

# POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ

## Grand Reims Mobilités Covoit

La présente politique de confidentialité (la « **Politique de Confidentialité** ») vise à informer les Utilisateurs (les « **Utilisateurs** ») sur les modalités selon lesquelles la société **ECOV** traite leurs données à caractère personnel dans le cadre de l'utilisation :

- du site internet <https://grandreims-mobilites.fr> (le « **Site** ») ;
- de l'application mobile **Covoit Grand Reims Mobilités** (l' « **Application** ») ;
- et plus généralement des services de mise en relation pour la pratique du covoiturage proposés par Ecov (les « **Services** »).

La présente Politique de Confidentialité s'applique à l'ensemble des traitements de données personnelles mis en œuvre par Ecov dans le cadre de la fourniture des Services, quel que soit le canal ou l'interface par lequel/laquelle l'Utilisateur y accède (ci-après les "Interfaces"), en ce compris, le cas échéant, les Interfaces exploitées en marque blanche pour le compte d'autorités organisatrices de la mobilité ou de collectivités.

Elle est rédigée conformément au Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (le « **RGPD** ») et la Loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés dans sa dernière version en vigueur (ensemble la « **Réglementation Applicable** »).

### Article 1 - Qui est le Responsable de Traitement de vos données personnelles ?

Le Responsable de Traitement, tel que défini par l'article 4 du Règlement (UE) 2016/679 du 27 avril 2016 relatif à la protection des données personnelles (« **RGPD** »), est la société Ecov, société par actions simplifiée immatriculée au Registre du commerce et des sociétés de Nantes sous le numéro 808 203 467, dont le siège social est situé 3 rue Maya Angelou – 44200 Nantes (« **Ecov** » ou « **Nous** »).

### Article 2 - Comment contacter le délégué à la protection des données ?

Pour toute question relative au traitement de vos données personnelles ou pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le DPO d'Ecov à l'adresse suivante : **donnees.personnelles@ecov.fr**

Vous pouvez également adresser toute demande par courrier à l'adresse suivante :

**Ecov – Délégué à la protection des données**

3 rue Maya Angelou

44200 Nantes

## Article 3 - Quelles données collectons-nous ?

Une donnée personnelle est une donnée qui permet d'identifier une personne physique directement ou par recoupement avec d'autres données.

Certaines données que nous collectons sont obligatoires, car elles sont nécessaires à l'exécution d'un contrat, au respect d'une obligation légale ou à la fourniture de nos Services. À défaut de transmission, nous ne serons pas en mesure de fournir le Service demandé.

Les autres données sont facultatives et nous permettent d'améliorer nos Services et votre expérience. Lorsque la collecte est facultative, elle est signalée comme telle au moment de la collecte.

Nous collectons des données personnelles qui relèvent des catégories suivantes :

- **Des données d'identification** : nom, prénom, date de naissance, adresse email et postale, numéro de téléphone, photographie de profil (facultative), ainsi que, pour les Utilisateurs mineurs autorisés à utiliser le Service, les données relatives à l'autorisation parentale et à l'identité de leur représentant légal.
- **Des données relatives à votre utilisation du Service de covoiturage** : informations relatives aux trajets proposés ou réalisés (origine, destination, horaires, statut conducteur ou passager, confirmation de présence, validation du trajet) et informations relatives aux contributions ou indemnités associées aux trajets.
- **Données de localisation** : dans le cadre du fonctionnement du Service, la société Ecov peut être amenée à traiter des données de localisation permettant notamment :
  - identifier la position géographique de l'Utilisateur en temps réel lorsque celui-ci active une fonctionnalité nécessitant l'accès à sa localisation (par exemple lors de la réalisation d'un trajet ou afin d'afficher les conducteurs en approche), afin de permettre la mise en relation entre les Utilisateurs et d'estimer les temps d'attente ;
  - identifier les points de départ et d'arrivée des trajets ;
  - estimer les temps d'attente aux arrêts de covoiturage ;
  - améliorer le fonctionnement et les performances du Service.

Lorsque l'Utilisateur active une fonctionnalité nécessitant l'accès à sa localisation, celle-ci peut être collectée et traitée de manière régulière pendant toute la durée d'utilisation de cette fonctionnalité. Aucune donnée de localisation n'est collectée en dehors de ces situations, sauf si l'Utilisateur l'autorise et l'active dans les réglages de son appareil. Les données de localisation sont obtenues via les Services de localisation du terminal de l'Utilisateur (GPS et autres technologies de localisation disponibles sur le téléphone). Les points de départ et d'arrivée peuvent également être déterminés à partir des informations renseignées ou sélectionnées par l'Utilisateur dans l'Application (notamment les arrêts et la destination).

- **Données techniques et de connexion** : lors de l'utilisation du Site ou de l'Application, certaines données techniques peuvent être collectées :
  - adresse IP ;
  - identifiants techniques du terminal et/ou de l'Application ;
  - logs et données de sécurité/traçabilité (ex. date/heure, événements techniques, succès/échec)
  - informations relatives au navigateur, au système d'exploitation et à la version de l'Application ;
  - identifiant Utilisateur (le cas échéant).
- **Données relatives aux échanges avec le Service client**

Lorsque vous contactez Ecov, nous pouvons être amenés à traiter :

- votre identité et vos coordonnées ;
- le contenu de vos échanges avec le Service support (messages, pièces éventuellement transmises) ;
- les informations nécessaires au traitement et au suivi de votre demande ;

- **Données issues des interactions avec d'autres Utilisateurs**

Certaines données peuvent être rendues visibles aux autres Utilisateurs dans le cadre du Service, par exemple :

- prénom ;
- photo de profil (le cas échéant) ;
- informations nécessaires à l'organisation d'un trajet.

- **Données issues du registre de preuve de covoiturage**

Les données relatives aux trajets réalisés peuvent être transmises au **Registre de preuve de covoiturage**, tiers de confiance mis en œuvre par la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités afin de certifier les trajets de covoiturage.

- **Espaces d'échanges communautaires**

Ecov peut proposer aux Utilisateurs de participer à des espaces d'échanges communautaires destinés à faciliter l'organisation et l'animation des lignes de covoiturage. Ces espaces peuvent notamment prendre la forme de groupes de discussion sur des Services de messagerie tiers.

La participation à ces groupes est facultative.

Lorsque l'Utilisateur choisit de rejoindre ces groupes, certaines informations, notamment son numéro de téléphone et son nom tels qu'ils apparaissent sur le Service de messagerie utilisé, peuvent être visibles par les autres membres du groupe. Les traitements de données réalisés dans ce cadre sont également soumis à la politique de confidentialité du Service de messagerie concerné.

- **Données économiques et financières**

Les opérations de paiement sont gérées par un prestataire de paiement externe, la société **Mangopay**. Les données relatives aux moyens de paiement sont traitées directement par ce prestataire conformément à sa [propre politique de confidentialité](#).

- **Données collectées avec votre consentement**

Certains traitements peuvent être réalisés uniquement avec votre consentement, notamment :

- l'envoi de communications relatives aux Services et à son réseau (actualités, campagnes, sollicitations) par email, notification push et/ou SMS, selon les canaux pour lesquels vous avez donné votre consentement ;
- la participation à des enquêtes ou questionnaires destinés à améliorer le Service ;
- la participation à des jeux-concours ou opérations promotionnelles organisés par Ecov ou certains partenaires ;

- **Données relatives à l'utilisation de nos courriels**

Lorsque nos courriels comportent un pixel de suivi, certaines informations peuvent être collectées lors de leur consultation, notamment l'adresse électronique concernée, des informations relatives à l'appareil utilisé (marque, modèle et système d'exploitation) ainsi que l'information relative à l'ouverture du courriel.

Ecov utilise uniquement les informations nécessaires pour déterminer si le courriel a été ouvert. Le traitement est mis en œuvre par notre prestataire dans les conditions précisées à l'article 6 de la présente Politique de Confidentialité.

## Article 4 - Comment collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons vos données personnelles **directement auprès de vous**, lorsque vous nous les fournissez lors de l'utilisation du Service, par exemple lors de la création de votre compte Utilisateur, de l'utilisation de l'Application ou du Site, de votre participation à un trajet de covoiturage, ou lorsque vous contactez notre Service client.

## Article 5 - Pour quelles finalités traitons-nous vos données personnelles ?

| Finalités                                                                                                                                     | Bases légales                                                                                   | Durées de conservation                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fourniture du Service de covoiturage (création et gestion du compte Utilisateur, mise en relation conducteurs/passagers, gestion des trajets) | Exécution du contrat (Conditions Générales d'Utilisation)                                       | Les données personnelles sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis anonymisées lors de la suppression du compte. Sans contact depuis <b>3 ans</b> , elles sont automatiquement anonymisées.          |
| Gestion et certification des trajets de covoiturage (transmission au registre de preuve de covoiturage)                                       | Exécution du contrat et/ou obligation légale liée au dispositif de certification du covoiturage | Les données relatives aux trajets sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis anonymisées lors de la suppression du compte. Sans contact depuis <b>3 ans</b> , elles sont automatiquement anonymisées. |
| Traitement des données de localisation liées à l'usage dans le cadre de la fourniture du Service                                              | Exécution du contrat                                                                            | Les données de localisation sont traitées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis anonymisées lors de la suppression du compte. Sans contact depuis <b>3 ans</b> , elles sont automatiquement anonymisées.         |
| Gestion des incitations financières ou versements liés aux trajets                                                                            | Exécution du contrat                                                                            | Les données nécessaires à la gestion des paiements sont conservées pendant la durée d'existence du compte Utilisateur.                                                                                                                    |
| Amélioration des Services et/ou fonctionnalités                                                                                               | Notre intérêt légitime à améliorer nos Services                                                 | Les données sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte                                                                                                                                                                  |

|                                                                                                                                                                                              |                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                              |                                                                                | Utilisateur, puis anonymisées lors de la suppression du compte. Sans contact depuis <b>3 ans</b> , elles sont automatiquement anonymisées.                                                                                                                                                |
| Prévention de la fraude et du non-respect des CGU                                                                                                                                            | Notre intérêt légitime à sécuriser le Service                                  | Les données peuvent être conservées en archivage pendant <b>5 ans</b> .                                                                                                                                                                                                                   |
| Gestion des demandes adressées au support Utilisateur                                                                                                                                        | Notre intérêt légitime à répondre à vos demandes                               | Les données sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis supprimées.                                                                                                                                                                                    |
| Envoi de newsletters, sollicitations et messages promotionnels par email, notifications push et/ou SMS                                                                                       | Votre consentement                                                             | Les données utilisées pour l'envoi de ces communications sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis anonymisées lors de la suppression du compte. Sans contact depuis <b>3 ans</b> , elles sont automatiquement anonymisées.                          |
| Appels liés à l'exécution des Trajets et à la gestion des incidents (accompagnement, garantie départ, bon usage du Service, suivi après un Trajet ou un incident récent)                     | Exécution du contrat                                                           | Les données sont conservées pendant toute la durée d'existence du compte Utilisateur, puis supprimées.                                                                                                                                                                                    |
| Appels visant à vous inciter à utiliser le Service souscrit, à le réutiliser après une période d'inactivité ou à en développer l'usage                                                       | Notre intérêt légitime à favoriser l'utilisation effective du Service souscrit | Les données sont conservées pendant la durée de l'existence du compte Utilisateur.                                                                                                                                                                                                        |
| Appels téléphoniques réalisés dans le cadre d'opérations promotionnelles ou de campagnes spécifiques (primes liées au nombre de trajets réalisés, information sur une indemnisation acquise) | Notre intérêt légitime à valoriser et encourager l'usage du Service            | Les données sont conservées pendant la durée de l'opération concernée.                                                                                                                                                                                                                    |
| Mesure de l'ouverture des communications d'information et promotionnelles et amélioration de ces communications                                                                              | Votre consentement                                                             | <p>Les données relatives à l'ouverture des courriels sont conservées pendant <b>90 jours</b>.</p> <p>Le statut relatif à votre choix concernant l'utilisation des pixels de suivi est conservé pendant toute la durée d'existence de votre compte et supprimé lors de sa suppression.</p> |

|                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conserver les éléments contractuels et probatoires liés à l'utilisation du Service (CGU acceptées, historique de compte, informations nécessaires à la gestion des litiges)                           | Nous conformer à nos obligations légales et réglementaires                                            | Les données peuvent être conservées en archivage pendant <b>5 ans</b> à compter de la fin de la relation contractuelle ou de la fermeture du compte Utilisateur.                                                                                                                                                                                          |
| Conserver les informations et documents administratifs liés à l'activité d'Ecov (notamment éléments comptables, justificatifs liés aux transactions et incitations financières associées aux trajets) | Obligation légale                                                                                     | Les documents comptables, notamment les factures et pièces justificatives, sont conservés pendant <b>10 ans</b> , conformément aux obligations comptables applicables.                                                                                                                                                                                    |
| Organiser des jeux-concours                                                                                                                                                                           | Exécution du contrat (i.e. : le règlement du jeu-concours préalablement accepté avant d'y participer) | Les données sont conservées pendant toute la durée des jeux ou opérations promotionnelles.                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Effectuer un suivi des demandes d'exercice de droits par les personnes concernées                                                                                                                     | Notre intérêt légitime à assurer le suivi de vos demandes d'exercice de droits                        | <p>Les informations permettant la gestion de vos demandes d'exercice de droits en Application du RGPD seront conservées pendant <b>3 ans</b> à compter de la demande.</p> <p>Si vous avez exercé votre droit à la suppression des données personnelles, nous conservons uniquement une version cryptée de vos données afin de ne plus vous contacter.</p> |

**Les données peuvent être conservées en archivage probatoire pendant 5 ans (délai de prescription de droit commun), afin de répondre à d'éventuelles actions en justice.**

## Article 6 - Qui sont les destinataires de vos données ?

Auront accès à vos données à caractère personnel :

- (i) Le personnel de notre société ;
- (ii) Les autres Utilisateurs du Service, dans la mesure nécessaire à l'organisation et à la réalisation des trajets de covoiturage. À ce titre, certaines informations peuvent être communiquées aux personnes avec lesquelles vous interagissez dans le cadre d'un trajet (par exemple : prénom, photographie de profil et, le cas échéant, numéro de téléphone) ;
- (iii) Nos prestataires et sous-traitants : prestataires d'hébergement et d'infrastructure, de communication et de messagerie, de mesure et d'analyse d'audience, de gestion de la relation Utilisateur, de paiement et de facturation, de vérification d'identité, de cartographie et de calcul d'itinéraires, de développement et de maintenance informatique, ainsi que nos prestataires d'outils collaboratifs, de gestion et d'automatisation. Ces prestataires n'ont accès aux données personnelles que dans la mesure nécessaire à l'exécution de leurs prestations et sont contractuellement tenus d'assurer la confidentialité et la sécurité des données ;
- (iv) Certains partenaires ou Services tiers (collectivités par exemple), lorsque l'Utilisateur choisit d'y recourir (par exemple dans le cadre d'enquêtes, d'espaces d'échanges communautaires ou d'autres Services optionnels). Les traitements de données réalisés dans ce cadre sont soumis aux politiques de confidentialité propres à ces Services.
- (v) Le registre de preuve de covoiturage, mis en œuvre par la Direction générale des infrastructures, des transports et des mobilités, auquel certaines données relatives aux trajets peuvent être transmises afin de certifier les trajets de covoiturage.
- (vi) À toute autorité légalement habilitée à en connaître, en particulier les autorités judiciaires, policières ou administratives, si elles en font la demande.

## Article 7 - Pixels de suivi dans nos courriels

Lors de l'envoi de certaines de nos communications d'information ou promotionnelles, nous pouvons intégrer un pixel de suivi, c'est-à-dire une image invisible dont le chargement lors de la consultation du courriel permet de détecter son ouverture.

Ce dispositif est mis en œuvre par notre prestataire Airship, agissant en qualité de sous-traitant pour notre compte.

Lors du chargement du pixel, certaines informations peuvent être traitées, notamment l'adresse électronique concernée, la marque et le modèle de l'appareil ainsi que le système d'exploitation et sa version. Ecov utilise uniquement l'information permettant de déterminer si le courriel a été ouvert.

L'utilisation de ce pixel est subordonnée à votre consentement préalable. Le pixel est désactivé par défaut et n'est activé que si vous avez donné votre consentement à son utilisation.

La durée de conservation des données traitées est précisée à l'article 5 de la présente Politique de Confidentialité.

Vous pouvez refuser ou retirer votre consentement à tout moment selon les modalités mises à votre disposition. Le refus ou le retrait de votre consentement à l'utilisation du pixel n'empêche pas la réception de nos courriels et n'a aucune incidence sur votre utilisation du Service.

## Article 8 - Vos données sont-elles susceptibles d'être transférées hors de l'Union européenne ?

Vos données personnelles sont conservées et hébergées, pour l'essentiel, sur des infrastructures situées au sein de l'Union européenne. Certains de nos prestataires et sous-traitants sont toutefois établis ou hébergent des données en dehors de l'Union européenne, notamment aux États-Unis et au Royaume-Uni. Ces transferts sont encadrés, selon les cas, par une décision d'adéquation de la Commission européenne ou par des clauses contractuelles types. La liste des prestataires concernés, les finalités des traitements associés ainsi que les garanties applicables sont disponibles sur simple demande à l'adresse [donnees.personnelles@ecov.fr](mailto:donnees.personnelles@ecov.fr)

## Article 9 - Modération automatisée des photographies de profil

Dans le cadre du fonctionnement du Service, Ecov utilise un outil de traitement automatisé, reposant sur une technologie d'intelligence artificielle, afin d'analyser les photographies de profil publiées par les Utilisateurs. Ce traitement a pour objectif de contribuer à la sécurisation du Service et à la protection des Utilisateurs, notamment des mineurs.

Lorsqu'un Utilisateur dépose une photographie de profil, celle-ci est analysée automatiquement afin notamment :

- de vérifier qu'elle contient un portrait de personne ou un véhicule identifiable au premier plan ;
- d'identifier certains contenus susceptibles de ne pas être conformes aux règles applicables au Service, tels que la présence d'armes, de contenus ou symboles à caractère raciste, de nudité, de contenus à caractère sexuel ou d'éléments pouvant indiquer que la personne représentée est mineure.

L'analyse automatisée peut conduire au refus de la photographie lorsque celle-ci est identifiée comme ne respectant pas les règles applicables au Service. Ce résultat peut, lorsque cela est nécessaire, faire l'objet d'un réexamen par un opérateur humain, lequel peut confirmer ou infirmer le résultat initial de l'analyse.

Lorsque le refus d'une photographie est susceptible d'avoir un impact sur votre utilisation du Service, vous pouvez demander un réexamen humain de cette mesure en contactant Ecov à l'adresse suivante : [covoit@grandreimsmobilites.fr](mailto:covoit@grandreimsmobilites.fr).

## Article 10 - Quels sont vos droits sur vos données ?

Conformément à la réglementation applicable en matière de protection des données personnelles, vous disposez des droits suivants :

- **Droit à l'information** : c'est la finalité de la présente Politique de Confidentialité.
- **Droit d'accès** : vous avez le droit d'accéder à tout moment à l'ensemble de vos données personnelles.
- **Droit de rectification** : vous avez le droit de rectifier à tout moment vos données personnelles inexactes, incomplètes ou obsolètes.
- **Droit à la limitation** : vous avez le droit d'obtenir la limitation du traitement de vos données personnelles dans certains cas définis à l'article 18 du RGPD.
- **Droit à l'effacement** : vous avez le droit d'exiger que vos données personnelles soient effacées, et d'en interdire toute collecte future pour les motifs énoncés à l'article 17 du RGPD.

- **Droit de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données personnelles après votre mort.**
- **Droit de retirer votre consentement à tout moment :** pour les finalités fondées sur le consentement. Ce retrait ne remettra pas en cause la légalité du traitement effectué avant le retrait.
- **Droit à la portabilité :** selon certaines conditions précisées à l'article 20 du RGPD, vous avez le droit de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine, et de les transmettre à un autre responsable de traitement.
- **Droit d'opposition :** au traitement de vos données personnelles. Toutefois, nous pourrions maintenir leur traitement malgré cette opposition, pour des motifs légitimes ou la défense de droits en justice.

Vous pouvez exercer ces droits en nous écrivant à l'adresse indiquée à l'article 2.

Nous pourrions vous demander à cette occasion de nous fournir des informations complémentaires en cas de doute raisonnable voire tout document susceptible de justifier votre identité si le doute persiste.

Pour toute question ou requête qui serait restée infructueuse, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente, en France, la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (« CNIL »), sise 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

## Article 11 - Modifications de la Politique de Confidentialité

Nous pouvons modifier à tout moment la présente Politique de Confidentialité, afin notamment de nous conformer à toutes évolutions réglementaires, jurisprudentielles, éditoriales ou techniques. Ces modifications s'appliqueront à la date d'entrée en vigueur de la version modifiée. Vous êtes donc invité à consulter régulièrement la dernière version de cette politique. Néanmoins, nous vous tiendrons informé(e) de toute modification significative de la présente politique de confidentialité.

Entrée en vigueur : 09/11/2026.