

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

16/06/2022

KEOLIS METROPOLE ORLEANS
64 rue P.Louquet – 45 800 St Jean de Braye
RCS Orléans : 833 908 593

02 38 71 98 00
www.reseau-tao.fr
dpo-orleans@keolis.com

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE

La société KEOLIS Métropole Orléans, exploitant du réseau Tao agissant au nom et pour le compte d'Orléans Métropole (ci-après « KEOLIS Orléans » ou « Nous ») met tout en œuvre pour protéger vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

La présente politique de confidentialité (« **Politique de Confidentialité** ») est destinée à vous informer sur les finalités et les conditions dans lesquelles nous traitons les données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir par le biais de nos divers canaux, tels que nos services commerciaux, nos sites Internet [www.reseau-tao.fr], nos applications mobiles [Tao Orléans, Flash Ticket Tao, Vélo+], nos réseaux sociaux, ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur www.reseau-tao.fr, vient compléter la présente Politique de Confidentialité pour vous informer des finalités et des conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés sur nos sites Internet et applications mobiles.

Nous vous invitons à prendre le temps de lire cette Politique de Confidentialité afin de disposer de toutes les informations utiles vous permettant de comprendre l'usage réalisé de vos données personnelles et d'exercer librement et pleinement les droits qui vous sont garantis par les lois applicables et par cette Politique de Confidentialité.

1. Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est KEOLIS Métropole Orléans, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informerons (i) soit lors du recueil de vos données personnelles, (ii) soit dans la présente Politique de Confidentialité, (iii) soit lorsque vous souhaitez exercer auprès de nous des démarches relatives à la protection de vos données personnelles.

Conditions Générales d'Utilisation

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation du Site, des Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (CGVU) de nos services ou des Conditions Générales d'Utilisation (CGU) afférentes à certaines de nos applications et doit être lue conjointement à celles-ci. Les CGVU sont accessibles sur le site www.reseau-tao.fr. Pour les applications non marchandes, les CGU applicables sont consultables sur l'application.

Loi applicable et autorité administrative compétente

La Politique de Confidentialité est régie par le Règlement Général sur la Protection des Données personnelles n°2016/679 (« RGPD ») et par la Loi Informatique et Libertés n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée (« Loi Informatique et Libertés »), sous le contrôle réglementaire de l'autorité française de protection des données personnelles, la CNIL (Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés – www.cnil.fr).

Liens vers des sites internet tiers

Notre site peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers (notamment des sites publicitaires, de nos partenaires ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels nous n'avons aucun contrôle et pour lesquels nous ne pouvons être tenus responsables.

Nous vous encourageons à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de KEOLIS Orléans, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 16 ans, sous le contrôle et avec le consentement de leurs représentants légaux (parents ou tuteurs). Les usagers de nos services numériques qui nous informent être âgés de moins de 16 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve de nos obligations légales de conservation décrites à l'article 3 « Utilisation des données collectées et délais de conservation » ci-après), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif, en nous contactant à l'adresse dpo-orleans@keolis.com.

2. Les données personnelles que nous recueillons *[En cours de mise à jour]*

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous sommes notamment susceptibles de recueillir auprès de vous ou à votre sujet (voir ci-dessous), à partir des sources suivantes :

- ⊙ Renseignement de nos formulaires d'abonnement ou de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par KEOLIS Orléans auxquels vous participez ;
- ⊙ Visite d'un de nos points de vente physique et/ou achat d'un de nos services ;
- ⊙ Demande de contact ou échanges par email / courrier et/ou par téléphone avec nos services de relation clients ; Prise de rendez-vous ;
- ⊙ Réception et gestion de votre candidature et constitution d'une CVthèque ;
- ⊙ Réception des informations fournisseurs/prospects dans le cadre de la gestion des relations précontractuelles et contractuelles ;
- ⊙ Traitement des images de vidéoprotection des caméras installées dans nos installations ouvertes au public (agence commerciale, véhicules de transport, abris vélos, périmètre de chaque ligne de tramway comprenant les parcs-relais et les stations) ;
- ⊙ Validation des titres, contrôle d'accès à nos services (transports urbains, collectifs ou individuels)
- ⊙ Utilisation de nos services, en ce compris nos systèmes et applications billettiques ainsi que les services de transports à la demande, transports de personnes à mobilité réduite et/ou les services de mobilité vélo en libre-service/ parcs relais ;
- ⊙ Traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- ⊙ Navigation sur nos sites Internet ou utilisation de nos applications mobiles ;
- ⊙ Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre KEOLIS Orléans et vous ;
- ⊙ Echanges téléphoniques ou vocaux entre vous et KEOLIS Orléans ou l'un de ses prestataires ;
- ⊙ Exercice de vos droits au titre du RGPD adressées par courrier, par le biais du formulaire présent sur le site www.reseau-tao.fr et/ou email à dpo-orleans@keolis.com

3. Utilisation des données collectées et durées de conservation *[En cours de mise à jour]*

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous. Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités, sauf dans les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables :

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation
Gestion des demandes d'exercice de droits et informations au titre du RGPD	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification dont documents d'identité Demandes reçues Réponses apportées 	<p>5 ans à compter de la réception de la demande complète.</p> <p>Le document d'identité n'est conservé que le temps de la vérification</p>
Gestion de votre compte utilisateur sur l'application Vélo+	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification 	2 ans à partir de l'inactivité de l'utilisateur
Gestion de jeux concours, loteries commerciales et opérations promotionnelles	<ul style="list-style-type: none"> Données nécessaires à la participation, à la sélection des gagnants et à l'attribution des lots 	2 mois à compter de la clôture des participations
Gestion, inscription et utilisation du service Vélo+ (gestion de la relation client, gestion de la vente)	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification Données de transactions 	Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 2 ans après la fin de celle-ci.
Utilisation du service Vélo+ Libération des vélos à distance, localisation des stations autour de l'utilisateur, calcul des kilomètres parcourus, calcul du CO² économisé, proposition de parcours touristiques	<ul style="list-style-type: none"> Données de localisation en arrière-plan 	Les données de localisation en sont stockées uniquement sur le téléphone de l'utilisateur.
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification Données de commandes et abonnements Données de paiement 	10 ans à compter du dernier évènement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement qui sont traitées par les prestations de paiement de KEOLIS Orléans uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement

4. Bases légales des traitements de données personnelles [En cours de mise à jour]

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données lorsque nous avons un fondement légal qui nous permet de le faire. Il peut s'agir de l'exécution contractuelle (a), de votre consentement (b), de l'intérêt légitime (c), ou d'une obligation légale (d).

a) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle)

- La gestion de vos comptes utilisateurs sur nos sites et applications ;
- L'inscription, la gestion et l'utilisation des services proposés par KEOLIS Orléans ;
- La gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, facturation ;
- Gestion et inscription au service Vélo+

b) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de votre consentement

c) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime

d) Les données collectées sur le fondement de l'obligation légale

- La gestion de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, etc.) au titre du RGPD

5. Transmission des données

Vos données personnelles peuvent être communiquées :

En interne

Aux services habilités de KEOLIS Orléans et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, le service des ressources humaines, le service suretés et fraude et les agents assermentés, les personnes habilités du service sécurité, les agents, le service juridique, etc.

Au sein du Groupe Keolis

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis (Keolis SA, Keolis Solution, Cykleo), afin d'assurer la continuité de nos services, de notre site internet et de nos applications mobiles. Si vous candidatez via le portail de recrutement du groupe Keolis, vos données de comptes et de candidature seront traitées par Keolis SA, en tant que responsable de traitement distinct, qui transmettra votre candidature pour traitement par KEOLIS Orléans en tant que responsable distinct de traitement.

A des prestataires, sous-traitants

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés au sein de l'Union Européenne (ci-après « UE »), pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour assurer le bon fonctionnement de nos sites Internet et de nos applications mobiles.

A L'Autorité Organisatrice et aux exploitants de transports de la Région Centre

Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

A la fin de la Délégation de service publique, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport de TAO afin d'assurer la continuité du service public.

Avec votre consentement, vos données clients pourront être transmises à l'Autorité Organisatrice afin de vous contacter pour des enquêtes et/ou vous envoyer de l'information.

A des partenaires commerciaux

Nous partageons certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe, dans le cadre des finalités décrites à l'article 3 « Utilisation de vos données personnelles » ci-dessus, concernant les cookies et traceurs collectés avec les partenaires qui collectent et traitent ces cookies/traceurs. Ces derniers étant responsables distinct/conjoints de traitement concernant les traitements effectués.

A des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où nous serions tenus de nous conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux ou si cela est permis par la loi (c'est à dire, pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, la santé ou la sécurité, etc.), comme la transmission des procès-verbaux impayés à l'Office du Ministère public, ou la transmission des images de vidéoprotection à la Police Judiciaires en cas de réquisition judiciaire.

Si vous y avez formellement consenti certaines de vos données pourront être transmises à tiers partenaires commerciaux et/ou à l'Autorité Organisatrice exclusivement pour les finalités prévues.

En tout état de cause, nous exigeons toujours de ces destinataires qu'ils présentent des garanties de confidentialité et de sécurité suffisantes et qu'ils prennent les mesures physiques, organisationnelles et techniques nécessaires à la protection et la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

L'ensemble de vos données sont traitées et hébergées principalement au sein de l'UE. Toutefois, des transferts de données en dehors de l'UE peuvent intervenir. Tout transfert de vos données en dehors de l'UE est réalisé avec des garanties appropriées qui sont conformes à la réglementation applicable en la matière, soit car les pays destinataires bénéficient d'une décision d'adéquation, soit car ces transferts sont encadrés par la mise en place de Clause Contractuelles Types validées par la Commission Européenne. Pour plus d'informations sur l'encadrement de ces transferts vous pouvez nous contacter aux adresses de contact indiquées à l'article 9.

6. Sécurité des données

KEOLIS Orléans sécurise vos données personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter tout accès, utilisation, divulgation, modification ou destruction non autorisé, conformément à la réglementation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- ⊙ Un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- ⊙ Une sécurisation de vos données notamment via des procédés de pseudonymisation, chiffrement des données transmises et par la mise en œuvre de moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité de vos données ;
- ⊙ Un accès limité à vos données sur la base du "besoin de savoir" ;
- ⊙ La mise en place de mesures organisationnelles en interne afin de protéger vos données, dont la mise en place d'une procédure de gestion des violations de données personnelles.

Bien que KEOLIS Orléans mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur nos sites Internet ou sur l'une de nos applications mobiles lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

7. Vos droits sur vos données personnelles

Au titre du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés, vous disposez de différents droits parmi lesquels :

Accès, modification, mise à jour et suppression de vos données personnelles

Vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par KEOLIS Orléans, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression.

Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

Portabilité

Vous pouvez demander que vos données faisant l'objet d'un traitement vous soient communiquées dans un format ouvert et lisible par machine, que ce soit pour votre usage personnel ou pour les transférer à un autre responsable de traitement.

Limitation du traitement

Dans certains cas, vous pouvez demander que le traitement, dont vos données font l'objet, soit limité.

Il vous est aussi possible de définir le sort des données vous concernant après votre décès.

Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle du pays de l'Union Européenne dans lequel vous résidez, vous travaillez ou dans lequel vous jugeriez qu'une violation de vos droits aurait été commise.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits via le formulaire présent sur le site www.reseau-tao.fr rubrique « Gestion des données personnelles ».

Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la réglementation applicable. Néanmoins, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement afin de respecter nos obligations légales ou contractuelles.

8. Modification de la Politique de Confidentialité

KEOLIS Orléans peut être amenée à apporter des modifications la Politique de Confidentialité.

Nous vous encourageons à consulter régulièrement cette page pour prendre connaissance des modifications et rester informés sur les mesures que nous prenons pour protéger vos données personnelles.

9. Nous contacter

Pour toute question relative à la Politique de Confidentialité ou au traitement de vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail dpo-orleans@keolis.com ou à l'adresse postale KEOLIS Métropole Orléans – à l'attention du DPO – 64, rue Pierre Louguet 45800 St Jean de Braye.