

Politique de protection des Données Personnelles

Keolis Pays du Forez est attachée au respect des règles de protection de la vie privée de ses clients et utilisateurs de son site internet, conformément à la réglementation applicable, et notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679), plus communément appelé RGPD.

Dans le cadre de l'utilisation de ses services et notamment des services accessibles sur son site internet, Keolis Pays du Forez est susceptible de collecter et de traiter des données à caractère personnel vous concernant. La présente Politique de Protection des Données Personnelles a pour objet de vous informer sur la manière dont Keolis Pays du Forez traite les Données Personnelles collectées, et sur les moyens dont vous disposez pour contrôler cette utilisation.

La politique de cookies vient compléter la présente politique de protection des données personnelles. Elle a pour objet de vous informer sur les finalités et les conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés par Keolis Pays du Forez sur son site internet et ses applications mobiles.

1. Modalités de collecte des données personnelles

La présente Politique de Protection des Données s'applique aux données personnelles que Keolis Pays du Forez est notamment susceptible de recueillir auprès de vous ou à votre sujet (voir ci-dessous), à partir des sources suivantes :

- Renseignements de nos formulaires d'abonnement ou de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations, d'enquêtes ou d'événements organisés par Keolis Pays du Forez auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos points de vente physique et achat d'un de nos services ;
- Demande de contacts ou échanges avec nos services de relation clients ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Pays du Forez et vous ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services ou traitement des infractions et recouvrement des amendes associées ;
- Utilisation de nos services, dont nos systèmes et applications billettiques ;
- Vidéoprotection de certaines de nos installations et équipements ;
- Conversations téléphoniques lors de réservation de service et/ou de réclamations clients ;
- Navigation sur le site internet ou utilisation de l'application mobile.

Ces données sont limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

2. Données personnelles collectées

Les catégories de données collectées sont :

- Identification de la personne : nom et prénom, coordonnées postales, téléphone et email ;
- Données d'abonnement : numéro de carte, type d'abonnement et date de validation ;
- Informations d'ordre économique : coordonnées bancaires, date et montant des achats, mandat SEPA, coefficient de tarification solidaire ;
- Commentaires et interactions avec nos services de gestion des relations clients ;
- Données de connexion : adresse IP, statistiques des pages visitées ;
- Vie professionnelle : CV pour les réponses aux offres d'emploi.

3. Données personnelles concernant les mineurs

Pour les besoins de la fourniture des produits et services de Keolis Pays du Forez, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 15 ans, avec l'accord de leurs parents ou titulaires de la responsabilité parentale.

Les mineurs de moins de 15 ans disposent d'un droit à l'effacement de leurs données (sous réserve d'obligations légales de conservation), qu'ils peuvent exercer à tout moment et sans motif, directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à l'adresse figurant au paragraphe 10 : « contact ».

4. Utilisation de vos données personnelles

Les données personnelles sont principalement recueillies et utilisées à des fins de gestion administrative et commerciale (décrites ci-dessous), en fonction de votre utilisation et de votre degré d'interaction avec nos services :

- Gérer la délivrance et l'utilisation des titres de transport et des services souscrits ainsi que gérer la fraude aux services proposés et les situations irrégulières (impayés) ;
- Réaliser les services que vous réservez auprès de notre centrale d'appel, site internet, application mobile,... ;
- Gérer nos fichiers clients et prospects à des fins de prospection, fidélisation, animation, information commerciale et promotion du réseau ainsi qu'organiser des opérations d'animation ou de prospection via le site internet et/ou les réseaux sociaux ;
- Sécuriser vos coordonnées de paiement lors de la souscription à un service ;
- Informer de l'actualité de notre réseau et des éventuelles situations perturbées de nos services ;
- Recueillir vos besoins et vos attentes afin de vous proposer des informations et services toujours plus adaptés ;
- Faciliter un traitement personnalisé de vos demandes d'information et de vos réclamations ;
- Mesurer l'utilisation du service en vue de le faire évoluer en réponse à vos attentes ou de créer de nouveaux produits ;
- Permettre le dépôt de candidatures en réponse à des offres d'emploi ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

5. Destinataires des données personnelles

Dans le cadre de l'accomplissement de tout ou partie des prestations visées ci-dessus, les données collectées par Keolis Pays du Forez sont susceptibles d'être communiquées :

- **Au sein du groupe CarPostal**, afin d'assurer la continuité de nos services et de notre relation avec nos clients ;
- **Aux établissements scolaires**, afin de vérifier l'exactitude des données, au besoin les actualiser, et le cas échéant de pérenniser ou non l'inscription aux transports scolaires ;
- **A des partenaires institutionnels**, afin d'assurer le bon fonctionnement des services de transport en commun ;
- **A des membres du personnel habilité ;**
- **A des prestataires de services tiers**, pour nous aider à exploiter nos services (démarche téléphonique ou courrier postal ou emailing) et pour faire fonctionner le site Internet et les applications mobiles ;
- **A des tiers pour des motifs juridiques**, afin de se conformer aux lois et aux règlements et aux requêtes et ordres légaux (par exemple pour la protection et la défense des droits, situation qui menace la vie, santé ou la sécurité, etc.).

Dans ce cadre, Keolis Pays du Forez exige 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 à la sécurisation de vos données personnelles, conformément à la législation en vigueur.

Toutes les Données Personnelles étant confidentielles, leur accès est limité aux collaborateurs et prestataires de Keolis Pays du Forez qui en ont besoin dans le cadre de l'exécution de leur mission. Toutes les personnes ayant accès aux données personnelles des clients / visiteurs sont tenues par une obligation de confidentialité et s'exposent à des sanctions si elles ne respectent pas ces obligations.

Les éventuels transferts de données hors de l'Union Européenne sont régis par les mécanismes validés par la Commission Européenne ou les autorités compétentes.

En aucun cas, Keolis Pays du Forez ne partagera ces données à des fins d'exploitation commerciales pour le compte de tiers.

6. Durée de conservation des données personnelles

Keolis Pays du Forez conserve vos données personnelles pour une durée n'excédant pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont traitées, sauf les cas où la loi nous autorise ou exige de les conserver plus longtemps.

Ces durées s'appliquent sauf si vous demandez l'effacement ou la cessation d'utilisation de vos données avant l'expiration de celles-ci pour un motif compatible avec toute obligation légale qui pourrait s'imposer à Keolis Pays du Forez.

La liste des durées de conservation maximales applicables ou imposées à Keolis Pays du Forez en fonction des finalités de traitement des données personnelles est disponible sur simple demande auprès du délégué à la Protection des Données de Keolis Pays du Forez, à l'adresse figurant au paragraphe 10 : « contact ».

7. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

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

- **Accès, modification, mise à jour et suppression** : vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par Keolis Pays du Forez, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression.
- **Opposition** : vous pouvez demander à ce que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.
- **Portabilité** : vous pouvez récupérer les données vous concernant que nous traitons, pour votre usage personnel ou pour les transférer à un autre organisme.

Vous pouvez, à tout moment, exercer l'ensemble de ces droits en nous adressant une demande aux coordonnées mentionnées au paragraphe 10 : « contact ».

Dans ce cadre, nous vous prions de bien vouloir accompagner votre demande des éléments nécessaires à votre identification (nom, prénom, e-mail) ainsi que de toute autre information nécessaire à la confirmation de votre identité et au traitement de votre demande.

Nous mettrons tout en œuvre pour répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et selon la réglementation applicable. Cependant, dans certains cas, il est possible que nous ne soyons pas en mesure d'y répondre favorablement, pour des raisons légales ou contractuelles.

Vous disposez également d'un droit de recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en cas de violation de la réglementation applicable en matière de protection des Données Personnelles et notamment du RGPD et ce, en ligne ou par voie postale.

8. Sécurité

Keolis Pays du Forez veille à protéger et sécuriser les Données Personnelles en mettant en place des mesures physiques, organisationnelles, et techniques adéquates afin d'éviter qu'elles ne soient déformées, endommagées, détruites ou divulguées à des tiers non autorisés.

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 aux employés habilités et ayant signé un engagement de confidentialité.

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

9. Informations relatives aux cookies

Afin de faciliter votre navigation, l'éditeur implante des cookies dans votre ordinateur.

Les cookies stockent des informations relatives à votre navigation sur notre site (les pages que vous avez consultées, la date et l'heure de la consultation, etc.).

L'éditeur peut accéder à ces informations lors de vos prochaines visites.

La durée de conservation de ces informations dans votre ordinateur est de 40 jours.

Ce cookie ne permet pas à l'éditeur de vous identifier.

Vous pouvez vous opposer à l'enregistrement des cookies en paramétrant votre navigateur.

10. Contact

Pour exercer vos droits, si vous avez des raisons de penser que la sécurité de vos données personnelles a été compromise ou qu'elles ont fait l'objet d'une utilisation abusive, ou plus généralement pour toute question relative à la Politique de Protection des Données Personnelles ou au traitement de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données.

La présente Politique de Protection des Données Personnelles a été mise à jour le 20/05/2019.