



Fiche de traitement N° 77 - 1- 19/02/2026 REALISATION d'ENQUETES SUR LE RESEAU PAR DES CLIENTS MYSTERE -

Traitement	
------------	--

### 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)	
Service(s) chargé(s) de la mise en œuvre	Service Qualité, Direction Finances, Qualité, Pilotage de la Performance
Fonction de la personne ou du service auprès duquel s'exerce le droit d'accès et coordonnées	Service Qualité, Direction Finances, Qualité, Pilotage de la Performance

### Relations avec la personne concernée

Modalités de recueil du consentement lorsque nécessaire	Pas de consentement
Modalités d'information	Information dans la fiche de traitement inscrite au registre et consultable sur <a href="https://www.tisseo.fr/mentions-legales/donnees-traitees">https://www.tisseo.fr/mentions-legales/donnees-traitees</a>
Modalités d'exercice des droits d'accès	Réalisation d'enquêtes sur le réseau par des Clients Mystères Les demandes liées à l'exercice des droits sur les données doivent être adressées par écrit, adressé : - par courrier à l'adresse suivante : Tisséo Voyageurs Protection des données personnelles, 4 impasse Paul Mesplé 31100 Toulouse, - par le formulaire de Contact sur le site Internet : <a href="https://www.tisseo.fr/nos-plus/contact">https://www.tisseo.fr/nos-plus/contact</a>

### Finalités

Finalité principale	Gestion des non conformités Amélioration de la satisfaction du client sur l'ensemble de notre réseau Tisséo (bus, métro, tramway, téléo, agences, parkings relais, parkings vélos, téléphone, web)
Base légale :	Intérêt légitime
Détail des finalités du traitement	.Formation Qualité de service Gestion des non conformités remontées par les clients mystère
Base légale (pour chaque détail des finalités) :	

**Fiche de traitement** N° 77 - 1- 19/02/2026 REALISATION d'ENQUETES SUR LE RESEAU PAR DES CLIENTS MYSTERE –

	Intérêt légitime
--	------------------

**Personnes concernées par le traitement**

Catégorie	Description
Agents en contact avec la clientèle (Conducteurs de bus, agents en agence...)	Tout agent de Tisséo susceptible d'être en contact avec la clientèle. Ces différents agents exécutent leur travail selon leurs procédures, modes opératoires, consignes, règlement du service concerné

**Données personnelles traitées**

Catégorie	Description	Origine collecte	Délais d'effacement
Par recoupement des informations traitées il est possible pour les destinataires d'identifier une personne et de lui associer un comportement s'éloignant de celui attendu dans le cadre de ses fonctions.	<p>. Pour les mesures avec un contact agent, il note</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pour les mesures bus : ligne de bus, n° du bus (4 chiffres à l'entrée du bus), jour et heure</li> <li>- Pour le métro, tramway, téléo, n° de la voiture ou cabine, jour et heure</li> <li>- Pour les mesures agences, nom de l'agence mesurée, jour et heure, n° de l'agent (via son badge) avec qui il a été en relation</li> <li>- Pour Allo Tisséo, jour et heure de l'appel (enregistrement possible du prénom donné par l'agent)</li> </ul> <p>Pour les parkings, nom, jour et heure</p> <p>Photographies des non-conformité relevées</p>	<p>Le client mystère réalise un parcours client sur l'ensemble de notre réseau.</p> <p>Pour réaliser les mesures, il dispose de grilles de mesures via son téléphone portable pour l'ensemble des modules mesurés</p>	<p>Fiche agent : infos gardées pendant 3 ans (Pas de suivi côté RH)</p>

Données sensibles	Description	Origine collecte	
Données révélant l'origine raciale ou ethnique	Non		
Données révélant les opinions politiques	Non		
Données révélant les convictions religieuses ou philosophiques	Non		
Données révélant l'appartenance syndicale	Non		

**Fiche de traitement** N° 77 - 1– 19/02/2026 REALISATION d'ENQUETES SUR LE RESEAU PAR DES CLIENTS MYSTERE –

Données génétiques	Non		
Données biométriques aux fins d'identifier une personne physique de manière unique	Non		
Données concernant la santé	Non		
Données concernant la vie sexuelle ou l'orientation sexuelle	Non		
Données relatives à des condamnations pénales ou infractions	Non		
Numéro d'identification national unique (NIR pour la France)	Non		

**Destinataires**

Catégorie	Données concernées
Directeurs Tisséo Voyageurs	Toutes
Responsables de Service Exploitation bus, métro, tramway, téléphérique	toutes
Responsables Maintenance bus, métro, tramway, téléphérique,	toutes
Responsable Agences	toutes
Responsable Parkings,	toutes
Responsables Informations Voyageurs	toutes
Encadrement prestataire assurant l'exploitation des P+R	toutes
Encadrement prestataire	toutes



**Fiche de traitement** N° 77 - 1– 19/02/2026 REALISATION d'ENQUETES SUR LE RESEAU PAR DES CLIENTS MYSTERE –

assurant l'exploitation de Téléo	

**Mesures de sécurité**

<b>Mesures de sécurité techniques</b>	Réalisation d'enquêtes sur le réseau par des Clients Mystères
<b>Mesures de sécurité organisationnelles</b>	Accès limité aux responsables de Tisséo Voyageurs et à l'équipe Qualité

**Transfert hors Union Européenne**

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

<b>Régime juridique applicable</b>	Mise au registre par DPO
<b>Sous-traitance d'une activité</b>	Activité Clients Mystère sous-traitée

<b>Date de mise en œuvre</b>	19/02/2026
<b>Mise à jour (dates et objet)</b>	