



POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE - TRÈMA

Tréma est soucieux de la protection de vos données personnelles. Tréma 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 la communauté urbaine Grand Reims, Tréma, a été confié à notre entreprise, Les Transports Adaptés de la Marne (TAM). 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 Adaptés de la Marne, 6 rue Nicolas Appert, 51430 Tinqueux, dont le nom commercial est TAM, enregistrée au R.C.S. de Reims sous le numéro 843 377 516

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 trema.fr
- En communiquant un formulaire papier à Tréma, 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 trema.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 6 rue Nicolas Appert, 51430 Tinquieux, 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 Tréma :

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 Tréma, par les téléopérateurs/téléopératrices de Tréma. 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 trema.fr ou sur l'application mobile Tréma 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.

Les réclamations :

- L'ensemble des échanges écrits (par courriel, courrier ou télécopie) ou oraux, relatifs à une réclamation portée par un usager ou un tiers et relatifs au service Tréma pour tout ou partie de ses missions (inscriptions, réservations, transports, facturations, etc.) sont collectés dans le logiciel Quality SaaS. Les données sont hébergées par la société Avanteam, editrice de Quality SaaS, sise au 8 Rue Nieuport - 78140 Vélizy-Villacoublay.

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 Tréma et de Grand Reims pour les usages suivants :

- **Afin d'effectuer vos réservations par téléphone**, de créer ou modifier vos coordonnées et choix, par les téléopérateurs/téléopératrices de Tréma :
 - 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**, si nécessaires, par le service comptabilité de Tréma :
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, coordonnées bancaires, liste des courses effectuées, titres de transport facturés
- **Pour la réalisation de vos courses** par le personnel de conduite de Tréma, 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
- **Pour l'organisation des déplacements** par le service planification de Tréma :
 - Nom et prénom, adresse, téléphone, courriel, adresse de prise en charge et de dépose, données relatives à la situation de handicap de la personne
- **Pour le contrôle de la bonne réalisation des courses**, les données de géolocalisation sont archivées et consultables par la direction de l'exploitation de Tréma et Grand Reims
- **Afin d'effectuer des contrôles qualité** et en cas de réclamation, les conversations téléphoniques sont enregistrées et accessibles à la direction de la relation clientèle de Tréma
- **Dans le but de contrôler la validité des inscriptions** des usagers et **la facturation** des transports réalisés par Tréma, au service des transports de Grand Reims :
 - 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, titres facturés
- **Afin de répondre au mieux à vos réclamations**, les données de Quality Saas sont accessibles au personnel d'encadrement de Tréma, et la personne en charge du suivi du service Tréma au sein de la communauté urbaine Grand Reims

Par ailleurs, lors de votre demande d'adhésion, qu'elle soit validée ou pas, les données personnelles suivantes sont accessibles aux membres de la commission d'admission au service : civilité, nom, prénom, âge, adresse, téléphone, type de handicap et situation familiale et professionnelle.

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 trema.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 Paybox. Elles ne sont pas portées à la connaissance de Tréma.

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

Tréma est un service de transports attribué à la société « Les Transports Adaptés de la Marne » dans le cadre d'un marché d'une année, renouvelable 3 fois, ayant débuté le 1^{er} janvier 2019. Au terme de ce marché, le 31 décembre 2022, dans le cas où la communauté Urbaine Grand Reims serait amenée à désigner un titulaire différent des « Transports Adaptés de la Marne », Tréma ou la communauté Urbaine Grand Reims transféreront les éléments nécessaires à l'entreprise titulaire. Vous pourrez vous opposer à ce transfert par courrier simple, avant le 31 décembre 2022. Vous devrez alors initialiser une nouvelle procédure d'inscription auprès du nouveau titulaire.

DUREE DE CONSERVATION DES DONNEES

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

DROIT D'ACCES ET DE MODIFICATION 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 Tréma Service Relations Clientèle, 6 rue Nicolas Appert, 51430 Tinquieux, ou par mail : relation-clientele@trema.fr