

Mentions légales

Avec le développement des technologies du numérique, la RTM met tout en œuvre pour améliorer son efficacité opérationnelle et vous proposer des services de qualité toujours plus rapides, plus simples et plus fiables à utiliser. Vos données personnelles sont un élément essentiel au bon fonctionnement de ces services et nous accordons une grande importance à leur sécurité et à leur protection, dans le respect des obligations légales et réglementaires applicables.

Le site Internet de la RTM, votre portail d'informations et de services pour gérer vos déplacements, évolue et se transforme pour mieux répondre à vos attentes. Vous trouverez ci-après des détails concernant les conditions dans lesquelles la RTM collecte et utilise vos informations personnelles dans le cadre des différents services en ligne offerts sur ce site.

Sommaire

- [Quelles données personnelles sont collectées ?](#)
- [A qui sont destinées vos données personnelles et qui peut y accéder ?](#)
- [Comment utilisons-nous vos données personnelles ?](#)
- [Dans le cadre de la création de votre compte personnel « Mon espace »](#)
- [Dans le cadre d'un contact au Service Client](#)
- [Dans le cadre du paiement en ligne de vos PV](#)
- [Dans le cadre du Pass Permanent en ligne](#)
- [Dans le cadre des justificatifs en ligne](#)
- [Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?](#)
- [Quels cookies sont utilisés ?](#)
- [Informations légales](#)
- [Avertissement](#)
- [Crédits](#)

Quelles données personnelles sont collectées ?

Les informations nominatives collectées ou renseignées par vos soins à l'occasion de votre navigation sur le présent site concernant principalement :

- des données d'identification (civilité, nom, prénom, date de naissance, numéro de carte de transport ou d'abonnement,...)
- des données de contact (coordonnées téléphoniques, électroniques et postales,...)
- des données de navigation, par l'intermédiaire des cookies, et de mesure d'audience, anonymes quant à elles ;

Des données techniques (métadonnées) peuvent également être collectées lors de l'utilisation de certains services ou fonctionnalités du site telles que les informations liées au terminal utilisé (adresse IP, navigateur), type de support (smartphone tablette, ordinateur,...) notamment à des fins d'optimisation de la navigation et de confort d'utilisation du site.

A qui sont destinées vos données personnelles et qui peut y accéder ?

A la RTM, Responsable de traitement :

Vos informations nominatives collectées ou fournies sur le présent site sont destinées à la Régie des Transports Métropolitains (RTM), Responsable de traitement au sens de la Loi dite « Informatique et Libertés » modifiée, et dont le siège social est situé au 79 Boulevard de Dunkerque, 13002 Marseille, et plus spécifiquement, aux seules directions de la RTM en charge de la gestion et de l'administration du site Internet et de ses services associés (dont notamment la Direction Marketing et Commerciale, la Direction de l'Innovation et des Systèmes d'Information, la Direction Financière et Comptable, la Direction de la Communication). Le Data Protection Officer désigné (DPO) de la RTM est également susceptible d'accéder à vos informations personnelles dans le cadre des missions qui lui sont confiées en vertu du Règlement européen de protection des données du 27 avril 2016.

Aux prestataires de la RTM :

En tant qu'EPIC, la RTM est amenée à faire appel à des prestataires et fournisseurs « sous-traitants » au sens de la Loi Informatique et Libertés auxquels elle confie l'exécution de tout ou partie de certaines missions liées :

- à la maintenance technique et fonctionnelle de son site Internet ;
- à l'édition et à l'hébergement du site ;
- à la fourniture des services proposés (module de paiement en ligne, TMA des applicatifs informatiques en support des traitements liés à la gestion de la relation client...).

Ces prestataires peuvent accéder à, ou recevoir, certaines données personnelles pour les besoins exclusifs de leurs missions pour le compte de la RTM, dans le respect des procédures des Marchés Publics. Ces prestataires sont amenés à changer régulièrement, conformément aux règles des Marchés Publics. La RTM encadre et veille au respect par ces derniers de leurs obligations de confidentialité et de sécurité sur vos informations.

A la Métropole Aix Marseille Provence :

Pour l'exécution par la RTM de ses obligations légales et contractuelles en vertu du Code des Transports et en application de son contrat la liant à la Métropole d'Aix-Marseille-Provence, des données sont susceptibles d'être mises à disposition, et donc accessibles par la Métropole Aix Marseille pour ses activités liées à l'organisation des transports sur le territoire.

Aux tiers autorisés :

Certaines de vos données sont susceptibles d'être transmises, à leur requête et selon les procédures légales et réglementaires en vigueur, aux autorités et administrations de la justice, de la police et de la gendarmerie, aux organismes officiels reconnus comme tiers autorisés par la loi et par la CNIL, ainsi qu'à tout autre destinataire, public ou privé, en vertu de la loi, d'un décret ou d'une décision judiciaire.

Comment utilisons-nous vos données personnelles ?

De manière générale, les finalités d'utilisation de vos données concernent principalement la fourniture, la gestion et l'amélioration des services et fonctionnalités offertes sur le présent site, la facilitation de votre navigation sur le site, le traitement de vos requêtes, la gestion de vos abonnements, titres et déplacements sur le réseau de transports, et le cas échéant, avec votre accord, la communication d'offres et d'actualités de la RTM.

Les finalités spécifiques d'utilisation de vos données, le caractère facultatif ou obligatoire,

contractuel ou réglementaire des données demandées pour y répondre, ainsi que le fondement juridique autorisant la RTM à traiter vos données, vous sont systématiquement indiqués au moment où vous renseignez vos données ou lors de leur collecte sur les différentes pages concernées du site Internet de la RTM (formulaire d'abonnement, de contact, inscription à un service,...) ou, le cas échéant, sur la documentation client qui vous est remise en point d'accueil RTM.

Ainsi, vous êtes rapidement informé de l'essentiel, sans alourdir votre navigation.

Un lien « En savoir plus sur le devenir de vos données et connaître vos droits Informatique et Libertés » vous permet en un clic de prendre connaissance des caractéristiques plus détaillées d'utilisation de vos données par la RTM pour chaque opération, qui sont précisées ci-après.

Le caractère obligatoire de la fourniture des informations demandées est matérialisé par la présence d'un astérisque dans le champ concerné à compléter.

La RTM vous informe que les éventuelles décisions prises sur ce site vous concernant, et pouvant produire des effets juridiques ou significatifs à votre égard ne reposent en aucun cas exclusivement sur un traitement automatisé de vos données ni sur une analyse prédictive de votre comportement ou de votre situation (profilage). Par ailleurs, vos informations personnelles ne sont pas hébergées en dehors de l'Union européenne.

Dans le cadre de la création de votre compte personnel « Mon espace »

Bien que la création de cet espace soit facultative, les données personnelles demandées dans ce formulaire dédié et marquées d'une étoile sont indispensables à la création et gestion technique de ce compte. Par conséquent, la non fourniture de ces données rend la création du compte impossible.

Ces données, destinées aux équipes en charge de la relation commerciale et marketing de la RTM, seront enregistrées dans les fichiers-clients de la RTM et utilisées dans le cadre des finalités suivantes : notifications liées à la création et à la gestion de votre compte « Mon Espace », et en fonction de la nature des services souscrits, de la création et de la gestion de votre carte Transpass, de votre abonnement (facturation,...) ainsi qu'à l'établissement de la tarification et des services de la RTM correspondant à votre situation.

Une fois créé, votre compte personnel "Mon Espace" reste accessible et actif tant que vous n'en demandez pas la suppression. Les données personnelles liées à votre compte seront supprimées en même temps que votre compte personnel "Mon Espace". Pour demander la suppression de votre compte personnel, vous devez contacter le Service Client via le formulaire dédié :

<http://www.rtm.fr/formulaire-de-contact>.

Toutefois, les informations détenues par la RTM sur vous qui auront été communiquées via d'autres canaux ne seront pas automatiquement supprimées avec votre espace en ligne. Elles seront conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Dans le cadre d'un contact au Service Client

Les données demandées dans ce formulaire de contact au Service Client et accompagnées d'un astérisque sont obligatoires à des fins de traitement de votre demande. En cas de non fourniture des données, la soumission de votre demande est techniquement impossible et sera refusée par le site.

Ces données seront enregistrées dans les fichiers-clients de la RTM et utilisées dans le cadre des finalités suivantes : réponse à votre demande, et, en fonction de la nature des services souscrits, de la création et de la gestion de votre carte Transpass, de votre abonnement (facturation,...) ainsi qu'à l'établissement de la tarification et des services de la RTM correspondant à votre situation.

Vos données de contact et celles liées à votre demande seront supprimées deux ans après la date de clôture du traitement de votre dernière demande.

Dans le cadre du paiement en ligne de vos PV

Depuis février 2018, il vous est possible de procéder au paiement en ligne de vos PV [directement sur le site de la RTM](#). Les données personnelles demandées dans le formulaire dédié et marquées d'une étoile sont nécessaires pour procéder au paiement en ligne de votre PV et permettre à la RTM d'en assurer le traitement et suivi, en application de votre contrat de transport et du [Règlement Public d'Exploitation](#) des transports. Les données collectées sont destinées aux équipes en charge de l'encaissement et de la gestion des PV de la RTM.

En cas de non fourniture de ces données, le paiement en ligne de l'amende est impossible et vous devrez utiliser les autres canaux indiqués sur le procès-verbal qui vous a été remis. Si vous avez opté pour un envoi de votre reçu de paiement par email, cette adresse ne sera pas conservée par la RTM au-delà de quelques jours après transmission de votre reçu.

Dans le cadre du Pass Permanent en ligne

Depuis Septembre 2018, il vous est possible de procéder à l'inscription en ligne pour le Pass Permanent.

Lors de l'inscription au Pass Permanent, il vous est demandé de renseigner des données personnelle. En cas de non fourniture de ces données, l'inscription en ligne au Pass Permanent est impossible.

En étape 2, les données personnelles demandées dans le formulaire dédié et marquées d'une étoile sont nécessaires pour procéder à la demande du Pass Permanent. Les données collectées sont destinées aux équipes en charge de la validation au service de l'Administration client à l'administration financière afin de pouvoir traiter et valider les demandes soumises par les clients.

Un numéro de téléphone est demandé. Ce champ est obligatoire car il faut pouvoir prévenir le client en cas de problème avec son abonnement ou en cas de fin de droit.

L'email de contact est également obligatoire car il permet d'envoyer des mails au client dans plusieurs cas :

- Lorsque sa demande est validée : envoi d'un mail au client pour le prévenir
- Lorsque les PJ envoyées par le client sont erronées, l'agent RTM peut envoyer un mail au client lui disant de renvoyer une pièce jointe qui n'était pas compatible avec sa demande (ou pas lisible par exemple)
- Lorsque la demande au client est refusée définitivement, le client reçoit également un mail lui signifiant le refus définitif de sa demande.

Dans le cadre des justificatifs en ligne

Depuis février 2019, il vous est possible de nous transmettre vos justificatifs sous format numérique. L'objectif est de continuer à bénéficier du Pass Permanent correspondant à votre statut, lorsque celui-ci arrive à échéance.

Les données personnelles demandées dans le formulaire et marquées d'une étoile sont nécessaires pour procéder à la mise à jour de votre statut (notamment concernant la fourniture de justificatifs de situation valides qui présentent un caractère contractuel obligatoire) vous permettant ainsi de bénéficier du Pass Permanent correspondant à votre situation.

Les données collectées sont destinées aux équipes en charge de l'attribution des statuts, au sein du service Administration Client de la Direction Marketing et Commerciale de la RTM.

L'email de contact est obligatoire pour le suivi de la mise à jour de votre statut :

- Vous serez prévenu par email lorsque les pièces justificatives transmises seront validées par nos équipes
- Si les pièces justificatives ne sont pas validées, un email vous sera envoyé pour vous signifier le refus de la demande et vous inviter à vous rendre en point d'accueil RTM.

Le numéro de carte est obligatoire car il permet de vous identifier comme le titulaire légitime concerné par la mise à jour du statut.

Les pièces justificatives transmises sont imprimées et conservées par le service Administration Client pendant un an, soit la durée de prolongation du statut.

Quels sont vos droits sur vos données personnelles ?

Vous êtes informés qu'en vertu et dans les conditions prévues par la législation de protection des données personnelles, vous disposez auprès de la RTM des droits suivants :

- Droit d'accéder et d'obtenir copie des données personnelles vous concernant détenues par la RTM,
- Droit de faire rectifier et, sous conditions, de faire supprimer vos données personnelles,
- Droit d'obtenir des informations relatives aux conditions d'utilisation de vos données,
- Droit de vous opposer à un traitement de vos données pour des motifs tenant à votre situation particulière,
- Droit de vous opposer, à tout moment et sans justification, à ce que vos données continuent d'être traitées à des fins de prospection commerciale même si vous y aviez initialement consenti,
- Droit d'obtenir, sous conditions, la limitation du traitement de vos données,
- Droit à la portabilité de vos données.

Pour des raisons de suivi et de traçabilité, et afin de garantir la confidentialité des données de chacun (lutte contre l'usurpation d'identité), les demandes liées à l'exercice des droits sur vos données doivent être adressées par écrit, accompagnées d'une copie signée d'un justificatif d'identité valide comportant la signature de son titulaire, au Responsable de la protection des données de la RTM à l'adresse suivante :

Régie des Transports Métropolitains
DPO - Secrétariat Général,
Immeuble Astrolabe,
79 Boulevard de Dunkerque,
13 002 MARSEILLE

Votre demande peut également être adressée dans les mêmes conditions par courrier électronique à dpo@rtm.fr

Si vous estimez que vos données sont traitées par la RTM en violation de ses obligations légales et réglementaires en la matière, vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Quels cookies sont utilisés ?

L'utilisateur est informé que lors de ses visites sur le site, un cookie peut s'installer automatiquement et être conservé temporairement en mémoire ou sur son disque dur. Un cookie est un élément qui ne permet pas d'identifier l'utilisateur mais sert à enregistrer des informations relatives à la navigation de celui-ci sur le site internet. Les utilisateurs du site reconnaissent avoir été informés de cette pratique et autorisent la RTM à l'employer. Ils pourront désactiver ce cookie par l'intermédiaire des paramètres figurant au sein de leur logiciel de navigation.

Informations légales

Éditeur :

RTM - L'ASTROLABE
79 bd de Dunkerque
CS 60478
13235 Marseille Cedex 02

Directeur de la publication :

Gil Valabregue

Hébergeur :

JAGUAR NETWORK
71, Avenue André Roussin

BP50067

13321 MARSEILLE CEDEX 16

Tél : +33 (0)4 88 00 65 10

Avertissement

L'internaute est informé qu'il existe des moyens techniques permettant de restreindre l'accès à certains services et/ou informations disponibles sur Internet.

Crédits

Réalisation - Maintenance :

[Agence web](#) / ebizproduction - bluedrop.fr, [agence spécialiste Drupal](#) : Usinons Drupal !

18/20, avenue Robert Schuman

13002 Marseille

Tel : 04.91.77.13.18.

contact@ebizproduction.com

Le présent engagement vis-à-vis de sa clientèle peut être modifié à tout moment. Nous vous invitons à la consulter régulièrement pour être tenu informé de ses évolutions éventuelles.