description	Origine collecte	
Données révélant l'origine raciale ou ethnique	Sans objet		
Données révélant les opinions politiques	Sans objet		
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques	Sans objet		
Données révélant l'appartenance syndicale	Sans objet		
Données génétiques	Sans objet		
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique	Sans objet		
Données concernant la santé	Sans objet		
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle	Sans objet		
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions	Sans objet		
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France)	Sans objet		

Destinataires

Catégorie	Données concernées
Diffusion de données en Interne : - Tissé Voyageurs <ul style="list-style-type: none"> ○ Direction Clientèle 	<ul style="list-style-type: none"> ○ Le service du Développement et de la Relation Clientèle utilise les données suivantes en fonction du découpage suivant <ul style="list-style-type: none"> ○ AGENCES COMMERCIALES : Accueil et traitement des demandes en agence. Utilisent l'ensemble des données toutes les opérations de SAV et la

Fiche de traitement N° 73- 1 – 04/07/2022 Validation par carte bancaire open paiement

<ul style="list-style-type: none"> ○ Direction Finances <p><u>Diffusion de données en Externe</u></p> <p><u>Tisséo Collectivités</u></p>	<p>régularisation d'impayés.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SUPPORT COMMERCIAL et BILLETTIQUE COMMERCIAL : Traitement en Back Office des opérations d'assistance de 1^{er} et 2nd niveau aux autres utilisateurs. Utilisation de l'ensemble des données de la billettique pour le traitement de différentes demandes. ○ RELATION CLIENTELE : Traitement en Back Office des demandes de la relation clients (centre d'appels et courriers). Utilisation de l'ensemble des données pour répondre aux demandes des clients, à l'exception des données bancaires qui ne sont pas visibles. ○ PROMOTION NOUVEAUX SERVICES : (réf. Fiche 62-1 Base de données marketing relationnel) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des données clients (Clients et Professionnel) et prospects ▪ Information commerciales (Email ou SMS) ▪ Information voyageurs (Email ou SMS) ▪ Communications (Email ou SMS) ▪ Enquête clients (Email ou SMS) ○ Le service Marketing : Données statistiques anonymes sur les catégories de clients pour diverses études ○ Données comptables pour le suivi des recettes, Données des activités de ventes avec horodatage, moyen de paiement, montant de la transaction, état de la transaction (vente, annulation, remboursement, PAN masqué, tarification appliquée) ○ Les agents habilités du service comptabilité client en assurent la gestion de suivi des impayés. ○ Données statistiques anonymes et synthétiques sur les recettes et la fréquentation du réseau de transport pour les différents services demandeurs de Tisséo Collectivités.
---	--

Mesures de sécurité

Mesures de sécurité techniques	Politique générale de sécurité de l'entreprise
Mesures de sécurité organisationnelles	Politique générale de sécurité de l'entreprise

Transfert hors Union Européenne

Finalité du transfert	N/A
Catégories de personnes concernées	N/A
Nature de données transférées	N/A
Catégories de destinataires du transfert (filiale, prestataire, etc.)	N/A
Nature des traitements opérés chez le destinataire	N/A
Pays d'établissement et garantie permettant d'encadrer le transfert	N/A
Lien vers le doc	N/A

Régime juridique applicable	Mise au registre
Sous-traitance d'une activité	La société FLOWBIRD qui assure la fourniture, la maintenance et les évolutions du système billettique open paiement (Marché du 15 avril 2021 et Accord de responsabilité conjointe du 09 juin 2022)



Fiche de traitement N° 73- 1 – 04/07/2022 Validation par carte bancaire open paiement

Date de mise en œuvre	04/07/2022
Mise à jour (dates et objet)	04/07/2022, création pour expérimentation ligne aéroport jusqu'à la rentrée 2023