



## Politique de protection des données à caractère personnel

Usagers des services de la Régie Régionale des Transports de Provence Alpes Côte d'Azur

## SOMMAIRE

1.	PREAMBULE	3
2.	QUELLES SONT LES PROPRIETES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES ?	3
2.1.	Quelle est l'entité qui traite vos données ?	3
2.2.	Pourquoi traitons-nous vos données ?	3
2.3.	Sur quels fondements traitons-nous vos données ?	5
2.4.	Quelles catégories de données traitons-nous ?	5
2.5.	Comment collectons-nous vos données ?	5
2.6.	A qui sont destinées vos données ?	6
2.7.	Combien de temps conservons-nous vos données ?	7
3.	QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?	8
3.1.	Votre droit de confirmation et d'accès	8
3.2.	Votre droit à la rectification de vos données	8
3.3.	Votre droit d'opposition	8
3.4.	Votre droit à l'effacement	8
3.5.	Votre droit à la limitation	9
3.6.	Votre droit à la portabilité	9
3.7.	Votre droit post mortem	9
3.8.	Comment exercer vos droits ?	9
4.	QUELLES SONT LES GARANTIES EN MATIERE DE SECURITE ?	9
4.1.	Quelles sont les mesures de sécurité mises en oeuvre ?	9
4.2.	Que faisons-nous en cas de violation de données ?	9
5.	QUELS SONT LES CONTACTS UTILES A CONSERVER ?	10
5.1.	Comment prendre contact avec nous ?	10
5.2.	Comment introduire une réclamation devant la CNIL ?	10
5.3.	Evolution	10
5.4.	Pour plus d'informations	10

## 1. PREAMBULE

---

La protection et la confidentialité de vos données est pour nous un enjeu majeur et nous mettons tout en œuvre au quotidien pour respecter scrupuleusement les règles en matière de protection des données à caractère personnel (Règlement général sur la protection des données n°2016/679 et Loi informatique et libertés n°78-17 actualisée).

Nous vous invitons donc à lire attentivement la présente politique qui a pour objectif de vous présenter la manière dont nous traitons vos données dans le cadre du réseau de transports urbain exploité par la Régie Régionale des Transports Provence Alpes Côte d'Azur – Chemins de fer de Provence et la façon dont vous pouvez exercer vos droits auprès de cette dernière.

## 2. QUELLES SONT LES PROPRIETES DU TRAITEMENT DE VOS DONNEES ?

---

### 2.1. QUELLE EST L'ENTITE QUI TRAITE VOS DONNEES ?

La Régie Régionale des Transports de Provence Alpes Côte d'Azur, en sa qualité de responsable de traitement des données à caractère personnel, est la seule entité compétente pour collecter et traiter vos données lorsque vous candidatez à un poste auprès de celle-ci.

La Régie Régionale des Transports de Provence Alpes Côte d'Azur est un établissement public local à caractère industriel ou commercial inscrit au registre du commerce et des sociétés de Marseille sous le numéro 793 934 993, dont le siège social est situé 27 place Jules Guesde 13003 Marseille, joignable par téléphone au 04 93 16 29 91 ou par mail au : [trainprovence@rtregionsud.fr](mailto:trainprovence@rtregionsud.fr).

### 2.2. POURQUOI TRAITONS-NOUS VOS DONNEES ?

Nous traitons vos données uniquement pour vous permettre d'utiliser notre réseau de transport urbain, ce qui constitue la finalité principale du traitement de vos données.

Les cas d'usage de vos données à caractère personnel sont les suivants :

<b><i>Vente des titres de transport</i></b>	Nous sommes amenés à traiter vos données (ex : données bancaires) lorsque vous achetez des titres de transport nominatifs.
<b><i>Gestion des abonnements</i></b>	Nous traitons vos données afin de garantir la bonne gestion de votre abonnement (ex : nom, prénom, domicile, carte bancaire, email, téléphone, etc.) aux services proposés par le réseau de transport urbain.
<b><i>Utilisation des titres de transports</i></b>	L'utilisation de titres de transport nominatifs nécessite que nous traitions vos données (ex : position, nom, prénom, etc.).
<b><i>Vérification des titres de transport</i></b>	Afin de lutter contre la fraude, nous effectuons des vérifications des titres de transport. Si vous faites l'objet d'une vérification des titres de transport, vos données sont traitées afin de connaître votre identité ou de nous assurer que vous êtes le véritable détenteur du titre de transport (ex : nom, prénom, date de naissance, domicile, etc.).
<b><i>Gestion de la perte de titres de transport</i></b>	Si vous perdez votre titre de transport, nous pouvons réaliser des recherches afin de le retrouver

	grâce aux données que nous possédons à votre sujet (ex : numéro du titre de transport, nom, prénom, domicile, etc.)
<b><i>Gestion des objets perdus</i></b>	Si vous perdez vos effets personnels en utilisant nos services, nous pouvons réaliser des recherches afin de les retrouver grâce au traitement de vos données (ex : numéro du titre de transport, nom, prénom, domicile, etc.)
<b><i>Sécurité des usagers</i></b>	Votre sécurité est notre principale priorité. À ce titre, nous traitons des images de caméras de vidéoprotection prises lorsque vous utilisez notre service afin d'assurer votre sécurité au quotidien.
<b><i>Gestion des tarifs spéciaux (réductions)</i></b>	Dans certaines situations, nous sommes susceptibles de proposer des offres spécifiques pour les personnes assujetties à un statut particulier (minimas sociaux, militaire, situation de handicap, etc.). Afin de traiter votre dossier d'aide, nous sommes dans l'obligation de traiter certaines de vos données (ex : revenu, quotient familial, domicile, etc.).
<b><i>Commentaires touristiques à bord</i></b>	À partir de vos données de géolocalisation, nous sommes susceptibles de vous proposer des commentaires touristiques relatifs aux différentes étapes de votre voyage via notre réseau de transports.
<b><i>Gestion des demandes d'assistance</i></b>	Nous traitons vos données afin de répondre à vos questions concernant l'utilisation de nos services (ex : adresse email, adresse postale, nom et prénom).
<b><i>Communication d'offres et d'actualités</i></b>	Afin de vous proposer nos meilleures offres et de vous présenter l'actualité de nos services, nous traitons certaines de vos données (ex : nom, prénom, adresse email, téléphone).
<b><i>Réalisation de statistiques et d'enquêtes de satisfaction</i></b>	Nous traitons vos données afin de réaliser des statistiques et des enquêtes de satisfaction sur l'utilisation de nos services.
<b><i>Gestion des droits et réclamations</i></b>	Nous traitons vos données pour gérer et traiter l'exercice de vos droits et de vos réclamations.
<b><i>Gestion du site internet et de l'application mobile</i></b>	Nous traitons vos données pour assurer le bon fonctionnement du site web et de l'application mobile.
<b><i>Gestion des cookies</i></b>	Nous installons des cookies sur vos terminaux. Pour plus d'information, nous vous invitons à lire notre Politique « Cookies ».

Cette liste se veut aussi exhaustive que possible, tout nouveau cas d'usage, modification ou suppression d'un traitement existant sera porté à la connaissance des usagers par une modification de la présente Politique.

### 2.3. SUR QUELS FONDEMENTS TRAITONS-NOUS VOS DONNEES ?

Les traitements que nous effectuons sont fondés sur un ou plusieurs fondements comme expliqué ci-après :

<b>Exécution d'un contrat auquel vous êtes partie (conditions générales de vente)</b>	Vente des titres de transport, gestion des abonnements, utilisation des titres de transport, gestion des pertes des titres de transport, gestion des demandes d'assistance, information sur l'actualité du réseau et sur les itinéraires, création et gestion des comptes personnels, réalisation des statistiques, etc.
<b>Intérêt légitime</b>	Lutte contre la fraude, sécurité des usagers, etc.
<b>Consentement</b>	Newsletter, gestion des cookies, demande de contact, enquête de satisfaction, communication d'offres et d'actualités, géolocalisation, etc.

### 2.4. QUELLES CATEGORIES DE DONNEES TRAITONS-NOUS ?

Nous utilisons, dans le cadre de l'exploitation du réseau de transport urbain, deux catégories de données que sont :

<b>Données liées à l'utilisation du site web ou de l'application mobile</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Données d'identification (ex : adresse IP), notamment à des fins d'optimisation de la navigation et de confort d'utilisation du site web ou de l'application mobile ;</li><li>• Données de connexion (logs et token notamment) ;</li><li>• Données d'acceptation (clic) ;</li></ul>
<b>Données liées à l'usage des titres de transport</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Identité (ex : nom, prénom, date de naissance, numéro de carte de transport, photographie, etc.) notamment pour la souscription à un abonnement à nos services ;</li><li>• Coordonnées (ex : e-mail, adresse postale, numéro de téléphone) notamment pour l'envoi de courrier ou d'information ;</li><li>• Vie personnelle / Vie professionnelle (ex : nombre d'enfants, revenus, profession, etc.) notamment pour bénéficier des aides sociales ;</li><li>• Données bancaires (pour le paiement des titres de transport) ;</li><li>• Images dans le cadre de la vidéoprotection ;</li><li>• Données de localisation notamment pour proposer les meilleurs itinéraires possibles ;</li><li>• Données relatives à la validation des titres de transport (heures, date, lieu, numéro du titre de transport, notamment) ;</li><li>• Données de santé (uniquement lorsque cela est nécessaire pour les personnes en mobilité réduite).</li></ul>

### 2.5. COMMENT COLLECTONS-NOUS VOS DONNEES ?

Vos données sont généralement collectées directement auprès de vous par l'intermédiaire des moyens suivants :

<b>Formulaire d'inscription</b>	Nous collectons vos données via les formulaires d'inscription
---------------------------------	---

	accessibles dans nos points de vente physique.
<b>Appareils automatiques de vente</b>	Nous collectons des données lorsque vous utilisez un appareil automatique de vente.
<b>Point de vente physique</b>	Nous collectons des données lorsque vous faites appel à notre personnel situé dans chaque point de vente physique.
<b>Captation d'image de vidéoprotection</b>	Nous collectons des données dans le cadre de la vidéoprotection lorsque vous utilisez notre service de transport urbain.
<b>Navigation sur le site web et l'application mobile</b>	Nous collectons des données lorsque vous naviguez et utilisez notre site web et notre application mobile.
<b>Utilisation du réseau de transport</b>	Nous collectons des données lorsque vous accédez, à l'aide de votre titre de transport nominatif, au réseau de transport.
<b>Vérification des titres de transport</b>	Nous collectons des données lorsque nous réalisons des vérifications des titres de transport et que nous identifions des infractions.
<b>Demande d'aides sociales</b>	Nous collectons des données lorsque vous faites des demandes d'aides sociales pour l'accès au réseau de transport.
<b>Demande de contacts</b>	Nous collectons des données vous concernant lorsque vous faites une demande de contact.

Nous vous précisons que nous indiquons sur chaque formulaire de collecte de données le caractère obligatoire ou facultatif des réponses par la présence d'un astérisque. Dans le cas où des réponses sont obligatoires, nous vous expliquons les conséquences d'une absence de réponse.

## 2.6. A QUI SONT DESTINEES VOS DONNEES ?

Nous veillons à ce que vos données ne soient accessibles qu'à des destinataires internes ou externes habilités, et notamment, aux destinataires suivants :

<b>Sous-traitants du concessionnaire</b>	Vos données peuvent être communiquées à des prestataires, recrutés par le concessionnaire, pour garantir la bonne exécution du réseau de transport urbain (ex : édition des titres de transport nominatifs, gestion de la vidéoprotection, etc.).
<b>Juridictions et force de l'ordre</b>	Nous pouvons être amenés à partager certaines données à des auxiliaires de justice, à la police et à des officiers ministériels.

## 2.7. COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNEES ?

Notre politique de conservation de vos données est déterminée au regard des contraintes légales et contractuelles pesant sur nous et, à défaut, en fonction de nos besoins.

<b><i>Données nécessaires à l'utilisation du réseau de transport urbain</i></b>	Vos données sont conservées pendant la durée de votre abonnement ou pendant la durée d'utilisation du réseau de transport urbain, augmentée des durées de prescription légale et des durées de procédures en justice en cas de litige.
<b><i>Données de validation des titres de transport</i></b>	Les données de validation des titres de transport ne sont conservées que 48 heures sauf dénonciation pour fraude.
<b><i>Cryptogramme visuel de carte bancaire</i></b>	Nous ne conservons pas le cryptogramme visuel de carte bancaire ; il est immédiatement supprimé après avoir été renseigné pour procéder à un paiement.
<b><i>Images de caméra de vidéoprotection</i></b>	Les images de caméra de vidéoprotection sont conservées pour une durée d'un mois maximum.
<b><i>Données relatives à la prospection commerciale</i></b>	Les données utilisées dans le cadre de la prospection commerciale ne sont conservées que 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact.
<b><i>Données relatives à l'historique des achats et des prestations de service, de garanties, recouvrement, gestion des réclamations</i></b>	Les données relatives à vos commandes, achats et réclamations sont conservées pour une durée de 10 ans.
<b><i>Données de géolocalisation</i></b>	Les données de géolocalisation sont, lorsque cela est nécessaire, conservées au maximum un an.
<b><i>Cookies</i></b>	Les cookies sont conservés 13 mois à compter de leur dépôt sur votre terminal à compter de la dernière utilisation du site web ou de l'application mobile.

Passé les délais fixés, les données sont soit supprimées, soit conservées après avoir été anonymisées, notamment pour des raisons d'usages statistiques.

Les données sont également conservées en cas de précontentieux et contentieux pour toute la durée du traitement du litige.

Nous vous précisons que la suppression ou l'anonymisation de vos données sont des opérations irréversibles et que nous ne sommes plus, par la suite, en mesure de les restaurer.

### 3. QUELS SONT VOS DROITS ET COMMENT LES EXERCER ?

---

#### 3.1. VOTRE DROIT DE CONFIRMATION ET D'ACCES

Vous disposez du droit de nous demander si nous traitons effectivement des données vous concernant et, le cas échéant, d'obtenir communication de l'ensemble des informations relatives au traitement de vos données à caractère personnel.

Dans une telle hypothèse, vous devez formuler votre demande vous-même et il ne doit exister aucun doute quant à votre identité. À défaut, nous nous réservons le droit de solliciter la communication de tout élément permettant votre identification, tel que notamment la copie de votre pièce d'identité.

Vous pouvez également nous demander qu'il vous soit fourni une copie de vos données faisant l'objet d'un traitement. Toutefois, en cas de demande de copies supplémentaires, nous pouvons exiger que vous preniez en charge le coût que représenterait cette nouvelle copie.

Si vous présentez votre demande de copie des données par voie électronique, les informations demandées vous seront fournies sous une forme électronique d'usage courante, sauf demande contraire.

Vous êtes enfin informé que nous ne serons pas en mesure de donner suite à cette demande si elle porte sur des informations ou données confidentielles ou pour lesquelles la loi n'autorise pas la communication ou si elle est exercée de manière abusive, c'est-à-dire de manière régulière dans le seul but de déstabiliser nos services.

#### 3.2. VOTRE DROIT A LA RECTIFICATION DE VOS DONNEES

Nous satisfaisons aux demandes de mise à jour automatiquement pour les modifications en ligne sur des champs qui peuvent techniquement ou légalement être mis à jour.

#### 3.3. VOTRE DROIT D'OPPOSITION

Vous disposez du droit de vous opposer à tout moment à tout traitement réalisé à des fins de prospection commerciale.

Veillez noter que nous ne procédons pas à des décisions individuelles automatisées (profilage).

#### 3.4. VOTRE DROIT A L'EFFACEMENT

Le droit à l'effacement n'est pas applicable dans les cas où le traitement est mis en œuvre pour répondre à une obligation légale.

En dehors de cette situation, vous pouvez demander l'effacement de vos données dans les cas limitatifs suivants :

- vos données ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- vous retirez votre consentement sur lequel est fondé le traitement alors qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- vous vous opposez à un traitement que nous effectuons sur la base d'un intérêt légitime alors qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour ce traitement ;
- vous vous opposez à un traitement de vos données à des fins de prospection, y compris au profilage ;
- vos données ont fait l'objet d'un traitement illicite.



### **3.5. VOTRE DROIT A LA LIMITATION**

Vous êtes informé que le droit à la limitation n'a pas vocation à s'appliquer dans la mesure où les traitements que nous effectuons sont licites et que toutes les données à caractère personnel collectées sont nécessaires à l'exécution des prestations que nous vous fournissons.

### **3.6. VOTRE DROIT A LA PORTABILITE**

Nous faisons droits à la portabilité de vos données dans le cas particulier où vous nous auriez communiqué vous-même vos données, via des services en ligne que nous proposons et pour les finalités reposant sur le seul consentement des personnes. Dans ce cas, vos données seront communiquées dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par un terminal.

### **3.7. VOTRE DROIT POST MORTEM**

Nous vous informons que vous disposez du droit de formuler des directives concernant la conservation, l'effacement et la communication de vos données post-mortem.

### **3.8. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?**

Si vous souhaitez exercer l'un de vos droits, il vous suffit de nous contacter par écrit soit par voie postale soit par email aux adresses suivantes : [dpo@rtregionsud.fr](mailto:dpo@rtregionsud.fr)

Nous faisons notre possible pour répondre à vos demandes dans un délai raisonnable et, au mieux, dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande.

Toutefois, s'il s'avère que le traitement de votre demande est complexe ou que nous faisons face à un nombre élevé de demandes d'exercice de droits simultanément, le délai du traitement peut être porté à deux mois.

## **4. QUELLES SONT LES GARANTIES EN MATIERE DE SECURITE ?**

---

### **4.1. QUELLES SONT LES MESURES DE SECURITE MISES EN OEUVRE ?**

Il nous appartient de mettre en œuvre les mesures techniques de sécurité, physiques ou logiques, que nous estimons appropriées pour lutter contre la destruction, la perte, l'altération ou la divulgation non autorisée des données de manière accidentelle ou illicite.

Parmi ces mesures figurent principalement :

- gestion des habilitations pour l'accès aux données ;
- mesures de sauvegardes internes ;
- processus d'identification ;
- conduite d'audits de sécurité ;
- l'utilisation d'un protocole ou de solutions de sécurité.

Veillez noter que le risque zéro dans le domaine de la sécurité informatique n'existe pas. En conséquence, nous ne pouvons garantir que l'ensemble des mesures de protection que nous prenons au quotidien empêche de manière certaine toute tentative de violation de sécurité.

### **4.2. QUE FAISONS-NOUS EN CAS DE VIOLATION DE DONNEES ?**

Nous nous engageons à notifier à la CNIL toute violation de données que nous pourrions subir dans les conditions prescrites par la réglementation en matière de données à caractère personnel.

Vous serez informés de toute violation de données qui pourrait engendrer un risque élevé pour vous.

## 5. QUELS SONT LES CONTACTS UTILES A CONSERVER ?

---

### 5.1. COMMENT PRENDRE CONTACT AVEC NOUS ?

Si vous souhaitez obtenir une information particulière ou poser une question particulière concernant vos données, il vous sera possible de saisir notre délégué à la protection des données, qui vous donnera une réponse dans un délai raisonnable au regard de la question posée ou de l'information requise.

Le délégué à la protection des données du concédant peut être contacté aux coordonnées suivantes : [dpo@rregionsud.fr](mailto:dpo@rregionsud.fr)

### 5.2. COMMENT INTRODUIRE UNE RECLAMATION DEVANT LA CNIL ?

Vous disposez d'un droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle, à savoir la CNIL en France, dès lors que vous estimez que le traitement de données à caractère personnel vous concernant n'est pas conforme à la réglementation européenne de protection des données, à l'adresse suivante :

**CNIL – Service des plaintes**  
3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07  
Tél : 01 53 73 22 22

### 5.3. EVOLUTION

La présente politique peut être modifiée ou aménagée à tout moment en cas d'évolution légale, jurisprudentielle ou en fonction des décisions et recommandations de la Cnil et des usages.

Toute nouvelle version de la présente politique sera portée à votre connaissance par tout moyen, en ce compris la voie électronique (diffusion par courrier électronique ou en ligne par exemple).

### 5.4. POUR PLUS D'INFORMATIONS

Pour toute autre information plus générale sur la protection des données personnelles, il est possible de consulter le site de la CNIL à l'adresse suivante : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).