Politique de confidentialité

G'R4 – 431 avenue Ambroise Croizat 38920 CROLLES
Téléphone : 0 800 941 103 – tougo.fr
SIRET : 812 273 514 00024

KEOLIS

La société GR4 (« GR4 » 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 tougo.fr, nos réseaux sociaux, ou encore nos éventuels évènements.

Notre Politique de Gestion des Cookies, accessible sur tougo.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 nos 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 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 GR4, 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 souhaiterez 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 du site et doit être lue conjointement à celles-ci. Les CGU sont disponibles dans les Mentions légales.

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 GR4, 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 numériques 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 3 « Utilisation des données collectées et délais de conservation » 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 contact@tougo.fr.

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 GR4 auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos points de vente physique et/ou achat d'un de nos services ;
- Demande de contact ou échanges par email/ courrier et/ou par téléphone avec nos services de relation clients ;
- Réception et gestion de votre candidature par email ;
- Réception des informations fournisseurs/prospects dans le cadre de la gestion des relations précontractuelles et contractuelles ;
- Traitement des images de vidéoprotection des caméras installées dans nos installations ouverts au public (agences commerciales, véhicules de transport) ;
- Validation des titres, contrôle d'accès à nos services (transports urbain, interurbain, collectif ou individuel, médicalisé, location ou stationnement de véhicule, etc.) ou traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Utilisation de nos services, en ce compris nos systèmes et applications billettiques ainsi que les services de transports à la demande et transports de personnes à mobilité réduite ;
- Traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Navigation sur notre site internet tougo.fr ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre GR4 et vous ;
- Echanges téléphoniques ou vocaux entre vous et GR4 ou l'un de ses prestataires ;
- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressées par courrier et/ou email à contact@tougo.fr.

3. Utilisation des données collectées et délais de conservation

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.

Le tableau ci-dessous synthétise les différentes durées maximales de conservation applicables :

Finalités	Types de Données collectées	Durées de conservation
Gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications	• Données de connexion • Données d'identification	Les données seront supprimées/anonymisées au bout de 12 mois
Gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects	• Données d'identification • Données sur votre vie personnelle	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compter du dernier contact initié par le prospect
Gestion et inscription au service de transport scolaire	• Données d'identification • Vie personnelle : relation représentant légal – mineur • Données de connexion	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 supprimées /anonymisées au bout de 12 mois.
Gestion et inscription au service de transport à la demande	• Données d'identification et de connexion • Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu	Les données seront supprimées/anonymisées 2 ans après la dernière réservation. Les historiques de trajets seront conservés 2 ans).
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…) • Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu, information sur le handicap nécessaire lors de la prise en charge	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 client seront supprimées/anonymisées 2 ans

		après la dernière réservation. Les historiques de trajets seront conservés 2 ans.
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)	• Données d'identification • Données de validation • Photo	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. 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 évènements (puis 13 mois en archivage intermédiaire). 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. 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. La photo est conservée pendant la validité de la carte d'abonnement au réseau.
Réalisation d'enquêtes de satisfaction	• Données d'identification • Habitudes de déplacement	Anonymisation des réponses après réalisation de l'enquête

Réponse à vos demandes d'informations / questions	• Données d'identification et éléments sur la demande • Demandes reçues • Réponses apportées	Durée nécessaire au traitement de votre demande et au maximum 2 ans
Gestion et historisation des achats et des prestations de services, 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 GR4 uniquement pour la durée de prescription des opérations de paiement
Gestion des réclamations	• Données d'identification • Données de commandes et abonnements • Réponses apportées	5 ans à partir de la clôture de la réclamation
Le suivi des procès-verbaux émis et des amendes correspondantes	• Données d'identification • Données de localisation • Données relatives à des infractions	Jusqu'au paiement de l'amende
La détection du délit d'habitude		12 mois maximum
L'émission de bulletins de régularisation, le traitement des relances et des réclamations consécutives à un constat d'infraction		1 an en base active puis 2 ans en archivage
Gestion des cookies : mesures d'audience	• Cookies	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.
Gestion de la vidéoprotection dans les locaux commerciaux et dans les véhicules de transport	• Images • Données d'identification • Données de localisation	1 mois maximum
Enregistrements des appels au centre de relation clients à des fins de formation et en cas d'incidents	• Sons des appels • Données d'identification	2 mois maximum

Gestion de votre recrutement et constitution d'une CVthèque	• Données d'identification • Données sur votre vie professionnelle	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.
Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau	• Statistiques anonymisées	Anonymes
La gestion des jeux-concours	Données nécessaires à la participation du jeux concours et à la sélection des gagnants	Conservation la durée du jeu concours jusqu'à l'attribution des lots
La gestion des objets trouvés	• Données d'identification nécessaire pour recontacter en cas d'objet retrouvé	2 ans maximum
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 Le document d'identité n'est conservé que le temps de la vérification
Gestion du précontentieux et du contentieux, constitution de preuves	• Données nécessaires à la procédure en cours	Durée de la procédure

4. Bases légales des traitements de données personnelles

Conformément à la réglementation applicable, nous traitons vos données lorsque nous avons un fondement légal qui nous permet de le faire. Il peut s'agir de l'exécution contractuelle (a), de votre consentement (b), de l'intérêt légitime (c), ou d'une obligation légale (d).

a) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'exécution contractuelle (ou précontractuelle)

- La gestion, délivrance et utilisation des titres de transports ;
- La gestion de vos comptes utilisateurs sur nos Sites et/ou applications ;
- L'inscription et la gestion des services de GR4 ;
- La gestion et historisation des achats et des prestations de services, garanties, recouvrement, facturation ;
- La gestion de votre recrutement ;
- La gestion des réclamations ;
- Gestion et inscription au service de transport scolaire ;
- Gestion et inscription au service de transport à la demande ;
- Gestion et inscription aux services de transport de personnes à mobilité réduite.

b) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de votre consentement

- La gestion de la prospection commerciale et de l'envoi d'actualités aux clients et prospects ;
- Réalisation d'enquêtes de satisfaction ;
- La gestion des cookies et traceurs sur notre site internet à l'exclusion des cookies et traceurs techniques nécessaires au fonctionnement.

c) Les finalités de traitement reposant sur le fondement de l'intérêt légitime

- La gestion de vos demandes d'informations / questions ;
- L'enregistrements des appels au centre de relation clients ;
- 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 ;
- L'organisation des jeux concours et l'attribution des lots ;

d) Les données collectées sur le fondement de l'obligation légale

- La gestion de la fraude et du recouvrement des Procès-verbaux, ainsi que la détection du délit d'habitude ;
- La gestion de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, etc.) au titre du RGPD ;
- La mise en place d'une vidéoprotection à l'agence commerciale de Crolles à des fins de sécurité des biens et des personnes conformément au code de la sécurité intérieure ;

5. Transmission des données

Vos données personnelles peuvent être communiquées :

En interne

Aux services habilités de GR4 et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, le service des ressources humaines, le service suretés 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 (Keolis SA et Keolis Solution), afin d'assurer la continuité de nos services, de notre site internet et de nos applications mobiles ;
Si vous candidatez via le portail de recrutement du groupe Keolis, vos données de comptes et de candidature seront traitées par Keolis SA, en tant que responsable de traitement distinct, qui transmettra votre candidature pour traitement par GR4, en tant que responsable distinct de traitement.

A des prestataires, sous-traitants

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, situés dans au sein de l'Union Européenne (ci-après « UE »), pour nous aider à exploiter nos services et notamment pour assurer le bon fonctionnement du site Internet de GR4 ;

A L'autorité Organisatrice et aux exploitants de transports de la Région/Département

Dans le cadre de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données clients billettique pourront être transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou aux autres exploitants exclusivement afin d'assurer cette interopérabilité des titres.
A la fin de la Délégation de service publique, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du réseau M TouGo afin d'assurer la continuité du service public.
Avec votre consentement, vos données clients pourront être transmises à l'Autorité Organisatrice afin de vous contacter pour des enquêtes et/ou vous envoyer de l'information sur la région.

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 « Utilisation de vos données personnelles » ci-dessus, concernant les cookies et traceurs collectés avec les partenaires qui collectent et traitent ces cookies/traceurs. Ces derniers étant responsables distinct/conjoints de traitement concernant les traitements effectués.

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, la santé ou la sécurité, etc.), comme la transmission des procès-verbaux impayés à l'Office du Ministère publique, ou la transmission des images de vidéoprotection à la Police Judiciaires 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 au sein de l'UE.

6. Sécurité des données

GR4 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 règlementation 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 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 ;

Bien que GR4 mette en place toutes les mesures possibles pour protéger vos données personnelles, nous ne pouvons pas garantir la sécurité des informations transmises sur nos sites 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 GR4, 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 que certaines de vos données ne fassent plus l'objet d'un traitement.

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.

Il vous est aussi possible de définir le sort des données vous concernant après votre décès.

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 adressant une demande écrite, accompagnée d'un justificatif d'identité (lorsque ce dernier est nécessaire afin de vérifier 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 règlementation 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

GR4 peut être amenée à apporter des modifications la 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 exercer vos droits ou toute question relative à la Politique de Confidentialité et au traitement de vos données personnelles, veuillez nous contacter à l'adresse e-mail contact@tougo.fr ou à l'adresse postale : GR4 - 431 avenue Ambroise Croizat 38920 Crolles.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le 31/01/2024.