

Politique de confidentialité

Keolis Ile de France

Île-de-France Mobilités a confié à KEOLIS l'exploitation de réseaux de transports franciliens. Pour chaque réseau ou ligne, des sociétés dédiées Keolis ont été créées afin d'exploiter les réseaux/lignes et qui sont les suivantes (ci-après désignées « Les Sociétés ») :

- Pour les lignes de tramway T4, T11 et T14, l'exploitation est assurée par Stretto
- Pour le territoire du Haut Val d'Oise, l'exploitation est assurée par la société Keolis Nord Val d'Oise
- Pour le territoire de Roissy Est, l'exploitation est assurée par la société Keolis Pays de France Est
- Pour le territoire de Terres d'Envol, l'exploitation est assurée par la société Keolis Pays de France Ouest
- Pour le territoire du Pays Briard, l'exploitation est assurée par la société Keolis Portes et Val de Brie
- Pour le territoire du Val d'Yerres Val de Seine, l'exploitation est assurée par la société Keolis Val d'Yerres Val de Seine
- Pour le tramway T9 et le réseau Seine Grand Orly, l'exploitation est assurée par la société Keolis Ouest Val de Marne
- Pour le territoire d'Evry Centre Essonne, l'exploitation est assurée par la société Transports Intercommunaux Sénart Sud Essonne
- Pour le territoire de Vélizy Vallée de la Bièvre, l'exploitation est assurée par la société Keolis Vélizy Vallée de la Bièvre
- Pour le territoire d'Argenteuil Boucles de Seine, l'exploitation est assurée par la société Keolis Argenteuil Boucles de Seine
- Pour le territoire de Poissy – Les Mureaux, l'exploitation est assurée par la société Keolis Seine et Oise Est
- Pour les lignes de métro 16, 17 et 18, l'exploitation est assurée par la société Keolis Compagnie du Métro du Grand Paris
- Pour le territoire de Marne et Brie, l'exploitation est assurée par la société Keolis Grand Paris Vallée de la Marne
- Pour le territoire de Seine Orly, l'exploitation est assurée la société Keolis Grand Paris Seine Orly

Dans le cadre de l'exploitation des réseaux susmentionnés, les Sociétés sont amenées à traiter des Données Personnelles des usagers du Réseau de transport d'Ile-de-France (ci-après « Vous »). Dans ce cadre, Les Sociétés mettent 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, nos centres d'appel, nos éventuels événements, ainsi que les informations qui pourraient nous être transmises directement par Île-de-France Mobilités.

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

Les Sociétés susmentionnées agissent en qualité de sous-traitantes d'Ile-de-France Mobilité en fonction des lignes/réseaux exploitées pour les finalités décrites ci-après. A l'exception des traitements relatifs à :

- La gestion, l'émission des procès-verbaux et des bulletins de régularisation, ainsi que la détection du délit d'habitude ;
- La gestion de la vidéoprotection,
- La gestion des caméras individuelles portées par les agents assermentés,
- La gestion des enregistrements des appels d'urgence en station et dans nos véhicules lors des appels de nos conducteurs au Poste de commande centralisé,
- La gestion des demandes de droit correspondantes,
- La gestion des contentieux et précontentieux,

Pour lesquels les Sociétés susmentionnées agissent en tant que Responsables de traitement distincts.

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).

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 de collecte sur support papier ou électronique ou à l'occasion d'opérations ou d'évènements organisés par l'une des Sociétés précitées auxquels vous participez ;
- Visite d'un de nos guichets mobiles et/ou achat d'un de nos services via les guichets mobiles, les distributeurs automatiques, ainsi qu'à bord de nos véhicules ;
- Demande de contact ou échanges par email/ courrier et/ou par téléphone avec nos services de relation clients transmises par Île-de-France Mobilités ;
- Traitement des images de vidéoprotection des caméras installées dans nos installations ouverts au public (agences commerciales, véhicules de transport) ;
- Traitement des enregistrements sonores réalisés lors des appels d'urgence en station.
- Traitement des enregistrements sonores réalisés lors des appels de nos conducteurs au Poste de commande centralisé, notamment en cas de situation d'urgence.

- Traitement lors des paiements sans contact par carte bancaire (open paiement) sur les réseaux/lignes le permettant.
- 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, transports de personnes à mobilité réduite ;
- Traitement des infractions et recouvrement des amendes ;
- Réception et envoi de courriers électroniques, messages textes et autres messages électroniques entre l'une des Sociétés précitées et vous ;
- Echanges téléphoniques ou vocaux entre vous et l'une des Sociétés précitées ou l'un de ses prestataires ;
- Exercice de vos droits au titre du RGPD adressées par courrier et/ou email aux l'adresses disponibles à l'article 9 de la présente Politique.
- Traitement des images et des enregistrements sonores issus des caméras individuelles portées par les agents assermentés de Keolis Contrôle et Humanisation et Keolis Grand Paris Seine Orly dans les véhicules de transport public de personnes et dans les emprises immobilières nécessaires à l'exploitation des services de transport.

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
Alimentation de la base clients du service des transports scolaires et instructions des dossiers d'inscription	- Données d'identification - Vie personnelle : relation représentant légal – mineur - Données de connexion	Les Sociétés concernées alimentent l'outil mis à disposition par OPTILE mais ne conservent pas de données après l'instruction des dossiers. Les durées de conservation dans le cadre de la gestion du transport scolaire sont gérées par Ile de France mobilité <u>Transport Scolaire IDF</u>

Assurer la gestion des courses et la prise en charge des clients du Services de de transport de personnes à mobilité réduite	• Données d'identification • Données nécessaires pour assurer la prise en charge au sein des véhicules affectés • Adresse de prise en charge et destination, date, heure lieu, information sur le handicap nécessaire lors de la prise en charge	La Société concernée alimente l'outil dédié, mais ne conserve pas de données en dehors de l'outil. La gestion des durées de conservation des données concernant le transport de personnes à mobilité réduite sont gérées par Ile de France Mobilité en lien avec Kisio qui assure la gestion du service de réservation conformément à la <u>Politique de confidentialité et cookies du site internet Pam</u>
Gestion de la vente et de la délivrance des titres de transport exclusivement au guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord	• Données d'identification • Données de validation	Les Sociétés concernées alimentent l'outil dédié géré par Ile-de-France Mobilité et Comutitres SAS qui assure la gestion des durées de conservation conformément aux <u>Conditions generales de vente et d'utilisation (CGVU) du Passe Navigo Île-de-France Mobilités</u>

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 1 an
Gestion de l'encaissement des achats réalisés via guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord	- Données d'identification - Données de commandes et abonnements - Données de paiement	Les Sociétés concernées alimentent l'outil dédié géré par Ile-de-France Mobilité et Comutitres SAS qui assure la gestion des durées de conservation <u>Conditions générales de vente et d'utilisation (CGVU) du Passe Navigo Île-de-France Mobilités</u>
Gestion des paiements sans contact par carte bancaire (open paiement) sur les réseaux/lignes le permettant	Données de transaction et bancaire (Tap, Pan..)	La durée des prescriptions bancaires applicables
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 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 • Date et heure	60 jours maximum
Enregistrement des appels d'urgence en station et dans nos véhicules lors des appels de nos conducteurs au Poste de commande centralisé	• Sons des appels ; localisation de l'appel ; date et heure	30 jours maximum
Réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau	• Statistiques anonymisées	Anonymes
La gestion des jeux-concours	• Données nécessaires à la participation du jeu 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 dont documents d'identité • Demandes reçues pour valider la possession de l'objet	Jusqu'à la restitution pour les objets réclamés 1 an pour les objets non réclamés
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
Gestion des images et du son lors de l'activation des caméras individuelles (piétons) portées par les agents assermentés dans les véhicules de transport public de personnes et dans les emprises immobilières nécessaires à l'exploitation des services de transport.	• Images • Sons de l'enregistrement • Données de localisation • Données d'horodatage et (plage horaire et jour de l'enregistrement)	30 jours maximum à compter de la captation des images ou de la collecte des données

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)

- Gestion de la vente et de la délivrance et du contrôle des titres de transport exclusivement au guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord ;
- L'inscription et la gestion des services de l'une des Sociétés précitées ;
- Gestion de l'encaissement des achats réalisés via guichet mobile, dans les distributeurs automatiques et à bord ;
- Gestion des paiements sans contact par carte bancaire (open paiement) sur les réseaux/lignes le permettant
- La gestion des réclamations ;
- Alimentation de la base des clients du service des transports scolaires et des instructions des dossiers d'inscription ;
- Assurer la gestion des courses et la prise en charge des clients du Services de de transport de personnes à mobilité réduite ;
- L'organisation des jeux concours et l'attribution des lots.

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

- Réalisation d'enquêtes de satisfaction. Votre participation est facultative. Votre refus de répondre aux enquêtes ou le retrait de votre consentement sont sans conséquence. Vous disposez de la faculté de retirer votre consentement à tout moment et ce, sans que cela affecte la licéité du consentement antérieurement donné.

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 ;
- L'enregistrement d'appels sur les interphones en station (appels d'urgence) et à bord des véhicules ;
- La réalisation d'analyses statistiques sur l'utilisation du réseau ;

- La mise en place et la gestion des caméras et des images de vidéoprotection installées dans nos véhicules, gares routières et/ou agences à des fins de sécurité des biens et des personnes conformément au code de la sécurité intérieure.
- L'utilisation de caméras individuelles conformément à la loi n°2025-379 du 28 avril 2025 relative au renforcement de la sûreté dans les transports et son décret d'application 2025-1234 du 15 décembre 2025.
- La gestion des infractions et recouvrement des amendes.

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

- La détection du délit d'habitude ;
- La gestion de vos demandes d'exercice de droits (accès, rectification, opposition, etc.) au titre du RGPD ;

5. Transmission des données

Vos données personnelles peuvent être communiquées :

En interne

Aux services habilités de l'une des Sociétés précitées et devant en connaître dans le cadre des finalités susmentionnées, dont le service clientèle, 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 (Keolis SA et Keolis Solution) afin d'assurer la continuité de nos services, ainsi que dans le cadre de la gestion de la vidéoprotection, des enregistrements sonores, et de la gestion de la fraude et du recouvrement, une partie de ces traitements étant notamment sous-traités à la filiale KORRIVA.

A des prestataires, sous-traitants

Nous pouvons communiquer vos données personnelles à des tiers de confiance, sous-traitant, situés au sein de l'Union Européenne (ci-après « UE »), pour nous aider à exploiter nos services.

Concernant la gestion des paiements par carte bancaire (open paiement) sur les réseaux/lignes le permettant, Keolis a recours à un prestataire certifié PCI DSS.

A L'autorité Organisatrice, aux exploitants de transports de la Région Ile de France, à COMUTITRES SAS et à OPTILE

Dans le cadre de la gestion des services de transports de la Région Ile-de-France et de l'interopérabilité de certains titres et abonnements, des données sont transmises à l'autorité Organisatrice, Ile de France mobilité, et/ou aux autres exploitants ainsi qu'à OPTILE et à Comutitres SAS, en charge de la gestion billettique et de certains traitements liés aux titres et abonnements de transport, conformément aux CGVU applicables.

A la fin de la Délégation de service public, vos données Client seront transmises à l'Autorité Organisatrice et/ou au nouvel exploitant de transport du RESEAU concerné afin d'assurer la continuité du service public.

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 et/ou des caméras piéton 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 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 des données

Les Sociétés sécurisent 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/ou 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" ;
- La mise en place de mesures organisationnelles en interne afin de protéger vos données, dont la mise en place d'une procédure de gestion des violations de données personnelles.

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 des Sociétés précitées, 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. Pour votre information, le droit d'opposition est écarté lorsque la réglementation applicable le prévoit. C'est notamment le cas s'agissant des données personnelles issues des dispositifs de caméras individuelles. Par ailleurs, lorsqu'un traitement est fondé sur l'intérêt légitime, il peut être poursuivi lorsqu'il répond à des motifs légitimes et impérieux ou est nécessaire à la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

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 réglementation applicable (délai légal d'un (1) mois, prorogeable de deux (2) mois en cas de demande complexe). 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

Les Sociétés susmentionnées peuvent être amenés 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, veuillez nous contacter via le formulaire disponible sur le site iledefrance-mobilités.fr au lien suivant : [Nous écrire | Île-de-France Mobilités](#)

ou à l'adresse postale :
Keolis Ile de France, 266,
Avenue du Président Wilson – Bâtiment le Stadium
93210 La Plaine Saint Denis.

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez également vous adresser à **dpo.idf@keolis.com** afin qu'elle puisse être transmise au Délégué à la Protection des Données de la société concernée.

La Politique de Confidentialité a été mise à jour le **30 septembre 2026**.