

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE - TIVA

TIVA est soucieux de la protection de vos données personnelles. TIVA s'engage à assurer le meilleur niveau de protection à vos données personnelles en conformité avec la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après « Loi Informatique et Libertés ») et au Règlement européen sur la protection des données personnelles (RGPD), qui entre en vigueur à compter du 25 mai 2018.

Le service de transports de personnes handicapées de l'Oise, TIVA, a été confié par le Conseil départemental à notre entreprise, Lucky Star. Nous sommes amenés à collecter vos données personnelles afin de valider votre inscription et d'assurer vos déplacements. Nous savons qu'il s'agit d'une lourde responsabilité, c'est pourquoi nous nous efforçons de les protéger, tout en vous permettant d'en garder le contrôle.

L'objectif de ce document est de vous présenter les données nécessaires à votre inscription et à vos déplacements, ainsi que l'usage que nous en faisons. Il est indispensable que vous en preniez connaissance et que vous l'approuviez.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Nationale Informatique et Liberté www.cnil.fr.

IDENTITE DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

Le responsable du traitement de vos données à caractère personnel est la S.A.S.U. Les transports Personnalisés du Valois, 22 rue Pershing, 60600 CLERMONT, dont le nom commercial est Lucky Star, enregistrée au R.C.S. de Beauvais sous le numéro 45110977100035

VOS DONNEES PERSONNELLES

Type de données

Les données personnelles obligatoires :

- Votre état civil et vos coordonnées :
 - Nom et prénom, date et lieu de naissance, adresse, courriel, numéro (s) de téléphone
- Votre situation de handicap :
 - Type (s) de handicap, mobilité, matériel nécessaire à la personne, présence d'un chien d'aveugle, accompagnateur obligatoire, et toute informations utiles à votre prise en charge

Les données complémentaires, rendues obligatoires par votre situation :

- Les coordonnées de la personne en charge de votre tutelle éventuelle
 - Nom et prénom du tuteur ou de la tutrice, adresse, numéro (s) de téléphone, courriel
- Les coordonnées de votre accompagnateur, si celui-ci est obligatoire
 - Nom et prénom de l'accompagnateur/ accompagnatrice, numéro (s) de téléphone, courriel

Les données facultatives, suivant vos choix :

- Les coordonnées de la personne à prévenir en cas d'incident/accident
 - Nom et prénom de la personne, lien de parenté, adresse, numéro (s) de téléphone, courriel
- Vos coordonnées bancaires et votre autorisation de prélèvement signée, lors des règlements par prélèvement automatique (collecte par courrier ou remise en main-propre uniquement)
- Votre accord pour l'envoi automatique de mail ou SMS

Modalités de collecte

Ces données sont collectées par deux moyens :

- En remplissant le formulaire d'inscription en ligne du site internet tiva.fr
- En envoyant un formulaire papier à Tiva, complété manuellement

Remarque : les autorisations de prélèvement sont collectées sous format papier

Documents collectés

Ces données sont associées aux copies des documents suivants :

- Carte d'invalidité ou Carte Mobilité Inclusion mention invalidité
- Pièce d'identité

Hébergement des données personnelles

Les données collectées, ainsi que les justificatifs en format numérique, lors des inscriptions sur le site tiva.fr sont effacées de la base de données de l'hébergeur du site, Wix, le jour de la validation de l'inscription. Les différents éléments sont imprimés et font l'objet d'un archivage dans nos locaux du 22 rue Pershing, 60600 CLERMONT, ainsi que les demandes reçues par courrier.

Les données collectées par formulaire en ligne sont stockées, avant leur effacement, sur les serveurs de Wix, et leur usage est strictement accessible au service de la relation clientèle de Lucky Star :

Wix.com

Inc.

Adresse : 500 Terry A François Blvd, San Francisco, CA 94158, Etats Unis

L'ensemble de ces données, relatives à l'inscription, est ressaisi dans le logiciel XE, logiciel d'exploitation et de réservation du service TIVA, par les téléopérateurs/téléopératrices de Lucky Star. Les données du logiciel XE sont hébergées sur les serveurs d'Option Service, Inovia bâtiment 4, Chemin de Crisolles, 60400 Genvry.

LES DONNEES RELATIVES A VOS RESERVATIONS

Type de données

Les données personnelles collectées lors de votre inscription sont complétées par les éléments constituant les réservations effectuées pour vos déplacements :

- Adresses de prise en charge et de dépose
- Jour et heure de prise en charge et de dépose
- Eventuellement, nom et prénom de la ou des personnes vous accompagnant.

Modalités de collecte

Les éléments constitutifs de vos réservations sont intégrés dans le logiciel XE.

Ils sont collectés soit :

- Lors de la saisie par les téléopérateurs/téléopératrices dans le cas de réservation par téléphone, courrier, fax ou mail
- Lors de la saisie par vos soins sur le site tiva.fr ou sur l'application mobile TIVA à la page réservation

Hébergement des données relatives à vos réservations

L'ensemble de ces données, relatives aux transports effectués, en cours ou à venir, est hébergé sur les serveurs d'Option Service, Inovia bâtiment 4, Chemin de Crisolles, 60400 Genvry.

AUTRES DONNEES

Les appels téléphoniques :

- Vos appels et conversations téléphoniques avec nos services sont enregistrés systématiquement, sauf refus explicite de votre part auprès de la personne vous répondant

La géolocalisation :

- Lors de vos déplacements, le véhicule vous transportant est géolocalisé. Les données de géolocalisation sont hébergées sur les serveurs d'Option Service , Inovia bâtiment 4, Chemin de Crisolles, 60400 Genvry.

USAGE DE VOS DONNEES

Dans le but de vous servir au mieux, d'améliorer nos prestations et de contrôler celles-ci, vos données, en tout ou partie, sont accessibles aux équipes de Lucky Star et du Conseil départemental pour les usages suivants :

- **Afin d'effectuer vos réservations par téléphone**, de créer ou modifier vos coordonnées et choix, par les téléopérateurs/téléopératrices de Lucky Star :
 - Toutes les données saisies dans XE
 - Les données en temps réel de géolocalisation
- **Pour communiquer avec vous**, notamment lors de l'envoi de SMS et mail automatiques pour les téléopérateurs/téléopératrices
- **Pour la réalisation des factures mensuelles**, par le service comptabilité de Lucky Star :
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, coordonnées bancaires, liste des courses effectuées
- **Pour la réalisation de vos courses** par le personnel de conduite de Lucky Star, lorsque celui-ci doit vous transporter :
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, adresse de prise en charge et de dépose, données relatives à la situation de handicap de la personne de handicap
- **Pour l'organisation des déplacements** par le service planification de Lucky Star :
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, adresse de prise en charge et de dépose, données relatives à la situation de handicap de la personne de handicap
- **Pour le contrôle de la bonne réalisation des courses**, les données de géolocalisation sont archivées et consultables par la direction de l'exploitation de Lucky Star et le Conseil départemental de l'Oise
- **Afin d'effectuer des contrôles qualité** et en cas de réclamation, les conversations téléphoniques sont enregistrées et accessibles à la direction de l'exploitation de Lucky Star
- **Dans le but de contrôler la validité des inscriptions** des adhérents et **la facturation** des transports réalisés par le Conseil départemental de l'Oise, au service des transports du Conseil départemental de l'Oise, 1 rue de Cambry 60000 Beauvais
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, adresse de prise en charge et de dépose, jours et heures, données relatives à la situation de handicap de la personne de handicap, montant facturé
- **Pour le détail de la facturation** afin d'effectuer le règlement de la participation du département, à la Paierie départementale, 2 rue Molière 60000 Beauvais
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, adresse de prise en charge et de dépose, jours et heures, montant facturé

Tout autre usage de vos données n'est pas autorisé, notamment lors de demandes d'un tiers non autorisé explicitement (la personne à prévenir en cas d'incident/accident), d'établissement, d'employeur, d'association ou d'entreprise.

UTILISATION DU SITE tiva.fr

Rubrique mon compte

Cet espace vous est réservé. Il est sécurisé et accessible par un login et un mot de passe. Le mot de passe est connu de vous seul. En cas de perte de mot de passe, vous pouvez en demander un nouveau, généré automatiquement par le logiciel, que vous recevrez par mail sur l'adresse associée à votre compte.

Lors de vos paiements en ligne sur le site, vos coordonnées de carte bancaire sont cryptées par le système Monetico du CIC. Elles ne sont pas portées à la connaissance de Lucky Star.

Formulaire d'inscription en ligne

L'accès est sécurisé au moyen d'une connexion de type « https:// ». Ce type de connexion vous garantit :

- La confidentialité : il est impossible d'espionner les informations échangées.
- L'intégrité : il est impossible de truquer les informations échangées.

TRANSFERT DES DONNEES

Tiva est un service de transports attribué à Lucky Star dans le cadre d'un marché de 4 années, ayant débuté le 1^{er} janvier 2018. Au terme de ce marché, le 31 décembre 2021, dans le cas où le Conseil départemental de l'Oise serait amené à désigner un titulaire différent de Lucky Star, Lucky Star, ou le Conseil départemental seront amenés à transférer les éléments

DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

- 5 ans après la fin de statut d'adhérent au service pour les données relatives à vos réservations, facturation, inscription
- 1 an pour les conversations téléphoniques
- 1 an pour les données de géolocalisation

DROIT D'ACCES ET DE MODIFICATIONS DE VOS DONNEES

Vous pouvez, à tout moment, demander à consulter vos données et à les modifier, voire les supprimer, dans les limites des nécessités du règlement, du fonctionnement du service et de la loi, certains éléments étant indispensables à la réalisation des prestations, à la facturation ou au contrôle a posteriori.

Dans le cas de demande de suppression de certaines données, une date limite vous sera communiquée.

La demande de suppression ou de modification substantielle de tout ou partie de vos données doit être adressée par courrier à :

TIVA, Service Relations Clientèle, 22 rue du Général Pershing, 60600 CLERMONT

Ou par mail : relation-clientele@tiva.fr