

Politique de confidentialité

KEOLIS LILLE MÉTROPOLÉ, Société immatriculée au RCS de Lille Métropole sous le n° 824 164 792, au capital de 5.000.000 euros, dont le siège social est Centre d'affaires Château rouge, 276 avenue de la Marne, 59701, Marcq-en-Barœul. + 33 (0)3 20 81 43 43. www.ilevia.fr

La société KEOLIS LILLE MÉTROPOLE. (« KEOLIS LILLE MÉTROPOLE » 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.ilevia.fr), nos applications mobiles (application ilevia, ilevia covoiturage, ilevia réservation, Pass Pass Easy Card, Moodi), nos réseaux sociaux ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible en suivant ce lien et sur www.ilevia.fr, 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 LILLE MÉTROPOLE, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de nos donneurs d'ordres. Dans ce cas, nous vous en informons 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.

Conditions Générales de Ventes et d'Utilisation (CGVU)

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante 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 ainsi que sur www.ilevia.fr. 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.

Protection des mineurs

Pour les besoins de la fourniture par voie numérique des produits et services de KEOLIS LILLE MÉTROPOLE, 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 dpo@ilevia.fr.

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 ou de collecte sur support papier ou électronique ;
- A l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par KEOLIS LILLE MÉTROPOLE 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 (métro, tramway, bus, services de transports à la demande, transport dédié aux personnes à mobilité réduite, location de vélos, accès aux parkings-relais, accès aux abris-vélos etc.) ;
- Utilisation de nos services, en ce compris nos systèmes et applications billettiques (services précités ainsi que service de mise en relation de covoiturage) ;
- Traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Navigation sur nos sites Internet ou utilisation des applications mobiles ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre KEOLIS LILLE MÉTROPOLE et vous.
- Le cas échéant échanges téléphoniques ou vocaux entre vous et KEOLIS LILLE MÉTROPOLE ou l'un de ses prestataires.
- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressés par courrier et /ou mail à KEOLIS LILLE MÉTROPOLE.

3. Les bases légales des traitements que nous effectuons

KEOLIS LILLE METROPOLE 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 transports du réseau,
- ◆ la création, gestion et utilisation de vos comptes utilisateurs,
- ◆ la gestion et l'historisation des achats de titres ou de prestations de services, leur facturation et leur recouvrement,
- ◆ la gestion des services auxquels vous avez souscrits (V'Lille, service de transport à la demande, service de transport de personne à mobilité réduite, covoiturage...)
- ◆ 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 :

- ◆ d'enquêtes (de satisfaction, fraude, parcours...)
- ◆ 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 au 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 : dpo@ilevia.fr.

○ **Sont nécessaires aux fins de son 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 d'appels sur les interphones en station,
- ◆ la gestion des objets trouvés,
- ◆ la gestion du précontentieux et du contentieux, la constitution de preuves (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 elle est investie :**

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

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.

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.

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation	Destinataires tiers des données
Gestion de la prospection commerciale Envoi aux clients et prospects d'actualités, d'infos trafic	Données d'identification Données sur votre vie personnelle	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compte du dernier contact initié par le prospect	Prestataire/ sous-traitants Partenaires commerciaux MEL (échéance CSP)
Gestion de la relation client Gestion, délivrance et utilisation des titres de transports (distribution des supports et titre de transport, gestion des canaux de vente et gestion des validations des titres)	Données d'identification et données sur votre vie personnelle Données de validation Photo	3 ans après la fin de la relation commerciale 48h au maximum et aux seules fins de lutter contre la fraude technologique. Les données sont anonymisées pour usage statistique. Pendant la validité de la carte d'abonnement au Réseau	Prestataires/sous-traitants Partenaires commerciaux MEL (échéance CSP)
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...) Données de validation	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 seront conservées durant la durée du service 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.	Prestataires / Sous-traitants MEL (échéance CSP)

	Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu, information sur le handicap nécessaire lors de la prise en charge	Les données relatives au post-prélèvement (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).	
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, amélioration de nos offres, garanties, recouvrement	Données d'identification Données de commandes et abonnements Données de paiement	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 Lille Métropole uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement. 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.	Prestataires / Sous-traitants MEL (échéance CSP)
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes La détection du délit d'habitude Traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction	Données d'identification Données de localisation Données relatives aux infractions Demandes reçues Réponses apportées	Jusqu'au paiement de l'amende 12 mois maximum à compter du 1er PV non recouvré 2 ans en archivage	Prestataires / Sous-traitants Ministère de la justice (parquet) Médiateur conventionné
Réalisation d'enquêtes de satisfaction, d'interviews	Données d'identification Données sur la vie personnelle	Anonymisation des réponses après traitement de l'enquête ou de l'interview	Prestataire / Sous-traitant
Réponse à vos demandes d'informations / questions	Données d'identification et éléments sur la demande Demandes reçues Réponses apportées	1 an à compter de votre demande	Prestataires / Sous-traitants
Gestion des réclamations	Données d'identification Données de commandes et abonnements Demandes reçues Réponses apportées	5 ans à partir de la clôture de la réclamation	Prestataires / Sous-traitants Médiateur conventionné MEL (données anonymisées) MEL (échéance CSP)
Gestion des demandes d'exercice de droits et informations au titre du RGPD	Données d'identification dont documents d'identité Demandes reçues Réponses apportées	5 ans à compter de la réception de la demande complète	Prestataires/ sous-traitants
Gestion des cookies/ traceurs	Cookies/traceurs	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.	Prestataire / Sous-traitant
Gestion de la vidéoprotection dans les locaux commerciaux et dans les véhicules de transport	Données d'identification Données de localisation	96 heures et 1 mois maximum en cas d'extraction des images	Prestataires /Sous-traitant Huissier Services de police en cas de réquisition judiciaire MEL (déport d'image)
Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents	Son des appels Données d'identification	6 mois maximum	Prestataires /Sous-traitants

Enregistrement des appels d'urgence en station	Sons des appels	1 mois maximum	Prestataires /Sous-traitants
Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau, la fraude et le fonctionnement du système billettique	Statistiques anonymisées	Anonymes	Prestataires /Sous-traitants
Gestion du précontentieux et du contentieux, constitution de preuves	Données nécessaires à la procédure en cours	Durée de la procédure	Prestataires (Conseils juridiques notamment) / Sous-traitants
La gestion des jeux-concours et événements organisés	Données nécessaires à la participation du jeux concours et à la sélection des gagnants	Durée du jeux concours jusqu'à l'attribution des lots, durée de l'évènement	Prestataires/ sous-traitant Partenaires commerciaux
Gestion des objets perdus et trouvés	Données différentes en fonction de l'objet	Jusqu'à récupération par son propriétaire ou, à défaut, pour une durée maximum de deux semaines à compter de la perte de l'objet.	Prestataires / Sous-traitants Police municipale (à défaut de récupération sous deux semaines)
Gestion du recrutement	Données d'identification Données sur votre vie professionnelle Données sur la vie personnelle	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.	Groupe KEOLIS Prestataires / Sous-traitants
Gestion des fournisseurs et des partenaires y compris accès et circulation sur le réseau ilévia	Données d'identification Données professionnelles	Jusqu'à l'expiration de la relation contractuelle avec le fournisseur ou le partenaire	Prestataires / Sous-traitants Groupe KEOLIS

5. A qui sont destinées vos données personnelles ?

Vos données à caractère personnel peuvent être communiquées :

En interne :

Aux services habilités de KEOLIS LILLE MÉTROPOLE et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, le service des ressources humaines, le service sûretés et fraude et les agents assermentés, les personnes habilités du service sécurité, les agents, le service juridique, 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 Européenne De Lille (MEL), Autorité organisatrice du réseau ilévia :
Nous pouvons partager vos données personnelles avec la MEL :

- A l'échéance de notre contrat de concession de service public avec la MEL afin d'assurer la continuité du service public, la pérennité de la base clients du réseau ilévia 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 tenu 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.

A des prestataires tiers / sous-traitant / 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 ilévia, du site Internet et des applications mobiles ou encore la réalisation de nos opérations et événements commerciaux (jeux concours...).

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.) comme la transmission des procès-verbaux impayés à l'Officier du Ministère Public, ou la transmission des images de vidéoprotection à la Police Judiciaire en cas de réquisition judiciaire.

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 Clause 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 9.

6. Sécurité de vos données personnelles

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE 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 à vos données sur la base du "besoin de savoir".

Bien que KEOLIS LILLE MÉTROPOLE 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 et suppression de vos données personnelles

Vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par KEOLIS LILLE MÉTROPOLE, 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 à ce que vos données ne fassent plus l'objet desdits traitements.

Portabilité

Vous pouvez demander à ce 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 à ce que le traitement dont vos données font l'objet, soit limité.

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'un justificatif de votre 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.

8. Modification de la Politique de Confidentialité

KEOLIS LILLE MÉTROPOLE 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.

9. Nous contacter

Pour toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail contact@ilevia.fr ou à l'adresse postale Keolis Lille Métropole, Centre d'affaires Château rouge, 276 avenue de la Marne, BP 59701, Marcq-en-Barœul.

Pour exercer vos droits ou pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse courriel suivante : dpo@ilevia.fr.

Pour toute demande d'exercice de droit, le client est prié de fournir tout élément de nature à permettre à KEOLIS LILLE MÉTROPOLE 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 LILLE MÉTROPOLE 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 modification (changement d'adresse postale, mail, téléphone...) s'exercent auprès du centre de relation client : contact@ilevia.fr

La présente Politique de Confidentialité a été mise à jour le 27/09/2021.

Pour télécharger la politique de confidentialité, [cliquez ici](#)