

Traitement	Solution Compte Client
------------	------------------------

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 Mesplé31 081 Toulouse CEDEX 1 – France – Tél : 05 62 11 26 11
Représentant	Directeur Général
Responsable(s) conjoint(s)	Tisséo Collectivités
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	Sur l'application TISSEO et sur l'e-agence à partir de l'été 2024
Modalités d'information	Sur l'application Tisseo, au moment de la création du compte : <ul style="list-style-type: none"> - La collecte des données par le paragraphe suivant : « 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. » - L'acceptation des CGVU de l'application Tisséo
Modalités d'exercice des droits d'accès	L'exercice des droits d'accès passe par le formulaire de contact disponible dans l'application Tisséo.

Finalités

Finalité principale	La finalité principale est la mise à disposition au client ayant créé un compte d'accéder aux informations le concernant à travers les différents services Tisséo auxquels il a souscrit (Cartes de transports, Titres de transports, Covoiturage, Clubéo, Open Payment, e-agence)
Base légale : Contrat	
Détail des finalités du traitement pour le client	La création du compte client donne la possibilité de rattacher les services suivants : <ul style="list-style-type: none"> - Billettique (Cartes physiques et titres de transports détenus par le client sur ces cartes) - Dématérialisation (Cartes dématérialisées et titres de transports détenus sur ces cartes) - Covoiturage (Covoiteo) - Open Payment - E-Agence Il permet aussi de : <ul style="list-style-type: none"> - consulter les informations personnelles - modifier les informations personnelles suivantes <ul style="list-style-type: none"> o Email, mot de passe o Date de naissance, Numéro de téléphone par un formulaire Le lien entre les données du compte client et les différents services est stocké dans une base de fédération regroupant uniquement les identifiants du compte client et des services activés. Chaque service est associé au compte client. Les différents services ne sont pas associés entre eux. L'association de ces différents services permet de : <ul style="list-style-type: none"> - consulter les données associées à ces services - consulter les émissions de CO2 économisées. - faciliter les démarches donnant des droits à réductions (recueil de documents)
Base légale : contrat	



Fiche de traitement N° 75 - 2 - 26/02/2024 Solution Compte Client

Détail des finalités de traitement pour Tisséo	<p>Accès aux données du compte Client lorsqu'un client se présente en agence commercial Base légale : intérêt légitime</p> <p>Accès aux données du compte Client pour le traitement back Office des demandes de l'e-agence et opérations d'assistance aux autres utilisateurs Base légale : Contrat</p> <p>Accès aux données du compte Client pour le traitement en back Office des demandes de la relation Clients (centre d'appels et courriers) Base légale : Contrat</p>
---	---

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Clients	Les clients qui ont créé un compte client.

Données personnelles traitées

Catégorie	Description	Origine collecte	Délais d'effacement
Spécificité application Tisséo	<p>Email*</p> <p>N° de téléphone *</p> <p>Mot de passe *</p> <p>Civilité *</p> <p>Nom*</p> <p>Prénom*</p> <p>Date de Naissance (JJ/MM/AAAA)*</p> <p>Ces données sont collectées sur l'application dans le cadre de la création d'un compte client Tisséo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La création du compte peut être obligatoire selon le titre acheté pour les utilisateurs d'Android achetant un 10 déplacements ou un abonnement mensuel sur la fonctionnalité « Mon Smartphone » et pour les utilisateurs d'iOS qui souhaitent : <ul style="list-style-type: none"> ○ simplement personnaliser l'usage de leur application ○ ou accéder à leurs documents (attestation d'utilisation et/ou échéancier) . ○ ou visualiser leur(s) cartes et leurs contenus (contrat...) <p>L'accès aux documents et la visualisation des cartes n'est possible qu'avec l'association carte/compte (lien entre le compte Tisséo et la fiche client billettique).</p> <p>Les données avec un astérisque sont obligatoires lors de la création du compte</p>	Via l'application Tisséo lors de la création du compte Tisséo	<p>Pour les services associés, l'inactivité pendant 2 ans ou la suppression d'un service associé provoque la suppression du lien de ce service avec le compte client dans la base de fédération.</p> <p>La suppression du compte client provoque la suppression des liens de chaque service avec le compte client dans la base de fédération. Seuls les liens fonctionnels seront conservés.</p>

Données sensibles	Description	Origine collecte	



Fiche de traitement N° 75 - 2 - 26/02/2024 Solution Compte Client

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
<u>Diffusion de données en Interne</u> Tisséo Voyageurs 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. Utilisation de l'ensemble des données du compte client pour l'attribution de droits à réductions. ○ SUPPORT COMMERCIAL et BILLETTEQUE COMMERCIAL : Traitement en Back Office des demandes de l'e-agence et des opérations d'assistance aux autres utilisateurs. Utilisation de l'ensemble des données du compte client pour le traitement de différentes demandes. ○ RELATION CLIENTELE : Traitement en Back Office des demandes

Fiche de traitement N° 75 - 2 - 26/02/2024 Solution Compte Client

<p><u>Diffusion de données en Externe</u></p>	<p>de la relation clients (centre d'appels et courriers). Utilisation de l'ensemble des données du compte client pour répondre aux demandes des clients.</p> <p>Aucune diffusion</p>
---	--

Mesures de sécurité

Mesures de sécurité techniques	Voir la politique générale de sécurité de l'entreprise
Mesures de sécurité organisationnelles	Voir la 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 par la DPO
Sous-traitance d'une activité	La société COEXYA qui assure la maintenance de la solution applicative back-end des services voyageurs (keycloak et base fédérative). Fullsave assure l'hébergement de la solution applicative back-end des services voyageurs.

Date de mise en œuvre	01/06/2023
Mise à jour (dates et objet)	N° 75 - 1 – 16/01/2024 N° 75 - 2 – 28/02/2024, corrections, bases légales