

Protection des données personnelles

La Région Nouvelle-Aquitaine met tout en œuvre pour protéger vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises applicables.

Le responsable du traitement de vos données personnelles est la Région Nouvelle-Aquitaine.

Vous trouverez ci-dessous toutes les informations utiles pour vous permettre d'exercer vos droits.

Pourquoi et comment exercer vos droits ?

Au titre du RGPD et de la Loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de modification, de mise à jour et suppression de vos données personnelles. Vous disposez aussi d'un droit d'opposition, de portabilité, de limitation du traitement.

Vous pouvez exercer vos droits en :

- contactant directement nos services à la rubrique « Contactez Nous »
- saisissant la déléguée à la protection des données de la Région Nouvelle Aquitaine : dpo@nouvelle-aquitaine.fr
- exerçant un recours auprès de la CNIL à l'adresse : www.cnil.fr

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

A quoi servent vos données personnelles ?

Nous avons besoin de vos données personnelles afin de vous permettre d'ouvrir un compte sur notre service billettique. Ces données serviront à :

- La gestion, la délivrance et l'utilisation des titres de transports ;
- La gestion de vos comptes utilisateurs sur nos sites et/ou applications ;
- La gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, facturation ;
- La réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau ;
- La gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects (seulement si vous cochez la case prévue à cet effet : cette finalité ne sera pas utilisée sans votre consentement)

Les informations obligatoires, sollicitées lors de la collecte, sont mentionnées par un astérisque. Sans fourniture des informations obligatoires, votre commande ou votre demande ne pourra aboutir.

A qui sont communiquées vos données ?

Vos données seront utilisées par les personnels habilités de la région Nouvelle Aquitaine. Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises aux exploitants des réseaux urbains (exemples : l'exploitant du réseau TBM pour les titres Pass Car + TBM, l'exploitant du réseau Yélo de la Rochelle pour les titres Pass Car + Yélo, l'exploitant du réseau R'Bus de Rochefort pour les titres Pass Car + R'Bus, l'exploitant du réseau BUSS de Saintes pour les titres Pass Car + BUSS et l'exploitant du réseau CARABUS de Royan pour les titres Pass Car + CARABUS) exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.

Quelles sont les durées de conservation de vos données ?

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. Ces durées maximales 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 nous.

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

Finalités	Type de Données collectées	Durées de conservation
Gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications	<ul style="list-style-type: none"> Données de connexion Données d'identification 	<p>Si pas d'activités de l'utilisateur pendant 2 ans, le compte de l'utilisateur sera automatiquement clôturé. Les activités sont alors purgées.</p> <p>Si un usager demande la clôture de son compte en agence commerciale, l'agent de vente clôture manuellement son compte. Dans ce cas les données sont purgées 180 jours après l'action de l'agent de vente sur le dossier client.</p> <p>Les activités concernent</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Modification compte client (login, mot de passe, nom, prénom, photo)</i> - <i>Délivrance / Reconstitution / Renouvellement carte</i> - <i>Rechargement / Echéances dont les moyens de paiement / Validations</i>
Gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification 	<p>Si pas d'activités de l'utilisateur pendant 2 ans, le compte de l'utilisateur sera automatiquement clôturé. Les activités sont alors purgées.</p>

	<ul style="list-style-type: none"> Données sur votre vie personnelle 	<p>Si un usager demande la clôture de son compte en agence commerciale, l'agent de vente clôture manuellement son compte. Dans ce cas les données sont purgées 180 jours après l'action de l'agent de vente sur le dossier client.</p> <p>Les activités concernent</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Modification compte client (login, mot de passe, nom, prénom, photo)</i> - <i>Délivrance / Reconstitution / Renouvellement carte</i> - <i>Rechargement / Echéances dont les moyens de paiement / Validations</i>
<p>Gestion, délivrance et utilisation des titres de transports (gestion de la relation client, distribution des supports et titre de transport, gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Données d'identification Données de validation Photo 	<p>Si pas d'activités de l'utilisateur pendant 2 ans, le compte de l'utilisateur sera automatiquement clôturé. Les activités sont alors purgées.</p> <p>Si un usager demande la clôture de son compte en agence commerciale, l'agent de vente clôture manuellement son compte. Dans ce cas les données sont purgées 180 jours après l'action de l'agent de vente sur le dossier client.</p> <p>Les activités concernent</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Modification compte client (login, mot de passe, nom, prénom, photo)</i> - <i>Délivrance / Reconstitution / Renouvellement carte</i> - <i>Rechargement / Echéances dont les moyens de paiement / Validations</i> <p>Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique.</p> <p>Les données sont anonymisées au bout de 48h pour usage statistique.</p> <p>La photo est conservée pendant la validité de la carte d'abonnement au Réseau, sauf opposition du titulaire.</p>

<p>Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification • Données de commandes et abonnements • Données de paiement 	<p>Si pas d'activités de l'utilisateur pendant 2 ans, le compte de l'utilisateur sera automatiquement clôturé. Les activités sont alors purgées.</p> <p>Si un usager demande la clôture de son compte en agence commerciale, l'agent de vente clôture manuellement son compte. Dans ce cas les données sont purgées 180 jours après l'action de l'agent de vente sur le dossier client.</p> <p>Les activités concernent</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Modification compte client (login, mot de passe, nom, prénom, photo)</i> - <i>Délivrance / Reconstitution / Renouvellement carte</i> - <i>Rechargement / Echéances dont les moyens de paiement / Validations</i> <p>Les contrats de transport sur les cartes sont supprimés au bout de</p> <ul style="list-style-type: none"> - 180 jours pour les contrats utilisés - 90 jours pour les contrats ayant un statut « remboursé » - 120 jours pour les contrats dont la date de fin de validité est périmée
<p>Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification • Données de localisation • Données relatives à des infractions 	<p>Les PV sont gérés par les transporteurs au travers de souche « papier ». La gestion est donc faite hors du périmètre billettique.</p> <p>Toutefois, la conservation du produit annexe de paiement de l'amende est de 1 an. A noter, ce produit n'est pas rattaché à un client (pas de lien client / PV)</p>
<p>Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Statistiques anonymisées 	<p>Anonymes</p>

Quelles sécurités sont applicables à vos données ?

Nous sécurisons 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 ;
- 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 nous mettions en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur le site Internet que nous proposons ou sur les applications mobiles lorsqu'un défaut de sécurité affecte votre terminal ou navigateur.

Pour aller plus loin :

Lire la Politique de confidentialité et de protection des données personnelles de la Région Nouvelle Aquitaine : <https://www.nouvelle-aquitaine.fr/donnees-personnelles>

Mieux comprendre les principes de la protection des données personnelles et mieux comprendre le RGPD : <https://www.cnil.fr/fr/les-droits-pour-maitriser-vos-donnees-personnelles>