

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 « Mon compte », via l'application Tisséo ou sur tisseo.fr
Modalités d'information	Sur « Mon compte », au moment de la création du compte : - 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 <u>sur le lien suivant</u>. » - L'acceptation des <u>CGVU de l'application Tisséo</u>
Modalités d'exercice des droits d'accès	L'exercice des droits d'accès passe par le formulaire de contact accessible depuis l'application Tisséo et sur tisseo.fr ou par les services Tiers qui transféreront la demande à Tisséo Voyageurs

Finalités

Finalité principale Base légale : Contrat	- La finalité principale est de permettre au client qui a 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 (à compter de fin 2026), Validation avec carte bancaire, e-boutique, vélôToulouse
Détail des finalités du traitement pour le client Base légale : contrat	Le compte est une solution technique permettant au client de s'authentifier et d'accéder aux services auxquels il a souscrit. Ces services peuvent être gérés en propre par Tisséo Voyageurs ou par des Tiers pour le compte de Tisséo voyageurs ou de Tisséo Collectivités. La création du compte client donne la possibilité de rattacher les services suivants : - Billettique (Cartes physiques et titres de transports détenus par le client sur ces cartes, les attestations d'utilisation d'abonnement, échéanciers de prélèvements) - Dématérialisation (Cartes dématérialisées et titres de transports détenus sur ces cartes) - E-boutique - Covoiturage (Covoiteo) - Validation avec carte bancaire - vélôToulouse - Clubéo (à compter de fin 2026) Il permet aussi de : - consulter les informations personnelles - modifier les informations personnelles suivantes - o Email, numéro de téléphone, mot de passe

Fiche de traitement N° 75 - 3 - 6/07/2026 Solution Compte Client

	○ Date de naissance, nom, prénom 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 : - consulter les données associées à ces services - consulter les émissions de CO2 économisées. - faciliter les démarches donnant des droits à réductions (recueil de documents)
Détail des finalités de traitement pour Tisséo	Accès aux données du compte Client lorsqu'un client se présente en agence commerciale Base légale : intérêt légitime Accès aux données du compte Client pour le traitement back Office des demandes de l'e-boutique et opérations d'assistance aux autres utilisateurs Base légale : Contrat - Accès aux données du compte Client pour le traitement en back Office des demandes de la relation Clients (centre d'appels et courriers Tisséo Voyageurs, VélôToulouse ou Karos ou Clubéo (à compter de fin 2026)) Base légale : Contrat

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 du compteTisséo	Email* N° de téléphone * Mot de passe * Civilité * Nom* Prénom* Date de Naissance (JJ/MM/AAAA)* Ces données sont collectées dans le cadre de la création d'un compte Tisséo . ➤ 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 « Mes titres – sur mon Smartphone » et pour les utilisateurs d'iOS	Via l'application Tisséo ou tisseo.fr lors de la création du compte Tisséo Le formulaire de création de compte est aussi accessible depuis : - l'application Karos - le site et l'application vélôToulouse - https://auth-tisseo.cf-standalone-open-payment.flowbird.io/ (portail de la validation avec carte bancaire accessible depuis tisseo.fr) - Clubéo.fr (à compter de fin décembre)	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. 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.

Fiche de traitement N° 75 - 3 - 6/07/2026 Solution Compte Client

	qui souhaitent : ○ 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...) 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). ➤ La création de compte est obligatoire ○ Pour se connecter au portail de validation avec carte bancaire pour consulter l'historique de l'usage et obtenir un justificatif d'usage ○ Pour toute souscription au service vélôToulouse après le 07/07/2026 ○ Pour tout usage du service covoitéo ○ Pour Clubéo (à compter de fin 2026) Les données avec un astérisque sont obligatoires lors de la création du compte	2026)	Le compte n'est pas supprimé s'il y a : - Un titre en cours de validité sur la validation sur smartphone - Des encours financiers ou un litige (ex : dégradation de matériel) avec le prestataire de vélôToulouse. Dans ces cas les clients sont informés par mail.
--	---	-------	--

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	Sans objet		

Fiche de traitement N° 75 - 3 - 6/07/2026 Solution Compte Client

religieuses ou philosophiques			
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	- Le service du Développement et de la Relation Clientèle utilise les données suivantes en fonction du découpage suivant - 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-boutique, du compte 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 de la relation clients (centre d'appels et courriers). Utilisation de l'ensemble des données du compte client pour répondre aux demandes des clients. - Marketing : Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du compte.
<u>Diffusion de données en Externe</u>	

Fiche de traitement N° 75 - 3 - 6/07/2026 Solution Compte Client

	Les données du compte sont partagées avec : - Karos (service de covoiturage), - JC Decaux ; Tisséo Collectivités (véloToulouse) , - Arrive (validation avec carte bancaire ex-Flowbird) - Digimobee (validation avec smartphone) - Transway (Clubéo) à compter de fin 2026
--	--

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). La société emagma développe et maintient la solution e-boutique sur tisseo.fr. Eurofiberassure 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 N° 75 - 3 - 6/07/2026, mise à jour