



Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 4 – 21/06/2026

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

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)	Transway
Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre	Direction Générale
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Direction Générale– Communication Externe

Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	<p>Sur la page web Clubeo au moment de l'inscription : case à cocher pour recevoir la newsletter Tisséo ou Transway. Possibilité de se désinscrire à tout moment via un lien de désabonnement figurant dans la newsletter.</p> <p>Possibilité pour l'adhérent de choisir les partenaires auxquels il autorise la communication de ses données personnelles.</p>
Modalités d'information	<p>Acceptation de la Politique de protection des données personnelles du programme de fidélité est un préalable pour l'adhésion au programme de fidélité. Un lien direct au moment de l'inscription est proposé pour en prendre connaissance. Cette politique de protection de données apparaît en tout état de cause en bas de page du site 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, Augmenter le nombre de validations clients sur le réseau ; Capter de nouveaux clients ;
Base légale : intérêt légitime	Consolider la base de données clients billettique
Détail des finalités du traitement	o Effectuer des opérations relatives à la gestion des clients

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 4 – 21/06/2026

<p>Base légale : Contrat (CGU) pour les services ouverts à l'adhérents au programme de fidélité</p> <p>Responsabilité conjointe Tisséo/Transway</p>	<ul style="list-style-type: none"> - création du compte profil usager - synchronisation des actions récompensantes avec Tisséo pour valorisation en points fidélité - synchronisation des actions récompensantes avec les partenaires mobilité pour valorisation en points fidélité - attribution de points fidélité lors de la participation à des jeux concours, sondages, anniversaires, parainage ou autre avantage - collecte de la consommation des points de fidélité dans l'espace marchand et suivi des commandes réalisées -
<p>Base légale : Contrat</p> <p>Responsable de traitement : Transway</p>	<ul style="list-style-type: none"> o Opérations relatives à la gestion des marchands <ul style="list-style-type: none"> - Espace marchand shop.ireby.fr/Clubeo (création des comptes marchands et de leurs offres) - Suivi des commandes et création base usagers par marchand - Suivi support utilisateurs Marchands -
	o
	o
	o
	o
	o

Personnes concernées par le traitement

Catégorie	Description
Tout public	Voyageurs clients du réseau de transports TISSEO , quel 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 Données d'identification électronique : Adresse IP, cookies, log + 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,	-	-	-

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 4 – 21/06/2026

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

Destinataires

Catégorie	Données concernées
Responsables de traitement	TRANSWAY : DPO, Support technique, Responsable d'affaire en charge du programme CLUBEO. TISSEO VOYAGEURS : DPO, service Développement et relation clientèle, service Communiviation
Sous-traitant	DRI (hébergement)
Partenaires	Destinataires des Actions de mobilité et points de fidélité

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 :			

Fiche de traitement Fidélisation clientèle N° 56 - 4 – 21/06/2026

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
Responsabilité conjointe	Accord de responsabilité conjointe de traitement des données personnelles joint à chaque renouvellement du contrat de mise à disposition de la plateforme CLUBEO

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) 30/04/2025 : mise à jour RGPD 21/06/2026 : mise à jour