

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE SÉCURITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES

KEOLIS CAEN MOBILITES met tout en œuvre pour protéger vos informations 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 conditions dans lesquelles KEOLIS CAEN MOBILITES peut traiter les informations personnelles, que KEOLIS CAEN MOBILITES est susceptible de recueillir par le biais de divers canaux, tels que ses services commerciaux, ses sites internet twisto.fr, les applications mobiles TWISTO, les réseaux sociaux et les éventuels événements TWISTO. La Politique de Cookies, accessible sur twisto.fr, vient compléter la présente Politique de Confidentialité pour vous informer des finalités et conditions d'utilisation de fichiers cookies ou de données de navigation susceptibles d'être déployés par KEOLIS CAEN MOBILITES sur ses 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 de vos informations personnelles et d'exercer librement et pleinement les droits qui vous sont garantis par les lois applicables et par cette Politique de Confidentialité. Nous répondrons à vos éventuelles questions adressées à TWISTO - Centre Relation Clients - 2 avenue des Etangs - 14123 FLEURY SUR ORNE ou à l'adresse mail keolis-caen-dpo-rpdp@keolis.com, notamment dans le cadre de l'exercice de vos droits sur vos données personnelles.

## 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

### Responsable de traitement

Le responsable du traitement de vos données personnelles est KEOLIS CAEN MOBILITES, sauf lorsque nous agissons sur les instructions et pour le compte exclusif de la Communauté urbaine de Caen la mer, Autorité Organisatrice de TWISTO. Dans ce cas, nous vous en informons 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

La Politique de Confidentialité fait partie intégrante des Conditions Générales de ventes de nos services et doit être lu conjointement à celles-ci (accessibles sur twisto.fr dans la rubrique mentions légales).

### Loi applicable et autorité administrative compétente

Conformément au Règlement européen sur la protection des données personnelles n°2016/679 (« RGPD »), la Politique de Confidentialité est régie par le RGPD et par le droit français, 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), que vous pouvez saisir en cas de réclamation portant sur le traitement de vos données personnelles par KEOLIS CAEN MOBILITES.

La mise en place des caméras piétons à titre expérimental est faite conformément à l'article 113 de la Loi d'Orientations des Mobilités et de son décret d'application no 2021-543 du 30 avril 2021.

### 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 partenaires de TWISTO ou des réseaux sociaux). Nous vous rappelons que la Politique de Confidentialité ne s'étend pas à ces tiers sur lesquels KEOLIS CAEN MOBILITES n'a 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 TWISTO, 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 qui nous informent être âgés de moins de 16 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-dessus), qu'ils peuvent exercer directement ou par l'intermédiaire de leur représentant légal, à tout moment et sans motif, en nous contactant à TWISTO - Centre de Relation Clients - 2 avenue des Etangs - 14123 FLEURY SUR ORNE.

ou à l'adresse mail keolis-caen-dpo-rpdp@keolis.com.

## 2. LES DONNÉES PERSONNELLES QUE NOUS RECUEILLONS

La Politique de Confidentialité s'applique aux données personnelles que nous sommes susceptibles de recueillir auprès de vous ou à votre sujet (voir ci-dessous), à partir des sources suivantes :

- Formulaires d'inscription ou de collecte imprimés et/ou disponibles sur support électronique disponibles dans les points de vente physiques TWISTO ou à l'occasion d'opérations ou d'événements TWISTO auxquels vous participez
- Achat d'un de nos services dans l'un des points de vente ou d'information physiques TWISTO
- Consultation ou contact auprès du Centre de Relations Clients TWISTO
- Validation de titres de transport ou contrôle d'accès à nos services de transport
- Vidéo-protection de certaines de nos installations et équipements
- Navigaison sur le site internet twisto.fr ou utilisation des applications mobiles TWISTO (notamment lors de la création d'un compte client, l'utilisation d'une fonctionnalité, la souscription à un service, la réponse à un formulaire d'inscription ou de sondage, la consultation de ressources disponibles sur le site ou les applications)
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre TWISTO et vous
- Selon votre utilisation des ressources, services et produits TWISTO et des finalités de vos interactions avec TWISTO nous sommes susceptibles de recueillir différents types de données personnelles vous concernant :
- Coordonnées personnelles et informations que vous pourriez nous fournir à l'occasion de la souscription de nos services ou de leur utilisation
- Informations et coordonnées relatives au paiement de services ou produits payants
- Données relatives à votre utilisation des produits et services TWISTO : vos préférences de trajet, votre position géographique (si vous avez activé les services de localisation au sein de votre appareil mobile ou dans le cadre de la localisation de certains véhicules de transport public TWISTO
- Commentaires et interactions avec nos services de gestion des relations clients
- Données relatives au trafic et à l'utilisation du site internet twisto.fr et des applications mobiles TWISTO, informations que vous nous fournissez en provenance d'un réseau social
- 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 des services TWISTO et vos interactions avec TWISTO :

- 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
- Vérification de la régularité d'utilisation de nos services
- Traiter de manière sécurisée vos coordonnées de paiement lors de l'achat d'un service
- Vous informer des incidents et perturbation dans la délivrance de nos services
- Vous informer de nos offres adaptées à l'utilisation de nos services
- Comprendre vos besoins et vos attentes afin de vous fournir des services adaptés et mesurer l'utilisation de nos services et de leurs fonctionnalités en vue de modifier ou d'améliorer nos services et de faire évoluer nos offres ou créer de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux services
- 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

Nous nous engageons à ne pas vendre, échanger, louer ou transférer d'une quelconque autre manière, sans votre consentement qui aura été donné après que vous ayez reçu une information préalable, à l'exception des cas énumérés ci-dessous :

### Avec des prestataires tiers

Nous sommes susceptibles de communiquer vos données personnelles à des tiers, dans ou hors de l'Union Européenne, pour nous aider à exploiter les services TWISTO et notamment pour faire fonctionner le site internet et les applications mobiles TWISTO.

### Avec 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 :

### Avec des tiers pour des motifs juridiques

Dans le cas où KEOLIS CAEN MOBILITES 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, santé ou la sécurité, etc.).

Nous exigeons toujours de ces tiers 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. COMMENT NOUS PROTÉGEONS VOS DONNÉES PERSONNELLES

KEOLIS CAEN MOBILITES 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 législation applicable en vigueur.

Ces mesures incluent notamment :

- Le stockage sur des serveurs sécurisés au sein de l'Union Européenne
- La protection, notamment via des procédés de cryptage des données transmises
- Accès limité aux employés et contractuels sur la base du besoin de savoir

Bien que KEOLIS CAEN MOBILITES mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons garantir la sécurité des informations transmises sur notre Site lors de leur transit via Internet au moyen d'un protocole non sécurisé.

## 6. VOS DROITS SUR VOS DONNÉES PERSONNELLES

### Accès, modification, mise à jour et suppression de vos données personnelles

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez demander à accéder à vos données personnelles détenues et traitées par KEOLIS CAEN MOBILITES, les consulter, en obtenir une copie papier ou électronique et en demander la correction, la mise à jour ou la suppression. Vous pouvez exercer ces droits en adressant une demande écrite, accompagnée d'une copie de votre pièce d'identité aux contacts mentionnés à l'Article 8 « Nous contacter ». Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la loi 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.

### Opposition

Vous pouvez, à tout moment, demander à ne plus recevoir d'informations ou d'offres, soit en nous écrivant à l'une des adresses indiquées dans l'Article 8 « Nous contacter », soit suivant le processus de désinscription décrit dans les messages reçus.

### Portabilité

Dans les cas prévus par la loi applicable, vous pouvez également exercer votre droit à la portabilité, en nous écrivant aux coordonnées indiquées dans l'Article 8 « Nous contacter ». Nous nous efforcerons de répondre à vos demandes dans les meilleurs délais et dans les conditions prévues par la loi 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.

### 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.

## 7. DÉLAIS DE CONSERVATION DES DONNÉES PERSONNELLES

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.

La liste ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables ou imposées à KEOLIS CAEN MOBILITES 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 CAEN MOBILITES.

Finalités :

- Vidéosurveillance ayant pour objet d'assurer la sécurité des biens et des personnes utilisant les services TWISTO  
Durée de conservation : 72 heures
- Mesure d'audience et personnalisation des sites Internet, et des applications mobiles, gestion des cookies  
Durée de conservation : 13 mois
- Gestion des demandes d'accès et de rectification des données.  
Durée de conservation : 1 an à compter de la réception des demandes
- Gestion des demandes d'opposition au(x) traitement(s)  
Durée de conservation : 3 ans à compter de la prise en compte du droit d'opposition
- Réponses aux enquêtes de satisfaction  
Durée de conservation : 3 ans à compter du dernier contact
- Opérations promotionnelles et de fidélisation, envoi d'offres  
Durée de conservation : 3 ans à compter de la fin de la relation commerciale ou du dernier contact initié par le client ou le prospect
- Gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, gestion des réclamations  
Durée de conservation : 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 CAEN MOBILITES uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement
- Besoin d'une procédure judiciaire, administrative ou disciplinaire, conservation selon les règles propres à chacune de ces procédures par l'autorité qui en a la charge.  
Durée de conservation :
  - 30 jours à compter du jour de l'enregistrement des données
  - 3 ans en cas de procédure judiciaire, administrative ou disciplinaire si lancement dans les 30 jours pour opération de consultation et d'extraction

## 8. MODIFICATION DE LA POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

KEOLIS CAEN MOBILITES se réserve le droit d'apporter des modifications la Politique de Confidentialité à tout moment.

Vous en serez préalablement averti par la publication d'une notification sur la page d'accueil du site twisto.fr. 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.

Vous reconnaissez et acceptez que'il vous incombe de consulter régulièrement notre site internet pour prendre connaissance des modifications qui lui sont apportées, notamment au sein de la Politique de Confidentialité.

## 9. NOUS CONTACTER

Pour exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail keolis-caen-dpo-rpdp@keolis.com ou à l'adresse postale TWISTO - Centre Relation Clients - 2 avenue des Etangs - 14123 FLEURY SUR ORNE.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 8 novembre 2019.