Politique de confidentialité

1. Engagement de confidentialité vis-à-vis de la clientèle

Soucieuse de préserver votre vie privée, Transdev Mayotte, gestionnaire délégué du réseau de transport public interurbain M'Safara, mandaté par le Département-Région de Mayotte, met tout en œuvre pour protéger la confidentialité de vos informations personnelles. Cette politique explique pourquoi nous collectons certaines données, comment nous les protégeons, et quels sont vos droits. Elle s'applique à tous les usagers du réseau M'safara, que ce soit via le site internet, les points de vente et dépositaires, ou les bornes de rechargement.

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

2. Motifs de collecte des données

Transdev Mayotte collecte et traite vos données personnelles parce qu'elles sont nécessaires à l'exploitation du réseau de transport public de voyageurs à Mayotte. Cette collecte revêt un caractère contractuel et nous permet :

- D'émettre, de recharger et de gérer vos titres de transport
- D'assurer le traitement sécurisé des paiements en ligne
- D'assurer le suivi de la relation avec les usagers du réseau
- De faire de la prévention contre la fraude
- De garantir la sécurité des usagers et du réseau
- De respecter nos obligations légales liées au service public de transport
- De produire des analyses statistiques de fréquentation ou de satisfaction
- De communiquer sur le service, l'information voyageur et vous informer, avec votre accord, sur nos actualités et offres commerciales (par courriel, par SMS, ou sur nos réseaux sociaux).

De plus, lorsque vous passez commande sur l'e-boutique, la collecte de vos données est également nécessaire à l'exécution des démarches précontractuelles engagées à votre demande et conditionne la conclusion du contrat.

Le traitement de vos données s'appuie sur plusieurs fondements prévus par le RGPD. Il repose d'abord sur l'exécution d'une mission d'intérêt public (art. 6.1.e), puisque M'safara assure un service public de transport à Mayotte. Il s'appuie également sur l'exécution du contrat de transport qui vous lie au réseau (art. 6.1.b), notamment pour la délivrance d'une carte nominative ou le paiement en ligne, ainsi que sur les mesures précontractuelles engagées à votre demande lorsque vous créez un compte ou constituez un panier sur l'e-boutique avant de valider un rechargement (art. 6.1.b). Le respect de certaines obligations légales, en particulier pour la facturation des ventes réalisées sur l'E-boutique nous impose de conserver certaines informations (art. 6.1.c).

Enfin, certains traitements, comme le dépôt de cookies non essentiels ou l'envoi de communications commerciales, ne sont mis en œuvre qu'avec votre consentement (art. 6.1.a), que vous pouvez retirer à tout moment.

3. Sécurisation de vos données

Transdev Mayotte met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données contre la perte, l'accès non autorisé, la divulgation ou l'altération, notamment par :

- Un paiement en ligne certifiée, aucune donnée bancaire ne transite ni n'est stockée chez Transdev Mayotte
- Un contrôle d'accès aux systèmes d'information
- Une journalisation et supervision des accès
- Une sensibilisation régulière du personnel habilité.

4. Divulgation de vos données

Transdev Mayotte s'engage à ne pas divulguer, vendre, ou louer les informations vous concernant à un tiers. Seules les structures suivantes peuvent être susceptibles de disposer de données dans le cadre de missions agrées.

- Le personnel habilité du Département-Région de Mayotte et de Transdev Mayotte, uniquement dans la limite de leurs missions
- La plateforme de paiement en ligne, pour le seul traitement des transactions bancaires
- Le prestataire technique de l'e-boutique, pour l'hébergement et la gestion des commandes
- Les autorités administratives ou judiciaires, uniquement sur réquisition et dans les conditions prévues par la loi.

5. Durée de conservation de vos données

Les données de paiement en ligne sont uniquement conservées par la plateforme de paiement selon ses propres obligations légales, et avec l'accord de l'usager.

Concernant l'achat de carte anonyme ou nominative dans nos points de vente, les données de vente sont conservées pour une durée de 2 ans et les données de validation sont conservées pendant 48h puis entièrement anonymisées.

Enfin, les factures de rechargement sur la e-boutique, les données sont conservées pendant 10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable (obligation comptable, art. L123-22 Code de commerce).

6. Droits des usagers

Conformément au RGPD et à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée en 2004, vous disposez des droits suivants sur vos données personnelles :

- Droit d'accès à vos données
- Droit de rectification si vos données sont inexactes ou incomplètes
- Droit à l'effacement, dans les limites prévues par la loi (notamment les durées de conservation légales)
- Droit à la limitation du traitement
- Droit d'opposition, notamment pour la prospection commerciale
- Droit à la portabilité de vos données, lorsque ce droit est applicable
- Droit de retirer votre consentement à tout moment, lorsque le traitement repose sur le consentement.

Pour exercer ces droits, écrivez-nous par courrier électronique à contact.msafara@transdev.yt ou par courrier postale à Transdev Mayotte, 6 rue de l'Université d'Iloni 97660 Dembeni.
Nous vous remercions de joindre une copie de votre pièce d'identité lors de votre demande. Si vous estimez, après nous avoir contacté, que vos droits Informatiques et Libertés ne sont pas respectés ou que le dispositif n'est pas conforme aux règles de protection des données, vous pouvez adresser une réclamation à la Commission Nationale de L'Informatique et des Libertés (CNIL).