



ANNEXE 12 : CONVENTION RGPD

Dans le cadre de leurs relations contractuelles et de l'exécution de la présente Délégation de Service Public (ci-après « **DSP** »), les Parties s'engagent à respecter la réglementation en vigueur applicable au traitement de Données à Caractère Personnel (les « Données à Caractère Personnel »), et en particulier, le règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 applicable à compter du 25 mai 2018 (le « **RGPD** »), la Loi Informatique et Libertés 78-17 du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 1er juin 2019 (la « **Loi Informatique et Liberté** ») et les textes connexes et subséquents.

Pour les besoins de la présente annexe, les définitions de « Données Personnelles », de « Responsable de traitement conjoint », de « Responsable de traitement » de « Personne concernée », et de « Sous-Traitant » s'entendent au sens des réglementations sus visées. Le rôle de chaque co-contractant est qualifié dans la matrice de responsabilité (III) pour chaque traitement. Deux cas sont envisagés : les co-contractants sont responsables de traitement distinct (I) et les co-contractants sont responsables de traitement conjoint (II).

I. Traitements pour lesquels les co-contractants sont responsables de traitement distincts

Chaque Partie s'engage à respecter, à l'occasion du traitement des Données Personnelles dont elle est responsable de traitement, au regard du cadre légal applicable susvisé, l'ensemble des obligations légales qui lui sont applicables en cette qualité en matière de protection des Données Personnelles.

Concernant certains traitements de Données Personnelles mis en œuvre dans le cadre de l'exécution de la DSP, le Délégrant et le Déléataire sont considérés comme Responsables de traitements distincts. Les traitements pour lesquels le Délégrant et le Déléataire sont considérés comme seuls Responsables de traitement sont identifiés à l'article III. Matrice de Responsabilités (ci-après « **la Matrice de Responsabilités** »).

Il est entendu que le Délégrant et le Déléataire sont chacun Responsables des traitements qu'ils mettent en œuvre notamment dans le cadre de la gestion des ressources humaines de leurs salariés/agents respectifs, ainsi que dans le cadre de la gestion des contacts/interlocuteurs et la gestion de la facturation propre à la Convention.

Dans ce cadre, les Parties s'engagent, chacun pour leur compte, en tant que Responsables de traitement distincts, notamment à :

- mettre en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens, qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées, pour chaque traitement au regard des finalités correspondantes, de manière à garantir la sécurité des Données Personnelles, la protection des Personnes concernées, la minimisation des Données, la limitation du traitement et la minimisation de la conservation des Données ;
- mettre en œuvre un registre des activités de traitement conformément au RGPD ;
- ne traiter des Données Personnelles qu'en s'appuyant sur une base légale valide fixée par le RGPD (consentement, exécution du contrat etc.) ;

- traiter les Données Personnelles pour les seules finalités correspondant au traitement ;
- ne faire appel qu'à des Sous-Traitants qui présentent des garanties suffisantes au regard des obligations du RGPD ;
- informer de manière adéquate les personnes concernées par les traitements conformément aux dispositions prévues par la Loi Informatique et Libertés et le RGPD ;
- à répondre aux demandes d'exercice de droits des personnes concernées par le traitement (droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des Données etc.), dans les conditions et modalités prévues par le RGPD et la Loi Informatique et Libertés ;
- prendre en compte, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, les principes de protection des Données dès la conception et de protection des Données par défaut ;
- mettre en œuvre les garanties prévues par le RGPD en matière de transferts de Données Personnelles en dehors de l'Union Européenne et obtenir, le cas échéant, toute autorisation nécessaire de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (ci-après « CNIL ») ;
- mettre en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité utiles au regard de la nature des traitements et des risques présentés par les traitements, pour préserver la sécurité des Données Personnelles, et notamment, empêcher qu'elles soient altérées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès ;
- prendre toute mesure nécessaire, notamment auprès de son personnel, pour réserver et faire respecter l'intégrité et la confidentialité des Données Personnelles ;
- en cas de violation de Données Personnelles, notifier à l'autorité de contrôle, et le cas échéant les personnes concernées, dans les conditions définies aux articles 33 et 34 du RGPD.

Les Données Personnelles traitées dans le cadre de l'exécution de la Convention par le Délégrant et le Déléataire, en tant que Responsables de traitement distincts, seront conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées, sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales, comptables, fiscales et sociales qui sont propres au Déléataire et au Délégrant.

II. Données Personnelles du Délégrant et du Déléataire traitées en tant que Responsables conjoints de traitement

La liste des traitements exécutés dans le cadre de la Convention RGPD sont définis dans la Matrice de responsabilités.

En raison de l'expertise du Déléataire pour exercer les missions définies dans la DSP, le Déléataire détermine avec le Délégrant, au regard des lignes directrices 07/2020 (https://www.edpb.europa.eu/system/files/2023-10/edpb_guidelines_202007_controllerprocessor_final_fr.pdf) les moyens de traitement correspondants, notamment les outils utilisés afin d'exercer ses missions. Par conséquent, il a été convenu entre les Parties de prévoir une responsabilité conjointe de traitement entre le Délégrant et le Déléataire, conformément à l'article 26 du RGPD qui dispose que « Lorsque

deux responsables de traitement ou plus déterminent les finalités et les moyens du traitement, ils sont responsables conjointement du traitement ».

De ce fait, les Responsables de traitement conjoints doivent définir de manière transparente leurs obligations respectives, notamment en ce qui concerne l'information des personnes, l'exercice de leurs droits ou la sécurisation des Données Personnelles. Les obligations respectives des Responsables de traitement conjoints, les finalités et les Données Personnelles traitées sont explicitées dans les différents articles de la présente annexe, ainsi que dans la Matrice de Responsabilités. Afin de satisfaire à l'obligation de transparence, la détermination des rôles des co-contractants, pour chaque traitement, est documentée dans une « Matrice de Détermination des Rôles » élaborée conjointement avec le Délégrant.

Il est convenu entre les co-contractants que le Délégataire est, sauf accord contraire avec le Délégrant, seul responsable des actions de conformité notamment de l'information des personnes concernées, de la gestion des durées de conservation, de la réponse aux demandes d'exercice des droits, de la notification en cas de violation de données et de la réalisation d'Analyse d'Impact relative à la Protection des Données (AIPD).

1) Obligations des Responsables conjoints

Le Délégrant et le Délégataire, en tant que Responsables conjoints de traitement, s'engagent à respecter, à l'occasion de la collecte et du traitement des Données Personnelles dans le cadre de la Convention, l'ensemble des obligations légales qui leur sont applicables en matière de protection des Données Personnelles et de la vie privée, en particulier la Loi Informatique et Libertés, ainsi que le RGPD.

A ce titre pèsent sur les Responsables conjoints les obligations détaillées ci-après. Il est entendu entre les Parties que les obligations détaillées ci-après incombent également aux personnels des Responsables conjoints de traitement, ainsi qu'à leurs sous-traitants ultérieurs respectifs.

2) Finalités des traitements de Données Personnelles

Les Données Personnelles sont traitées dans la Convention, par les Responsables conjoints de traitement, afin de fournir la gestion des services suivants : la gestion de la fraude, la gestion de la vidéoprotection, la gestion des transports réguliers de personnes sur le réseau, la gestion des transports de personnes à mobilité réduite, la gestion des transports à la demande, le stationnement, fourrière, la location de vélos, la réalisation d'études et d'enquêtes, la gestion du SAEIV et la gestion des réclamations.

Les Responsables conjoints de traitement traitent les Données Personnelles objet de la Convention uniquement pour réaliser la ou les finalités qui leurs sont dévolues conformément à ce qui est prévu dans la Matrice de responsabilités.

3) Description des traitements de Données

Les Parties s'engagent à respecter le principe de minimisation des données qui doivent être adéquates, pertinentes et limitées à ce qui est nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

4) Protection des Données dès la conception et protection des Données par défaut

Le Délégrant et le Déléataire mettent en œuvre, tant au moment de la détermination des moyens, qu'au moment du traitement lui-même, des mesures techniques et organisationnelles appropriées, conformément à l'article 32 du RGPD, de manière à garantir la sécurité des Données, la protection des Personnes concernées, la minimisation des Données, la limitation du traitement et la minimisation de la conservation des Données.

De plus, les mesures mises en place dans ce cadre garantissent que, par défaut, les Données Personnelles ne sont pas rendues accessibles à un nombre indéterminé de personnes physiques.

Ces mesures peuvent notamment comprendre en fonction des Données traitées et des finalités :

- la pseudonymisation ;
- le chiffrement des Données ;
- des moyens permettant de garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la résilience constante des systèmes et des services de traitement ;
- des moyens permettant de rétablir la disponibilité des Données Personnelles et l'accès à celles-ci dans des délais appropriés en cas d'incident physique ou technique ;
- une procédure visant à tester, à analyser et à évaluer régulièrement l'efficacité des mesures techniques et organisationnelles mises en place pour assurer la sécurité du traitement ;
- des mesures techniques et organisationnelles en cas d'accès frauduleux aux Données.

5) Coopération avec l'autorité de contrôle, la CNIL

Le Délégrant et le Déléataire s'engagent à coopérer avec la CNIL en cas de contentieux ou de procédure de contrôle de l'activité de traitement de Données Personnelles. Le Délégrant et le Déléataire s'engagent à s'apporter une assistance mutuelle et à communiquer à l'autre Partie tous les éléments requis en cas de contentieux ou de procédure de contrôle.

6) Notification des violations de Données Personnelles à la CNIL

i) Notification d'une violation survenue sur le domaine de responsabilité de l'une des Parties

Les Parties s'engagent à notifier, en cas de violation de Données Personnelles entrant dans leur périmètre de responsabilité tel que défini par la Matrice de responsabilités, l'autorité nationale de contrôle, au plus tard 72 heures après avoir pris connaissance de ladite violation. Les Parties s'engagent à prévenir le Responsable conjoint du traitement dans un délai de 48h après avoir pris connaissance de la violation.

ii) Connaissance d'une violation survenue hors du périmètre de responsabilité d'une des Parties

Lorsqu'une des deux Parties a connaissance d'une violation n'entrant pas dans son périmètre de responsabilité tel que défini par la Matrice de responsabilités, elle en avertit l'autre partie et lui communique les éléments, dont elle a connaissance, dans les plus brefs délais, et au plus tard sous 48h après la découverte de la violation, pour lui permettre de prévenir l'autorité nationale de contrôle.

7) Communication à la Personne concernée d'une violation de Données Personnelles

Les Parties s'engagent, conformément à la Matrice de Responsabilités, à notifier dans les meilleurs délais et conformément au RGPD les Personnes concernées d'une violation de Données Personnelles, lorsque cette violation est susceptible d'engendrer un risque élevé pour ses droits et libertés, et en informera l'autre partie dans les plus brefs délais.

8) Analyse d'impact relative à la protection des Données (AIPD)

Lorsqu'un traitement, compte tenu de la portée, du contexte et des finalités de ce dernier, est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des Personnes concernées, les Responsables conjoints s'engagent à réaliser, et à mettre à jour, une analyse d'impact des opérations de traitement envisagées. Les résultats de ces analyses sont communiqués à l'autre Partie.

Dans les cas où l'analyse d'impact révélerait que le traitement implique un risque élevé pour les droits et libertés des personnes physiques concernées par le traitement, les Responsables conjoints s'engagent à se concerter et, le cas échéant, à consulter la CNIL.

9) Recours à des Sous-Traitants

Chaque Responsable conjoint de traitement est responsable de ses Sous-Traitants (incluant les Sous-Traitants Ultérieurs).

Le Délégrant et le Déléataire s'engagent à ne pas transmettre de Données à des Sous-Traitants, sans avoir procédé à la vérification de leur conformité avec les règles applicables en matière de protection des Données Personnelles, telles que prévues par le RGPD et la Loi Informatique et libertés.

Le Responsable conjoint procédant au transfert de Données à un Sous-Traitant établi dans un pays situé hors de l'Union Européenne met en place les garanties nécessaires à la protection adéquate des Données Personnelles des Personnes concernées (résidant sur le territoire de l'Union Européenne), et veille à ce que les conditions de transferts de ces Données soient conformes au RGPD.

10) Hébergement et transferts de Données Personnelles hors du territoire de l'Union Européenne

Le Déléataire et le Délégrant s'engagent à privilégier l'hébergement et le traitement des Données Personnelles, dont ils sont responsables, sur le territoire d'un État Membre de l'Union Européenne.

Le Déléataire et le Délégrant s'engagent à n'en faire aucune divulgation ni transfert, même à des fins de transit à un Sous-Traitant établi dans un pays situé en dehors du territoire de l'Union Européenne, sauf à respecter et mettre en place les garanties nécessaires conformes au RGPD en veillant que ce transfert soit opéré vers un État dont la législation en matière de protection des Données Personnelles a été reconnue par la Commission européenne comme présentant un niveau de protection équivalent, ou que le transfert soit encadré par la conclusion de clauses contractuelles types émises par la Commission européenne, ou encore que le transfert s'effectue sur la base de tout autre fondement alternatif reconnu par le RGPD. Dans le cas où un transfert à un Sous-Traitant établi dans un pays situé en dehors du territoire de l'Union Européenne devait avoir lieu, le Déléataire et le Délégrant s'engagent à réaliser conjointement si nécessaire, une analyse d'impact des transferts de données personnelles.

11) Durée du traitement de Données Personnelles

Les Données recueillies dans le cadre de l'exécution de la Convention et nécessaires à la poursuite des finalités mentionnées seront conservées le temps nécessaire à l'accomplissement des finalités susmentionnées, sous réserve des traitements nécessaires au respect des obligations légales, comptables, fiscales et sociales qui sont propres au Déléataire et au Délégrant.

12) Droits d'information et exercice des droits des Personnes concernées

Les Parties s'engagent, conformément à la Matrice de Responsabilités, à informer de manière adéquate les Personnes concernées par les traitements conformément au RGPD.

Les Parties s'engagent à répondre aux demandes d'exercice de droits des Personnes concernées par le traitement, conformément à la Matrice de Responsabilités et aux délais prévus par le RGPD.

Dans les cas où le Responsable de traitement saisi ne pourrait pas répondre à la demande d'exercice de droits de la Personne concernée, il en informera l'autre Partie qui s'engage à lui transmettre les éléments dont elle dispose sous 3 jours calendaires.

Dans le cas où l'un des Responsables conjoints est saisi d'une demande d'exercice de droits d'une Personne concernée portant sur une partie du traitement qui n'est pas sous sa responsabilité, d'après la Matrice de Responsabilités, il transmet la demande au Responsable conjoint, sous 72h, pour que ce dernier puisse respecter les délais de réponse établis par le RGPD.

13) Délégué à la Protection des Données

Les coordonnées du DPO du Délégrant sont renseignées à l'article III. Matrice de Responsabilités de la présente à l'article III. Matrice de Responsabilité de la présente annexe.

Le Déléataire a désigné un délégué à la protection des données, les coordonnées du DPO sont renseignées à l'article III. Matrice de Responsabilité de la présente annexe.

14) Registre des catégories d'activités de traitement

Le Délégrant et le Délégataire, dans le cadre de leurs activités de Responsables de traitement, s'engagent à mettre en œuvre un registre des activités de traitement. Ce registre comprend les informations énoncées à l'article 30 du RGPD.

III. Matrice de responsabilités

La présente Matrice de responsabilités identifie et détermine les obligations et responsabilités du Délégrant et du Déléataire, au regard du cadre légal concernant la protection des Données Personnelles, concernant les traitements où ils sont Responsables distincts et/ou conjoints de traitement, en fonction des types de traitement de Données Personnelles identifiés.

Les traitements de Données Personnelles réalisés dans le cadre de cette Convention sont les suivants :

- Gestion de la fraude
- Gestion de la sécurité des biens et des personnes (vidéoprotection)
- Gestion des transports réguliers de personnes sur le réseau
- Gestion des transports de personnes à mobilité réduite
- Gestion des transports à la demande (TAD)
- Réalisation d'études et d'enquêtes
- Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV)
- Gestion des réclamations
- Gestion de la fourrière
- Gestion du stationnement (voirie/parking),
- Gestion de la location de vélos

IDENTITE DES DPO

Identité du DPO du Délégrant : Alain Blanc, email dpo@metropole-dijon.fr

Identité du DPO du Déléataire : David Stoltz, email dpo-diviamobilites@keolis.com

1. Gestion de la fraude

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion de la fraude dans les transports publics du réseau DiviaMobilités	☐	☐	☒	
Responsable de l'action					
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers en irrégularité	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	Les différentes notifications sont effectuées par le délégataire
Information des personnes	Sur PV et politique de confidentialité sur Divia.fr	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire au regard du RGPD	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants qui interviennent dans le traitement de données	☐	☐	☒	Agents pôle fraude, responsable/directeur de la fraude, maintenance SI

					OMP pour les données des contrevenants uniquement Huissier de justice pour le recouvrement
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité avec le RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Hébergement au CEM	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil) Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Sous-traitant application PDC – KUBAPAY	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

2. Sécurité des biens et des personnes (vidéoprotection)

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion de la vidéoprotection dans les bus et tramway et aux arrêts tram.	☐	☒	☐	
	Gestion de la vidéoprotection à l'agence, à la fourrière, dans les parkings, Divia Vélo Park				
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : images enregistrées par les caméras	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	Les différentes notifications sont effectuées par le délégataire
Information des personnes	Information dans les locaux et dans les bus et tramway, à l'agence + politique de confidentialité sur Divia.fr	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	

Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	Les personnes présentes dans la liste des personnes habilitées (membre du CODIR, responsable pôle fraude, responsable sécurité et vidéo protection etc.)
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Outil Evidence pour les Caméra piétons	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
	Outils CIBEST scène 4 pour les bus	☐	☐	☒	
	Outil ALSTOM	☐	☐	☒	
	Outil INEOTED	☐	☐	☒	
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				

	AXON, CIBEST, INEOTED	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
--	-----------------------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	---

3. Gestion des transports réguliers de personnes sur le réseau

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion de la relation contractuelle dans le cadre des transports réguliers de personnes sur le DiviaMobilités (dont les réseaux de substitution)				
	Gestion de la délivrance du titre de transport				
	Gestion des paiements et de la facturation	☐	☒	☐	
	Gestion de la prospection et proposition d'offres commerciales selon les consentements obtenus				
	Information des usagers de l'actualité et des éventuels incidents sur le réseau DIVIA				
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers	☐	☐	☒	<u>Délégant</u> : données clients transmis en début de DSP <u>Délégataire</u> : en cours de DSP auprès des clients/usagers
Notification des violations de	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	Les différentes notifications sont effectuées par Keolis

données à la CNIL et aux intéressés					
Information des personnes	Formulaire d'inscription/renouvellement/réclamation et politique de confidentialité sur divia.fr	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Si cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	Collaborateurs KDM : direction clientèle / Agence commerciale/ ...
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Billettique et OpenPayment : KUBAPAY Koredge et ALTECA - > Editeur et Hébergeur Sous-traitant de niveau 2 : Planet B (Héberge des données clients)	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

	CRM	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil) Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	OpenPayment : KUBAPAY				Le Délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
	DICOLOR -> Routeur de mail et courriers papiers				
	Planet B -> Sous-traitants de niveau 2 (Héberge des données clients)	☐	☐	☒	
	KUBAPAY -> Sous-traitant maintenance système billettique				Le Délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
	CRM	☐	☐	☒	

4. Gestion des transports de personnes à mobilité réduite

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle 1	Gestion de la commission accessibilité et conservation des dossiers de demande	☐	☒	☐	Le délégataire agit sur instruction du délégant.
Rôle 2	Gestion des réservations des courses TPMR	☐	☐	☒	

Rôle 2	Gestion de la relation contractuelle dans le cadre des transports de personnes à mobilité réduite sur le réseau DiviaMobilités				
	Gestion de la délivrance du titre de transport				
	Gestion des paiements et de la facturation	☐	☐	☒	
	Gestion de la prospection et proposition d'offres commerciales selon les consentements obtenus				
	Information des usagers de l'actualité et des éventuels incidents sur le DiviaMobilités				
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers	☐	☒	☐	Délégant : fourniture de la base client au début de la DSP
					Délégataire : recueil des données auprès des usagers et des nouveaux bénéficiaires, réception des formulaires de demande
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	Les différentes notifications sont effectuées par Délégataire
Information des personnes	Formulaire d'inscription/renouvellement et politique de confidentialité	☐	☐	☒	

Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Si cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants qui traitent les données	☐	☐	☒	Les données sont transmises aux représentants de la commission accessibilité
Hébergement des données	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Dossier hébergé au CEM	☐	☐	☒	En tant que sous-traitant, le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil) Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	XE Mobility	☐	☐	☒	Maintenance de l'outil Xe Mobility de réservation des courses PMR

5. Gestion des transports à la demande (TAD)

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion de la relation contractuelle dans le cadre des transports à la demande de personnes sur le réseau DIVIA				Processus géré dans sa globalité par le délégataire avec sa solution de gestion du TAD
	Gestion de la délivrance du titre de transport				
	Gestion des paiements et de la facturation	☐	☐	☒	
	Gestion de la prospection et proposition d'offres commerciales selon les consentements obtenus				
	Information des usagers de l'actualité et des éventuels incidents sur le réseau DIVIA				
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers	☐	☐	☒	Délégant : Transmission du fichier client en début de DSP Délégataire : recueil auprès des usagers
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	Les différentes notifications sont effectuées par le Délégataire
Information des personnes	Formulaire d'inscription/renouvellement et politique de confidentialité	☐	☐	☒	

Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Si cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants qui traitent les données	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Flexago (outil Keolis SA)	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil) Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Flexago (outil Keolis SA)	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

6. Réalisation d'études et d'enquêtes

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Réalisation d'études et enquêtes mobilité sur le réseau DiviaMobilités	☐	☐	☒	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Sur politique de confidentialité / supports d'études et d'enquêtes	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire au regard du RGPD	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants qui interviennent dans le traitement de données	☐	☐	☒	

Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité avec le RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
		☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (Société qui réalise l'enquête)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquat				
		☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

7. Système d'aide à l'exploitation et d'information voyageur (SAEIV)

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Finalités et moyens	Gestion du SAEIV (Système d'aide à l'exploitation et de l'information voyageur) sur le réseau DiviaMobilités	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : salariés du Délégataire	☐	☐	☒	

Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Via information salariés	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants qui interviennent dans le traitement de données	☐	☐	☒	Equipe du PCC, superviseurs, régulateurs de réseau et superviseurs en charge de coordonner, de planifier ou de suivre les services bus et tramway Responsable DEX Responsable Groupe (manager des conducteurs)
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	CEM	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil) Mettre à jour les contrats de sous-traitance en conformité au RGPD Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Ineo Systrans (maintenance)	☐	☒	☐	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

8. Gestion des réclamations

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Traitement des réclamations des clients	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : demandes et réclamations réalisées par les clients	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité et mention d'information dans le formulaire de réclamation	☐	☐	☒	

Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	Actuellement, le fichier des réclamations, comprenant le nom du réclamant, le contenu et la réponse apportée est transféré au délégant sans anonymisation des données. Existe-il une finalité légitimant ce transfert ? Si non, nous préconisons de vous transférer uniquement les données anonymisées nécessaires à l'évaluation de la qualité de notre service réclamation.
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Fichier hébergé par le délégataire	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Aucun				

	Excel	☐	☐	☒	Pas de sous-traitant
--	-------	--------------------------	--------------------------	-------------------------------------	----------------------

9. Organisation du covoiturage

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Mise à disposition d'une application gérant la mise en relation des utilisateurs de ce service gratuit.	☐	☐	☒	Fin de l'application au 31/12/2025 au profit d'une autre application gérée par MOBIGO. Keolis Dijon Multimodalité n'aura donc plus aucun rôle dans ce traitement
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : auprès des usagers	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité	☐	☐	☒	

Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
		☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
		☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

10. Gestion de la fourrière

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Finalités et moyens	Gestion de la fourrière	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : demandes et réclamations réalisées par les clients	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité et mention d'information dans le formulaire de réclamation	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	

Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Logol	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	EGS - Logol	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

11. Gestion du stationnement en ouvrage

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion du stationnement en ouvrage	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : demandes et réclamations réalisées par les clients	☐	☐	☒	

Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité et mention d'information dans le formulaire de réclamation	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	Centre d'Exploitation et de Maintenance	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil et exploitant)			
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD			
Recours à des sous-traitants	Prévoir les mesures de sécurité adéquates			
	EFFIA et ORBILITY	☐	☐	☒
				Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

12. Gestion du stationnement en voirie

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Rôle	Gestion du stationnement en voirie et contrôle	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : demandes et réclamations réalisées par les clients	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité et mention d'information dans le formulaire de réclamation	☐	☐	☒	

Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	
Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	EFFIA - Flowbird – Extenso - Copernic	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure auprès du subdélégataire EFFIA que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil et exploitant)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	EFFIA – Extenso - Copernic	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.

13. Gestion de la location des vélos (Vélo en Libre-Service VLS et Vélo Longue Durée VLD)

Responsabilités	Description	Responsable de traitement			Remarques
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Finalités et moyens	Gestion de la location de vélo longue durée Gestion de la location de vélo en libre-service	☐	☒	☐	
		Responsable de l'opération/action			
		Délégant	Conjoint	Délégataire	
Collecte des données	Origine de la collecte : demandes et réclamations réalisées par les clients	☐	☐	☒	
Notification des violations de données à la CNIL et aux intéressés	Dans les délais prévus au RGPD	☐	☐	☒	
Information des personnes	Politique de confidentialité et mention d'information dans le formulaire de réclamation	☐	☐	☒	
Réponses aux demandes d'exercice des droits	Via l'adresse DPO : dpo-diviamobilites@keolis.com	☐	☐	☒	
Destinataires des données	En dehors des sous-traitants	☐	☐	☒	
AIPD	Lorsque cela est nécessaire	☐	☐	☒	

Hébergement des données	Mettre à jour le contrat en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	CYKLEO	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.
Recours à des sous-traitants	Type de sous-traitant (éditeur de l'outil)				
	Mettre à jour les contrats de sous-traitant en conformité au RGPD				
	Prévoir les mesures de sécurité adéquates				
	CYKLEO	☐	☐	☒	Le délégataire s'assure que les mesures de sécurité adéquates sont mises en place par le sous-traitant.