

# Politique de confidentialité

La société Keolis Grand Nancy (« Keolis Grand Nancy » 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, notre site Internet [www.reseau-stan.com](http://www.reseau-stan.com), nos applications mobiles, nos réseaux sociaux ou encore nos éventuels évènements.

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 (i) soit lors du recueil de vos données personnelles, (ii) soit dans la présente Politique de Confidentialité, (iii) soit lorsque vous souhaitez 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 de nos services et doit être lue conjointement à celles-ci (qui sont accessibles suivant ce lien : [www.reseau-stan.com](http://www.reseau-stan.com)).

### 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 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.

## Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture 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 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 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@keolis.com](mailto:reseau-stan@keolis.com).

## 2. Les données personnelles que nous recueillons

---

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 ou de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par Keolis Grand Nancy auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos points de vente physique et achat d'un de nos services ;
- Demande de contact ou échanges avec nos services de relation clients ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services de transport ou traitement des infractions et recouvrement des amendes associées ;
- Utilisation de nos services, en ce compris nos systèmes et applications billettiques ;
- Navigation sur le site internet [www.reseau-stan.com](http://www.reseau-stan.com) ou utilisation des applications mobiles du réseau Stan ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre Keolis Grand Nancy et vous ;
- Traitement des images et du son des caméras mobiles conformément à la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités au décret no 2021-543 du 30 avril 2021.

## 3. Utilisation de vos données personnelles

---

Nous recueillons et utilisons les données personnelles vous concernant pour les finalités principales décrites ci-dessous, selon votre utilisation de nos services et nos interactions :

- Gérer la délivrance et l'utilisation des titres de transport ainsi que gérer la fraude aux services proposés.
- Gérer nos fichiers clients et prospects, la fourniture de nos services et la gestion contractuelle, technique, financière et comptable de la relation avec nos clients et usagers de nos services
- Traiter de manière sécurisée vos coordonnées de paiement lors de la souscription à un service ;
- Vous informer de l'actualité de notre réseau et des éventuels incidents et perturbations constatés dans la fourniture de nos services ;
- Mieux comprendre vos besoins et vos attentes afin de vous fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation de nos services en vue de faire évoluer nos offres ;
- Traiter vos demandes, l'exercice de vos droits et vos réclamations ;
- Se conformer à la loi, aux règlements, et aux requêtes et ordres légaux ;
- Prévention des incidents, constat des infractions par l'usage de caméras piétons ;
- Poursuite des auteurs d'infractions et constitution de preuve en cas de procédure judiciaire, administrative et / ou disciplinaire par l'usage de caméras piétons ;
- Formation et pédagogie des agents. Conformément au décret no 2021-543 du 30 avril 2021 : vidéo et son totalement anonymisés.

## 4. Transmission des données

---

Si vous y avez formellement consenti, vos données personnelles peuvent être communiquées par **Keolis Grand Nancy** :

### 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, de notre relation avec nos clients, prospects ou utilisateurs de notre site Internet et des applications mobiles ;

## A des prestataires tiers

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des prestataires tiers, dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour faire fonctionner le site Internet et les applications mobiles Keolis Grand Nancy;

## A des partenaires commerciaux

Nous partageons certaines données pseudonymes, ne contenant aucun élément d'identification directe, dans le cadre des finalités décrites à l'Article 3 ci-dessus ;

## A des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où nous serions tenus de nous 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, 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 suffisante 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. Les éventuels transferts de données hors de l'Union Européenne sont régis par les mécanismes validés par la Commission Européenne ou les autorités compétentes.

## 5. Sécurité des données

---

**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 autorisé, 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 aux employés et contractuels sur la base du "besoin de savoir".

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

## 6. 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 Keolis Grand Nancy, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression.

### Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ce que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

### Portabilité

Vous pouvez récupérer les données vous concernant que nous traitons, pour votre usage personnel ou pour les transférer à un autre organisme.

### Réclamation auprès d'une Autorité de Contrôle

Sans préjudice de toute autre voie de droit, vous avez le droit d'introduire 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.

\*\*\*

Vous pouvez exercer l'ensemble de ces droits en nous adressant une demande écrite, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité aux contacts mentionnés à l'Article 9 « 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.

## 7. Délais de conservation des données collectées

---

Nous conservons vos données personnelles uniquement pendant la durée nécessaire à la satisfaction des différentes finalités définies à l'Article 3 ci-dessus, 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 ou imposées à KEOLIS en fonction des finalités pour lesquelles vos données personnelles peuvent être traitées. 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 KEOLIS.

FINALITES	DUREES DE CONSERVATION
Opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres	3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact initié par le client ou le prospect.
Réponses aux enquêtes de satisfaction	3 ans à compter du dernier contact.
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, gestion des réclamations	10 ans à compter du dernier événement, sauf pour les données concernant les moyens de paiement, qui sont traitées par les prestataires de paiement de Keolis Grand Nancy uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement.
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>Relation client : pendant la durée de la relation contractuelle et deux ans après la fin de celle-ci pour les clients et prospects.</p> <p>Post-paiement (informations nécessaires à la facturation) : 4 mois.</p> <p>Impayés : les données sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En cas de non-régularisation, les données sont conservées au maximum deux ans.</p> <p>Données de validation : 48h maximum</p>
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes	Les données des contrevenants sont supprimées dès le paiement de l'amende. Si le paiement n'est pas effectué, la conservation

<p>L'émission de bulletins de régularisation.</p> <p>Le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction</p>	<p>Est de maximum 12 mois pour la finalité de détection du délit d'habitude.</p> <p>Les données stockées sur l'assistant personnel : 5 jours.</p>
<p>Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, et des applications mobiles, gestion des cookies</p>	<p>13 mois</p>
<p>Gestion des demandes de droits des personnes</p>	<p>5 ans à compter de la réception de la demande</p>
<p>Jeu concours</p>	<p>1 mois à compter de la date de début du jeu concours</p>
<p>Les enregistrements audiovisuels, en dehors du cas où ils sont utilisés dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou disciplinaire</p>	<p>30 jours.</p>

## 8. Modification de la Politique de Confidentialité

---

Keolis Grand Nancy pourra apporter des modifications à la Politique de Confidentialité.

Lorsque cela est nécessaire, nous vous en informerons et/ou solliciterons votre accord. 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.

## 9. Nous contacter

---

Pour exercer vos droits ou pour toutes questions relatives au traitement de vos données personnelles ou à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail [reseau-stan.dpo@keolis.com](mailto:reseau-stan.dpo@keolis.com) ou à l'adresse postale Réseau Stan - Espace Transport, 2 place de la République – 54000 NANCY

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 24/01/2023.