Traitement	Finalité(s)	Durées de conservation
1. Gestion de la relation avec les usagers	**Adresser des campagnes de communication,** **Adresser des communications de prospection commerciale,** **Organiser des jeux concours,**	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compter du dernier contact initié par le prospect.
	Gérer des enquêtes usagers sur l'utilisation du réseau, **Enquête de mesure de la qualité de service**	- Un processus d'anonymisation des réponses est réalisé dès la fin de l'enquête.
2. La vente de titres de transport	**Gérer l'espace client et du compte de fidélité,** **Gérer les abonnements et délivrance des titres de transport,** **Dématérialiser les démarches et opérations administratives en ligne,**	3 ans à compter de la fin de la relation contractuelle pour le client et à compter du dernier contact initié par le prospect.
	Gérer les paiements en CB (Open payment) sur le réseau TCL,	4 mois
3. La gestion des opérations du service client	**Gérer les objets perdus/trouvés,**	18 mois après la date de création de la demande d'objet en ligne
	Gérer les demandes-voyageurs,	Les données sont conservées la durée nécessaire au traitement de votre demande et au maximum 1 an.

LIMITED SHARING

	Gérer les réclamations-voyageurs,	5 ans à partir de la clôture de la réclamation.
4. La gestion du recouvrement	**Gérer les impayés** **Gérer les amendes non payées immédiatement,**	Les données relatives aux impayés sont retirées de la liste d'opposition dès régularisation. En l'absence de régularisation, les données sont conservées au maximum 2 ans.
5. La gestion de la sécurité :	**Gérer la vidéoprotection à des fins de sécurité des biens et des personnes, pour des finalités régies par le Code de la sécurité intérieure, ainsi que pour des finalités d'exploitation**	Les enregistrements issus des systèmes de vidéoprotection sont conservés pour une durée de 6 jours. Les informations liées aux opérations notamment de consultation, extraction et communication des données issues des dispositifs de vidéoprotection et des caméras individuelles sont conservées 3 ans maximum.
	Gérer les caméras individuelles portées par des agents assermentés à des fins de prévention des incidents et de constatation des infractions et poursuite de leurs auteurs par la collecte de preuve	Les enregistrements issus des caméras individuelles sont conservés pour une durée de 30 jours. Les informations liées aux opérations notamment de consultation, extraction et communication des données issues des dispositifs de vidéoprotection et des caméras individuelles sont conservées 3 ans maximum.
	Gérer les signalements sécurité,	Les données liées à la gestion des incidents de sécurité et des accidents sont conservées pour la durée de traitement de l'évènement et, le cas échéant, du dossier d'assurance, augmentée de la durée de prescription légale en vigueur.
	Gérer la captation sonore des appels « détresse » passés depuis les bus&trolleybus afin	Les informations issues de la captation sonore sont conservées 6 mois et, le cas échéant, pour la

LIMITED SHARING

	d'assurer la sûreté et la sécurité d'exploitation du réseau	durée de traitement de l'évènement.
	Gérer - **les mains courantes,** - **les accidents sur le réseau TCL** - **les incidents de sécurité**	Les informations sont conservées 3 ans.
	Gérer les réclamations de sécurité des usagers issues du site,	3 mois
6. La Gestion du contentieux,	**La Gestion du contentieux,**	La durée nécessaire au traitement du dossier contentieux (amiable ou judiciaire) + durée de prescription légale en vigueur.
	La gestion des réquisition judiciaires,	Les données transmises dans le cadre des réquisitions judiciaires sont conservées l'année civile en cours, puis archivées pendant une durée 6 ans.
7. La gestion de transports à la demande,	**Gérer l'organisation de transports à la demande,**	Données supprimées ou anony-misées à l'issue d'un délai de trois ans suivant le dernier trajet
8. La gestion des opérations de contrôles des validations et amendes immédiates,	**Gérer les opérations de contrôles des validations et amendes immédiates,**	12 mois
9. Gestion des cookies et des mesures d'audience	**Garantir le bon fonctionnement du site et analyser son usage.**	- Pour connaître les durées de conservation de vos données liées à la gestion des cookies, nous vous invitons à consulter notre politique de gestion des cookies.
10. Gestion des demandes d'exercice de droits et informations au titre du RGPD	**Répondre à vos demandes légales liées à la protection des données.**	- 5 ans à compter de la réception de la demande complète. Le document d'identité n'est conservé que le temps de la vérification.

LIMITED SHARING