

Politique de confidentialité applicable au traitement des données personnelles dans le cadre de la gestion des relations aux usagers

La Région Centre-Val de Loire accorde une grande importance à la protection des Données Personnelles des bénéficiaires.

En sa qualité de Responsable de Traitement, la Région Centre-Val de Loire collecte et traite les Données personnelles dans le respect de la réglementation en matière de protection des Données personnelles, en particulier du Règlement Général sur la Protection des Données (règlement UE 2016/679) et de la loi « informatique et libertés » du 6 janvier 1978 modifiée par la loi n°2022-52 du 24 janvier 2022.

Les Données personnelles collectées dans le cadre de la gestion des relations aux usagers sont destinées à :

- Traiter les appels reçus par le Centre de relations Usagers Rémi (CRU)
- Gérer les demandes d'information et les réclamations quelque soit le canal utilisé
- Traitement des sollicitations de niveau 2
- Réaliser des enquêtes
- Produire des statiques

Ce traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investie la Région Centre-Val de Loire.

Dans le cadre de ce dispositif, la Région Centre-Val de Loire est conduite à traiter les catégories de Données personnelles suivantes :

- Données d'identification
- Coordonnées
- Informations relatives à la demande ou à la réclamation
- Données relatives au profil de voyageur et de déplacement
- Informations relatives à un élève dans le cadre du transport scolaire
- Pièces justificatives à l'appui de la demande

La Région Centre-Val de Loire veille à ce que la collecte des Données soit strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités poursuivies.

Il vous appartient de ne pas transmettre de données sensibles et de ne communiquer que les informations nécessaires au traitement de votre demande.

Les Données personnelles sont collectées directement auprès de vous lors de vos échanges avec le CRU Rémi (par téléphone, formulaire en ligne, courrier électronique).

Les destinataires des Données, dans la stricte limite de ce qui leur est nécessaire à l'accomplissement de leurs fonctions, sont :

- Les agents habilités de la Région
- Les agents des directions concernées par le traitement de la demande
- Les prestataires autorisés

Selon la nature de votre demande, certaines données peuvent également être communiquées :

- Aux transporteurs délégataires concernés

La Région pourra être amenée à communiquer à des tiers vos données lorsqu'une telle communication est requise par la loi, si une disposition réglementaire ou une décision judiciaire l'impose, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la protection et la défense de ses droits.

Les données peuvent être transférées en dehors de l'Union Européenne (Maroc) dans le cadre de la maintenance technique du système d'information de notre prestataire Kisio. Les garanties prévues par le RGPD ont été mises en place (clauses contractuelles types pour le transfert de données d'un responsable de traitement vers un sous-traitant). Vous pouvez demander à y accéder en vous adressant au Délégué à la Protection des Données de la Région.

Par ailleurs, la Région a recours à des prestataires qui hébergent ses données sur le sol de l'Union Européenne mais qui peuvent être soumis à une législation étrangère, notamment la société Microsoft. Pour en savoir plus sur les pratiques de Microsoft en matière de protection des données, vous pouvez consulter le lien suivant : <https://privacy.microsoft.com/fr-fr/privacystatement>

Les Données personnelles des usagers ne sont conservées que le temps nécessaire à l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées ou celui prévu par la réglementation applicable.

Les Données relatives à l'instruction et au suivi de la demande de subvention sont conservées :

- 2 ans à compter du dernier contact avant d'être anonymisées
- Les données de sollicitations de niveau 2 sont conservées 2 ans après le dernier contact avant d'être archivées pendant 5 ans.

Les Données peuvent faire l'objet d'un archivage pour répondre aux obligations légales ou réglementaires ou à des fins probatoires. Sinon, les Données sont détruites et/ou supprimées ou font l'objet d'une procédure d'anonymisation.

Conformément à la Règlementation en vigueur, le bénéficiaire dispose d'un droit d'accès et de rectification de ses Données Personnelles ainsi que de celui d'en demander l'effacement (droit à l'oubli). Il dispose également du droit de s'opposer au Traitement de ses Données et d'en obtenir la limitation ou la portabilité dans la mesure où cela est applicable, sous réserve des motifs légitimes impérieux dont pourrait justifier la Région Centre-Val de Loire pour conserver ses Données.

Ces droits peuvent être exercés directement en justifiant de votre identité, par courrier au DPO de La Région Centre-Val de Loire, 9 Rue Saint-Pierre Lentin CS 94117, 45041 Orléans Cedex 1, ou par mail : contact.rgpd@centrevaleloire.fr

Le bénéficiaire dispose par ailleurs du droit de saisir la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), 3 Place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07, Tel : 01 53 73 22 22, de toute réclamation se rapportant à la manière dont La Région Centre-Val de Loire collecte et traite ses Données.

Dernière mise à jour : 20/07/2026