Sibra Résa : politique de confidentialité

> Version accessible du document « Politique de confidentialité » de Keolis Porte des Alpes pour l'application Sibra Résa (PDF d'origine de 9 pages). Le titre ci-dessus reprend celui de la couverture, « Politique de confidentialité », précédé du nom de l'application, qui ne figure pas sur la couverture, et avec une minuscule à « politique » après le deux-points. Ne sont pas repris : le fond décoratif de la couverture (fragments de grandes lettres sur fond bleu) et les logos Keolis (couverture) et Keolis Porte des Alpes (en tête des pages 2 à 9), qui n'apportent aucune information absente du texte ; le pied de page répété des pages 2 à 9 (« Politique de confidentialité » et le numéro de page, de 2/9 à 9/9), propre à la pagination de l'original. Les adresses web et électroniques et le numéro de téléphone sont rendus cliquables.

KEOLIS Porte des Alpes
Telephone: +33 (0)4 38 88 40 04 - Fax.: +33 (0)4 76 94 35 81– https://www.keolis.com/
SIREN: 508 789 518

La société Keolis Porte des Alpes (« Keolis Porte des Alpes » 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, notre application mobile « Sibra Résa » (« l'Application »), nos réseaux sociaux, ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur https://www.keolis.com/, 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.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, le client peut également consulter le site de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (www.cnil.fr).

1. Dispositions générales

Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est Keolis Porte des Alpes, 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 souhaiterez 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 certaines de nos applications et doit être lue conjointement à celles-ci. Les CGVU sont accessibles suivant ce lien https://mobilites.grandannecy.fr/sibra-a-la-demande-csg-1410. 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.

2. Données collectées et finalités

Sur l'Application et/ou par toute création de compte/commande par téléphone, Keolis Porte des Alpes est susceptible de collecter et de traiter des données Vous concernant, en particulier :

- Lors de la création d'un compte client :
  - Votre nom de famille,
  - Votre prénom,
  - Votre adresse électronique,
  - Votre numéro de téléphone,
  - Le type d'invalidité en cas de souscription au service Sibra Access.
- Lors de votre utilisation de l'Application :
  - Votre position géographique, y compris votre latitude et longitude (si Vous avez activé les services de localisation de votre dispositif),
  - Vos préférences d'adresses de trajets et les historiques de recherche,
  - Vos informations de contact (identification du téléphone ou du dispositif utilisé) lorsque Vous demandez explicitement à être informé par notification push.

Enfin, lorsque Vous naviguez sur notre Application, nous collectons également des informations vous concernant afin de nous fournir des informations qui :

- nous aident à mieux connaître votre navigateur et votre système d'exploitation :
  - l'adresse IP (protocole Internet) de votre dispositif,
  - les liens cliqués,
  - le type de dispositif ou de système d'exploitation que Vous utilisez.
- nous aident à vous adresser des offres adaptées à vos besoins.

Les données biométriques (empreintes digitales ou visage), la reconnaissance vocale et la géolocalisation de l'utilisateur, activées et collectées dans le cadre de l'utilisation de l'application mobile, sont conservées sur l'appareil du client, sous la maitrise exclusive de ce dernier. KEOLIS n'accède pas à ces données et n'en conserve aucune copie, seul un token est envoyé pour ouvrir l'application/le compte concernant l'authentification.

Les informations communiquées sur l'Application et/ou par téléphone permettent à Keolis Porte des Alpes, de traiter et d'exécuter les Commandes des clients. Conformément à la loi n°78/17 Informatique et Libertés du 6 janvier 1978 modifiée (ci-après « Loi Informatique et Libertés ») ainsi qu'au Règlement UE 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après « RGPD »), les informations indispensables à Keolis Porte des Alpes, pour traiter et exécuter les Commandes, sont signalées le cas échéant par un astérisque dans les pages du Site ou indiquées comme « obligatoire » dans les conversationnels.

Les autres informations demandées, pour laquelle la réponse est facultative, sont destinées à mieux connaître les clients ainsi qu'à améliorer les Prestations proposées, tout en en assurant la sécurité des données.

S'agissant de la rubrique aide et contact, Keolis Porte des Alpes collecte vos nom, prénom et courriel dans le cadre des volets demande d'information et donner votre avis.

Utilisation des données personnelles

Keolis Porte des Alpes recueille et utilise les données personnelles concernant les clients pour les finalités principales décrites ci-dessous :

- Gestion des comptes utilisateurs/clients ;
- Gestion et suivi de la relation commerciale
- Gestion des réservations de transport ;
- Gestion de la prise en charge des clients par les conducteurs ;
- Gestion des réclamations et des pénalités ;
- Gestion des demandes d'information ;
- Information voyageur (véhicule à l'approche) ;
- Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service ;
- Gestion des demandes d'exercice de droits ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux.

Enregistrement des conversations

Dans le cadre de l'amélioration de notre qualité de service, de la formation de nos agents et de la constitution de preuve en cas de réclamation, les appels au Service clients peuvent être enregistrés. Le client dispose à cet effet d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition auxdits enregistrements, tel que mentionné ci-dessous.

Les enregistrements des appels ne sont pas systématiques.

3. Utilisation des données collectées et délais de conservation

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 du compte client/utilisateurs	• Données d'identification et de connexion • Préférences d'arrêts et de canal de notification	Les données sont conservées pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Gestion et inscription au service de transport à la demande	• Données d'identification et de connexion • Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu	Les données sont conservées pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Gestion et inscription aux services de transport de personnes à mobilité réduite	• Données d'identification • Données nécessaires pour valider l'inscription au service (carte de handicap, etc.) • Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu, information sur le handicap nécessaire lors de la prise en charge	Données d'inscription conservées le temps de l'étude de la demande et de sa validation. Si la demande est validée, seules les données nécessaires à la prise en charge sont conservées et/ou collectées et traitées dans le cadre du service. Les données client sont conservées pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Gestion et suivi de la relation commerciale avec les clients	• Données d'identification • Préférences d'arrêts et de canal de notification • Adresse de prise en charge/point de départ et de dépose/d'arrivée	Les données sont conservées pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.
Historiques des trajets du client	• Historique des trajets	Les données sont conservées pour la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

Information voyageurs	• La géolocalisation de l'utilisateur n'est pas collectée par Keolis. Cette donnée est conservée exclusivement sur le téléphone mobile du client	Pas de conservation par Keolis
Gestion des réclamations	• Données d'identification • Données sur la réclamation • Réponse apportée	5 ans à partir de la clôture de la réclamation
Réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service	• Données de connexion • Données de navigation • Motifs de déplacements	Données anonymisées
Gestion des demandes d'information	• Données d'identification • Eléments sur la demande • Données de connexion • Réponse apportée	Durée nécessaire au traitement de votre demande et au maximum 1 an
Gestion des demandes d'exercice de droits	• Données d'identification dont documents d'identité • Elément sur la demande reçue • Réponse apportée	5 ans à compter de la réception de la demande complète Le document d'identité n'est conservé que le temps de la vérification
Enquêtes de satisfaction	• Données d'identification • Habitudes de déplacement	Anonymisation des réponses après réalisation de l'enquête
Enregistrement des appels au service client	• Sons des appels • Données d'identification	6 mois maximum
Cookies & mesures d'audience	• Données de navigation	Veuillez-vous référer à la Politique de cookies au lien suivant : https://ridewithvia.com/legal/cookie-notice

4. Bases légales des traitements de données personnelles

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 l'intérêt légitime (b), d'une obligation légale (c) ou du consentement (d).

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

- La gestion des comptes utilisateurs
- La gestion du suivi des réservations de transport
- La gestion de la prise en charge des clients par les conducteurs
- La gestion des réclamations
- La gestion et du suivi de la relation commerciale

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

- La réalisation d'analyses statistiques d'utilisation du service
- La gestion des demandes d'information

c) Les finalités de traitement reposant sur l'obligation légale

- La gestion de vos demandes d'exercice de droits

d) Les données collectées sur le fondement du consentement du client

- La gestion de l'information voyageurs

5. Destinataires des données

Les données collectées par Keolis Porte des Alpes sont exclusivement destinées aux services de Keolis concernés par les demandes du client.

Elles peuvent être transmises :

- aux services habilités et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, les agents, etc. ;
- à certaines entités du groupe Keolis, Keolis SA et Keolis Solution dans le cadre de l'exécution du service et afin d'assurer la continuité de ses services (SAV, développements etc.) ;
- aux sociétés sous-traitantes auxquelles Keolis Porte des Alpes fait appel dans le cadre de l'exécution des prestations et commandes ;
- à des partenaires commerciaux, s'agissant de certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe, notamment concernant les cookies/traceurs collectés avec le prestataire qui collecte et traite les cookies/traceurs, ces derniers étant responsables de traitement ;
- à des tiers pour des motifs juridiques, dans le cas où KEOLIS serait tenue de se 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.).

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.

6. Droits des personnes sur les données collectées

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 Porte des Alpes, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression.

En tant qu'héritier d'une personne décédée, vous pouvez également demander de tenir compte du décès de celle-ci et de procéder à l'actualisation de ses données.

Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement non obligatoire, lorsqu'un motif légitime tenant à votre situation particulière le justifie. Vous pouvez également, à tout moment, demander que vos données ne fassent plus l'objet de prospection commerciale, sans avoir à justifier d'un motif légitime.

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

Vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la CNIL (la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés) en France, si vous jugez qu'une violation de vos droits a été commise, concernant le traitement de vos données personnelles ou des données personnelles d'un proche décédé.

Ces droits peuvent être exercés :

- via le site internet en modifiant les informations du compte client ;
- via l'application mobile en modifiant les informations du compte client ou en contactant le service clients via l'adresse mail reservation-sibra@keolis.com ;
- en adressant un email directement à l'agence dpokpa@keolis.com ;
- en adressant sa demande par courrier accompagnée d'une photocopie d'une pièce d'identité au DPO à l'adresse postale ci-dessous :

  Keolis Porte des Alpes
  511 rue Emile Romanet
  38 340 VOREPPE

Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la règlementation 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.

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Informatique et Liberté (CNIL), si vous jugez qu'une violation de vos droits aurait été commise.

7. Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de Keolis Porte des Alpes, 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, 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 dpokpa@keolis.com.

8. Hébergement et transferts de données

Vos données sont hébergées en Europe et traitées au sein de l'UE. Les données traitées dans le cadre du service TPMR sont hébergées par un hébergeur certifié HDS, ce service traitant des données de santé relatives au handicap.

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 règlementation 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 par courriel à l'adresse suivante indiquée à l'article 6 : dpokpa@keolis.com.

9. Gestion des cookies et traceurs

Des cookies/traceurs peuvent être déposés sur votre ordinateur, pour en savoir et plus et gérer vos consentements au dépôt de ces cookies/traceurs veuillez-vous référer à la Politique de cookies au lien suivant : https://ridewithvia.com/legal/cookie-notice.

10. Liens vers des sites internet tiers

Le 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 ou des réseaux sociaux). Keolis Porte des Alpes rappelle que les dispositions de cette politique de confidentialité ne s'étendent pas à ces tiers sur lesquels elle n'a aucun contrôle et desquels elle ne peut être tenue responsable.

Keolis Porte des Alpes encourage les clients à prendre connaissance des politiques de confidentialité, procédures et pratiques de ces tiers.

11. Sécurité des données

Keolis Porte des Alpes 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 règlementation en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- un stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne ;
- une sécurisation des 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 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 mette en place toutes les mesures possibles pour protéger les données personnelles, elle ne peut pas garantir la sécurité des informations transmises sur les sites Internet lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

12. Modification de la Politique de Confidentialité

Keolis Porte des Alpes 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.

13. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail accueil.isere@keolis.com ou à l'adresse postale Keolis Porte des Alpes, 511 rue Emile Romanet, 38 340 VOREPPE.

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données dpokpa@keolis.com.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 16/04/2024.