

## **Politique de Confidentialité**

La société KEOLIS Grand Nancy (« KGN » ou « Nous ») exploitant le réseau de traStan 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 notre site Internet (<https://www.reseau-stan.com> ), ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur <https://www.reseau-stan.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 notre site Internet et nos 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 GRAND NANCY, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informerons soit lors du recueil de vos données personnelles, soit dans la présente Politique de Confidentialité, soit lorsque vous souhaitez exercer auprès de nous des démarches relatives à la protection de vos données personnelles. Nous pouvons également agir en tant que responsable de traitement distincts avec le Syndicat des Mobilités de Touraine dans le cadre des enquêtes de satisfaction annuelles qu'il réalise.

#### **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](http://www.cnil.fr) ).

#### **Liens vers des sites internet tiers**

Notre site internet peut contenir ou utiliser des liens renvoyant vers des sites internet, applications mobiles, produits ou services qui sont exploités par des tiers. 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 GRAND NANCY, nous sommes susceptibles de recueillir des données personnelles de mineurs de moins de 15 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 15 ans disposent d'un droit discrétionnaire à l'effacement de leurs données (sous réserve de nos obligations légales de conservation décrites à l'article 7 « Délais de conservation des données collectées » 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 [reseau-stan.dpo@keolis.com](mailto:reseau-stan.dpo@keolis.com)

## 2. Les modalités de recueil de vos données personnelles

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 Stan ou de collecte sur support papier ou électronique ;
- A l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par KEOLIS GRAND NANCY auxquels vous participez ;
- Achat d'un de nos services ;
- Demande de contact ou échanges avec nos services de relation clients ;
- Visite d'un de nos points de vente physique ;
- Accès au réseau à l'occasion de votre trajet ou de tout type de prestation (maintenance, prévention sociale, autres interventions techniques...) ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services (bus, services de transport à la demande, transport dédié aux personnes à mobilité réduite, etc.)
- Utilisation de nos services, en ce compris nos systèmes et applications billettiques
- Contrôle d'accès à nos services de transports à la demande, transport dédié aux personnes à mobilité réduite, etc.) ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre KEOLIS GRAND NANCY et vous ;
- Le cas échéant échanges téléphoniques ou vocaux entre vous et KEOLIS GRAND NANCY ou l'un de ses prestataires ;

- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressés par courrier et /ou mail à KEOLIS GRAND NANCY

### **3. Les bases légales des traitements que nous effectuons**

KEOLIS GRAND NANCY procède à différents traitements qui :

#### **Sont nécessaires à l'exécution d'un contrat ;**

Il s'agit essentiellement des traitements effectués en vue de :

- la création, gestion et utilisation des titres de transport du réseau STAN,
- la création, gestion et utilisation de vos comptes utilisateurs,
- la gestion et l'historisation du service de transport, leur facturation et leur recouvrement,
- la gestion des services auxquels vous avez souscrits (abonnement mensuel, service de transport à la demande, service de transport de personne à mobilité réduite...)
- la gestion des demandes et réclamations,
- la gestion du recrutement,
- la gestion des fournisseurs/prestataires/partenaires.

#### **Ont fait l'objet d'un consentement des personnes concernées par le traitement.**

Il s'agit notamment des traitements effectués à des fins :

- de prospection commerciale ;
- d'envoi d'actualités aux clients et prospects ;
- de gestion des cookies et traceurs sur notre site internet et nos applications à l'exclusion des cookies et traceurs techniques nécessaires à son bon fonctionnement ;

Pour ces traitements, vous pouvez retirer votre consentement à tout moment selon les cas, en vous désabonnant via le lien dédié dans les lettres d'information ou en contactant le délégué à la protection des données par courriel à l'adresse : [reseau-stan.dpo@keolis.com](mailto:reseau-stan.dpo@keolis.com)

#### **Sont nécessaires aux fins de notre intérêt légitime ;**

Il s'agit essentiellement des traitements effectués en vue de :

- la gestion et l'amélioration de la relation clients ;
- la gestion de vos demandes d'informations/questions non liées au contrat ;

- l'enregistrement des appels au centre de relation clients ;
- l'enregistrement des appels sur les interphones en station ;
- la gestion des objets trouvés ;
- la gestion du précontentieux et du contentieux, la constitution de preuves, procédures de rappel à l'ordre, règlement amiable des litiges (données nécessaires à la procédure en cours) ;
- la réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau (en ce inclus l'utilisation des applications mobiles et du site internet) ;
- la constitution d'une CVthèque ;
- l'organisation des jeux concours/événements et l'attribution des lots.

### **Sont mis en œuvre dans le cadre de l'exécution d'une obligation légale**

Il s'agit des traitements effectués en vue de :

- la gestion des demandes d'exercice des droits des personnes au titre du RGPD ;
- la gestion de la fraude et du recouvrement des Procès-verbaux, ainsi que la détection du délit d'habitude ;
- la mise en place d'une vidéoprotection des espaces à des fins de sécurité des biens et des personnes, conformément au Code de la sécurité intérieure ;
- les traitements dans le cadre du respect des obligations légales en vigueur notamment comptables.

### **Sont nécessaires à l'exercice de la mission d'intérêt public dont nous sommes investis**

Il s'agit de la transmission aux services de Police, en cas d'atteinte à la sécurité des personnes et des biens, des images de vidéoprotection et/ou de tout signalement d'événement contraire à la sécurité.

## **4. Utilisation de vos données personnelles et délais de conservation**

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites dans le tableau ci-dessous.

| Finalités                                                                                                   | Types de Données collectées                                                                                  | Durées de conservation                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Gestion de vos comptes utilisateurs sur notre Site web <a href="http://reseau-stan.com">reseau-stan.com</a> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Données de connexion</li> <li>• Données d'identification</li> </ul> | Les données sont supprimées après 1 an à partir de l'inactivité de l'utilisateur |

|                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Gestion de vos comptes utilisateurs M-Ticket sur le réseau reseau-stan.com</b>                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données de connexion</li> <li>Données d'identification</li> <li>Données bancaires</li> </ul>  | Tant que l'utilisateur ne retire pas son consentement, sauf en cas d'inactivité pendant plus d'1 an                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects</b>                                                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données sur votre vie personnelle</li> </ul>                | 3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compter du dernier contact initié par le prospect                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Gestion et inscription au service de transport trams/bus/P+R (parking relais)</b>                                                                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données bancaires</li> </ul>                                | <p>3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour la prospection.</p> <p>5 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>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)</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données de validation</li> <li>Photo</li> </ul>             | <p>Les données relatives à la relation client sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle et 3 ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects.</p> <p>Les données relatives aux réclamations, dans le cadre du post paiement (informations nécessaires à la facturation, en ce compris les données de validation, à l'exception du lieu) sont conservées 4 mois à compter de la date des événements (puis 13 mois en archivage intermédiaire).</p> <p>Les données relatives aux impayés sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En l'absence de régularisation, les données sont conservées au maximum 2 ans.</p> <p>Les données de validation peuvent être conservées 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique. Les données sont anonymisées pour usage statistique.</p> <p>La photo est conservée pendant la validité de la carte d'abonnement au Réseau, sauf opposition du titulaire.</p> |
| <b>Réalisation d'enquêtes d'usage et satisfaction des services</b>                                                                                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Habitudes de déplacement et d'usage des services</li> </ul> | Anonymisation des réponses après réalisation et étude de l'enquête                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                               |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Réponse à vos demandes d'informations / questions</b>                                                                                                                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification et éléments sur la demande</li> <li>Demandes reçues</li> <li>Réponses apportées</li> </ul> | Durée nécessaire au traitement de votre demande et au maximum 1 an                                                                                                                                                                                            |
| <b>Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, facturation, recouvrement</b>                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données de commandes et abonnements</li> <li>Données de paiement</li> </ul>       | 10 ans à compter du dernier événement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de service de paiement (PSP) de Keolis Grand Nancy uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement |
| <b>Gestion des réclamations</b>                                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données de commandes et abonnements</li> <li>Réponses apportées</li> </ul>        | 5 ans à partir de la clôture de la réclamation                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes</b><br><br><b>La détection du délit d'habitude</b><br><br><b>L'émission de bulletins de régularisation, le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données de localisation</li> <li>Données relatives à des infractions</li> </ul>   | Jusqu'au paiement de l'amende<br><br>12 mois maximum<br><br>1 an en base active puis 2 ans en archivage                                                                                                                                                       |
| <b>Gestion des cookies : mesures d'audience</b>                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cookies</li> </ul>                                                                                                  | Pour connaître les durées de conservation de vos données liées à la gestion des cookies, nous vous invitons à consulter notre Politique de gestion des cookies.                                                                                               |
| <b>Prévention des incidents, constat des infractions par l'usage de caméras piétons</b>                                                                                                                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Images et sons</li> <li>Données de localisation</li> </ul>                                                          | 30 jours maximum                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Poursuite des auteurs d'infractions et constitution de preuve en cas de procédure judiciaire, administrative et/ou</b>                                                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Images et sons extraits</li> <li>Données de localisation</li> </ul>                                                 | Durée de la procédure                                                                                                                                                                                                                                         |

|                                                                                                               |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>disciplinaire par l'usage de caméras piétons</b>                                                           |                                                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                |
| <b>La formation et la pédagogie des agents assermentés par l'usage de caméras piétons</b>                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données Anonymisées</li> </ul>                                                                               | Anonymes                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Gestion de la vidéoprotection dans les locaux commerciaux et dans les véhicules de transport</b>           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enregistrements</li> <li>Données d'identification</li> <li>Données de localisation</li> </ul>                | 30 jours maximum                                                                                                                                                                                               |
| <b>Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sons des appels</li> <li>Données d'identification</li> </ul>                                                 | 6 mois maximum                                                                                                                                                                                                 |
| <b>Gestion de votre recrutement et constitution d'une CVthèque</b>                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données sur votre vie professionnelle et personnelle (CV, etc.)</li> </ul> | La durée de l'étude des candidatures puis 2 ans maximum à partir de l'envoi de la réponse, si vous n'êtes pas retenu afin de vous recontacter pour d'autres opportunités, sauf contre-indication de votre part |
| <b>Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau</b>                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Statistiques anonymisées</li> </ul>                                                                          | Anonymes                                                                                                                                                                                                       |
| <b>La gestion des jeux-concours</b>                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données nécessaires à la participation du jeux concours et à la sélection des gagnants</li> </ul>            | Conservation la durée du jeu concours jusqu'à l'attribution des lots (conservation en archive 5 ans)                                                                                                           |
| <b>La gestion des objets trouvés</b>                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification</li> <li>Données bancaires, au titre des frais dus</li> </ul>                       | 12 mois à compter de l'inscription au service                                                                                                                                                                  |
| <b>Gestion des demandes d'exercice de droits et informations au titre du RGPD</b>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données d'identification dont documents d'identité</li> <li>Demandes reçues</li> </ul>                       | Jusqu'au traitement de la demande, puis en archive 5 ans à compter de la réception de la demande complète                                                                                                      |

|                                                                             |                                                                                               |                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>Réponses apportées</li> </ul>                          | Le document d'identité n'est conservé que le temps de la vérification |
| <b>Gestion du précontentieux et du contentieux, constitution de preuves</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Données nécessaires à la procédure en cours</li> </ul> | Durée de la procédure                                                 |

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 nous exige de les conserver plus longtemps.

Certaines de vos données peuvent être transmises à des tiers dans le cadre des finalités identifiées au sein de la présente politique de confidentialité et notamment du présent article.

## 5. A qui sont destinées vos données personnelles ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

### En interne

Aux services habilités de KEOLIS GRAND NANCY et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, le service des ressources humaines, les agents, le service informatique, etc.

### Au sein du Groupe Keolis

Nous pouvons partager vos données personnelles avec certaines entités du Groupe Keolis, afin d'assurer :

- la continuité de nos services et la relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs de nos sites internet et applications mobiles (agissant le cas échéant comme sous-traitant)
- le suivi des candidatures (spontanées, en réponse à une offre),
- la conclusion et le suivi de contrats commerciaux.

### A la Métropole du Grand Nancy, Autorité organisatrice du réseau Stan

Nous pouvons partager vos données personnelles avec l'autorité organisatrice du réseau Stan :

- A l'échéance de notre contrat de concession de service public avec la Métropole du Grand Nancy, afin d'assurer la continuité du service public, la pérennité de la base clients du réseau Stan et ainsi de vous permettre de continuer à utiliser le réseau sans rupture indépendamment des modalités d'exploitation de celui-

ci. Nous pouvons également pour les mêmes raisons être tenus de transmettre vos données personnelles à tout nouvel exploitant dudit réseau.

- Dans le cadre des finalités éventuellement identifiées dans notre contrat de concession de service public notamment pour les enquêtes annuelles de satisfaction.

### **A des prestataires tiers / sous-traitants / partenaires commerciaux**

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés dans ou hors de l'Union Européenne, dans le cadre de relations contractuelles, afin d'assurer un fonctionnement optimal du réseau Stan, du site Internet et des applications mobiles.

### **A des tiers pour des motifs juridiques**

Dans le cas où nous serions tenus de nous conformer aux lois, aux règlements, 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'Officier du Ministère Public.

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 Clauses 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 10.

## **6. Sécurité de vos données personnelles**

KEOLIS GRAND NANCY 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 autorisée, 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 afin de respecter le principe de « minimisation des données ».

Bien que KEOLIS GRAND NANCY mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas 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.

## **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 GRAND NANCY, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la modification ou la suppression.

### **Opposition**

Vous pouvez, à tout moment, pour certains types de traitements, demander que vos données ne fassent plus l'objet desdits traitements.

### **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 notamment parce que vous jugez que le traitement ne respecte pas vos droits.

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en nous adressant une demande écrite, accompagnée d'un justificatif de votre identité aux contacts mentionnés à l'article 10 « Nous contacter ».

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. Nous vous en informerons le cas échéant.

### **Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle**

Si malgré tous les efforts que nous faisons pour apporter une réponse à vos demandes de droit, vous jugez que vos données sont toujours traitées en violation de vos droits, vous avez le droit d'introduire, sans préjudice de toute autre voie de droit, 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.

## **8. Utilisation des caméras-piétions**

Keolis Grand NAnCy, exploitant du réseau Stan, équipe ses agents assermentés de caméras-piétions dans le cadre de l'article 10 de la Loi n° 2025-379 du 28 avril 2025 relative au renforcement de la sûreté dans les transports et son Décret n° 2025-1234 du 15 décembre 2025 relatif à l'usage de caméras individuelles par les agents des exploitants des services de transport ferroviaire ou guidé.

Ce dispositif d'enregistrement a la vocation d'être dissuasif et d'assurer la sécurité des personnes.

Les finalités poursuivies sont les suivantes :

- La prévention des incidents au cours des interventions des agents assermentés ;
- Le constat des infractions et la poursuite de leurs auteurs par la collecte de preuves ;
- La formation et la pédagogie des agents assermentés.

La caméra est portée de façon apparente par les agents et n'enregistre pas en continu. Un signal visuel spécifique indique lorsque la caméra enregistre.

L'enregistrement n'est déclenché que lorsque les circonstances de l'intervention ou le comportement des personnes concernées le justifient, et notamment dans les cas suivants :

- Agressivité, outrage ou menaces, violences physiques ;
- Demande de la personne concernée ;
- Intervention déséquilibrée ;
- Présence dans un lieu présentant un risque ;

Le déclenchement de l'enregistrement fait l'objet d'une information orale des personnes enregistrées.

Cette information peut être différée dans les deux cas suivants, à condition d'être réalisée dès que les circonstances le permettent :

- La situation laisse craindre un risque immédiat d'atteinte à la vie ou à l'intégrité d'une personne ;
- Les agents assermentés agissent dans le cadre d'un crime/délit flagrant puni d'une peine d'emprisonnement.

Dans tous les cas la vidéo finale sera augmentée des 120 secondes précédant le déclenchement afin d'améliorer la compréhension de la séquence finale.

Les données audiovisuelles seront conservées 30 jours à compter de leur enregistrement.

Seuls les responsables des services dans lesquels exercent les agents assermentés et les agents individuellement désignés et spécialement habilités par ceux-ci, peuvent accéder et procéder à l'extraction des données et informations relatives aux enregistrements.

Les personnes concernées par ce traitement de données à caractère personnel disposent, dans les conditions et limites prévues par la réglementation, d'un droit d'accès et de rectification. La rectification ne peut en aucun cas porter sur les images et les sons captés. Le droit d'opposition et de suppression ne s'applique pas aux traitements mentionnés ci-dessus.

Vous pouvez exercer vos droits en justifiant de votre identité et en vous adressant au DPO désigné par Keolis Grand Nancy :

- [Via ce formulaire](#)
- Par courrier électronique à l'adresse suivante : [reseau-stan.dpo@keolis.com](mailto:reseau-stan.dpo@keolis.com)
- Par voie postale à l'adresse suivante :

Délégué à la Protection des Données

**Keolis Grand Nancy**

59 Rue Marcel Brot – CS 50341 - 54006 NANCY Cedex- France

## 9. Modification de la Politique de Confidentialité

KEOLIS GRAND NANCY peut être amenée à apporter des modifications à sa 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.

## 10. Nous contacter

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse courriel suivante : [reseau-stan.dpo@keolis.com](mailto:reseau-stan.dpo@keolis.com) ou à l'adresse postale **Keolis Grand Nancy, 59 Rue Marcel Brot – CS 50341 - 54006 NANCY Cedex-France**, à l'attention du Délégué à la protection des données personnelles.

Pour toute demande d'exercice de droit, le client est prié de fournir tout élément de nature à permettre à KEOLIS GRAND NANCY de vérifier, avec exactitude, son identité et ce dans un souci de confidentialité et de protection de vos données personnelles.

En conséquence, si les éléments transmis sont insuffisants KEOLIS GRAND NANCY se réserve le droit de solliciter du demandeur la transmission d'un justificatif d'identité afin de pouvoir répondre à sa demande d'exercice de droits.

Les droits de rectification relatifs aux changements d'adresse postale, adresse mail, numéro de téléphone, coordonnées bancaires) s'exercent auprès du centre de relation clients à l'adresse [reseau-stan@keolis.com](mailto:reseau-stan@keolis.com) ou via ce [formulaire](#).

La présente Politique de Confidentialité a été mise à jour le 14/01/2026.