



# CONDITION GÉNÉRALE D'UTILISATION DU SERVICE TVM

## SA. AÉROPORT DE LA RÉUNION ROLAND GARROS

### Règles Générales d'Utilisation

## 1. Description générale du service

Le service TVM permet aux utilisateurs identifiés et authentifié, la consultation des données liées aux mouvements des avions. Ce service est accessible au travers de l'extranet de la SA Aéroport de La Réunion Roland Garros. TVM autorise l'accès aux contenus suivants:

- Le tableau des vols à l'arrivée
- Le tableau des vols au départ
- Le multiparking
- Les données PMR (personnes à mobilité réduite) pour les seules personnes habilitées

Le service TVM possède les fonctionnalités suivantes :

- Consultation des données liées aux mouvements des avions
- Possibilité d'exporter les données dans différents format de fichier: PDF, CSV, Excel, Copier-coller, Impression

La consultation est personnalisable, au travers :

- d'une recherche multicritères ;
- du choix d'affichage des colonnes ;
- du tri sur les colonnes pertinentes ;
- de la réorganisation des colonnes par la fonctionnalité « glisser-déplacer »

Les données sont actualisées automatiquement toutes les cinq minutes.

## 2. Modalités d'accès au service

### A. Référent

Chaque entité utilisatrice du service TVM devra désigner un référent. Celui-ci est un utilisateur qualifié et déclaré auprès de la SA.

Au travers de son interface utilisateur. L'utilisateur qualifié a accès à des fonctionnalités avancées lui permettant notamment :

- d'effectuer les demandes de création d'utilisateurs ;
- d'échanger et d'être l'interlocuteur privilégié du support technique du service ;
- de gérer la liste des utilisateurs habilités à accéder au service TVM ;

Pour le compte de son entité.

Les modalités de désignation de l'utilisateur qualifié seront communiqués par la SA à l'entité lors de la mise en œuvre du service.

### B. Modalité d'accès au service

Les demandes d'accès au service TVM seront réalisées au travers de l'interface web correspondante par le référent. Les informations nécessaires à la création d'un accès sont :

- Nom
- Prénom
- Courriel

- Entreprise
- Service
- Référent entité

A l'issue de la procédure de création des comptes, un identifiant et un mot de passe temporaire sera transmis par courriel à l'utilisateur du service pour lequel la demande a été effectuée.

Le mot de passe transmis à la création du compte, est à usage unique. Il est demandé à l'utilisateur final du service de modifier ce mot de passe suivant les bonnes pratiques adjointes en annexe.

Les mots de passe ont une validité de 2 mois et devront être renouvelés à l'issue de cette période.

### C. Délai de création des accès

LA SA ARRG procède à la création effective des comptes utilisateurs du service TVM sous 48h.

### D. Validité de l'accès

Les accès au service TVM ont une durée limitée dans le temps.

Les accès ont une validité annuelle (calendaire) par défaut. En cas d'inactivité continue d'une durée de deux mois, l'accès sera désactivé pour des raisons de sécurité.

Des accès nominatifs ponctuels avec une date de clôture identifiée pourront être demandés par les référents au travers de l'interface dédiée à la demande de création des comptes.

Chaque année, une liste à jour des comptes actifs de l'entité est transmise par le référent au travers de son interface utilisateur afin de réactiver les comptes.

## 3. Responsabilités de l'utilisateur

---

### A. Obligations liées à la confidentialité des données

Ces paramètres sont strictement personnels et nominatif et doivent être gardés confidentiels.

La diffusion de ces données par les utilisateurs à des tiers, relève de leur entière responsabilité.

L'utilisateur est soumis à une obligation de confidentialité, et ne doit pas transmettre les données recueillies sur ce service à des tiers non autorisés.

L'utilisateur veille au respect de la confidentialité des informations en sa possession. L'accès aux informations et documents conservés sur les systèmes informatiques doit être limité à ceux qui leur sont propres, et ceux qui sont publics ou partagés. En cas d'accès fortuit à des données dont il n'est pas destinataire, l'utilisateur s'abstient de les divulguer et doit en informer la Direction des Systèmes d'Information de la SA.

L'utilisateur s'engage à ne pas divulguer, sauf autorisation expresse et préalable de la SA ARRG, des informations consultées ou collectées au travers de son système d'information quelles que soient leurs natures.

Il ne sera pas non plus autorisé à copier des fichiers susceptibles de créer des atteintes à la sécurité du système d'information, et plus largement à la SA. Il doit dans tous les cas en faire la demande à la Direction des Systèmes d'Information afin d'en solliciter l'autorisation.

### B. Sécurité

L'utilisateur s'engage à respecter les consignes d'utilisation du service, définies en annexe.

### C. Suspension d'accès

En cas d'anomalies détectées sur l'utilisation de ce service, l'ARRG peut suspendre ou interrompre l'accès à ce service, sans préavis et sans que l'utilisateur ne puisse prétendre à une quelconque indemnité.

## 4. Responsabilités de la SA ARRG

---

### A. Responsabilités

La société Aéroport Réunion Roland Garros a créé ces services sous sa propre responsabilité et veille à sa protection, sa maintenance et à son bon fonctionnement.

L'ARRG s'engage, autant que possible, à fournir une continuité de service et à actualiser régulièrement les données affichées sur le site.

### B. Limitation de responsabilité

La responsabilité de l'Aéroport de La Réunion Roland Garros ne peut être engagée pour tout préjudice direct ou indirect, matériel ou immatériel causé du fait de l'utilisation de ce service.

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros ne garantit ni l'accessibilité aux contenus et services ni la rapidité d'utilisation, les services pouvant être suspendu à tout moment sans préavis pour des raisons techniques.

L'Aéroport de La Réunion Roland Garros pourra, à la demande de toute autorité administrative ou judiciaire compétente ou si elle l'estime nécessaire, suspendre temporairement ou définitivement toute utilisation du service sans que sa responsabilité ne puisse être recherchée et sans que l'utilisateur ne puisse revendiquer une quelconque indemnisation ou réparation.

### C. Maintenance du service

L'ARRG est seule responsable de la maintenance du service.

En cas d'anomalies relevées par l'utilisateur, il convient d'appeler le +262 (0)2.62.63.55.19 Ou d'adresser un courriel au service : [arrgdai@reunion.aeroport.fr](mailto:arrgdai@reunion.aeroport.fr)

En cas d'indisponibilité du service ou d'affichage erronées d'informations, l'Aéroport de La Réunion Roland Garros s'efforce autant que possible à rétablir le service dans les meilleurs délais.

## 5. Contrôles automatisés

---

### A. Contrôles automatisés

Dans le cadre de la supervision de ce service, l'ARRG s'appuie sur des fichiers journaux, créés en grande partie automatiquement par les équipements informatiques. Ces fichiers sont stockés sur les serveurs et sur le réseau de l'entreprise. Ils permettent notamment d'assurer le bon fonctionnement du système, en protégeant la sécurité des informations de l'entreprise, en détectant des erreurs matérielles ou logicielles et en vérifiant les accès et l'activité des utilisateurs accédant au système d'information.

Sont notamment surveillées et conservées les données relatives :

- à l'utilisation des services et ressources proposés, pour maîtriser l'accès, les modifications/suppression ou la transmission non-autorisée de fichiers ;
- aux connexions entrantes et sortantes au réseau interne, et surveiller les tentatives d'intrusion et les activités, telles que la consultation de ressources ou le téléchargement de fichiers incompatible avec les exigences de sécurité de la SA.

Sur demande des autorités judiciaires compétentes, l'accès à ces fichiers peut leur être transmis par l'administrateur des systèmes d'information.

## B. Contrôles Ponctuels

En cas de dysfonctionnement constaté par la Direction des systèmes d'information, il peut être procédé à un contrôle ponctuel et à une vérification de toutes opérations effectuées par un ou plusieurs utilisateurs.

Sur demande des autorités judiciaires compétentes, l'accès à ces fichiers peut leur être transmis par l'administrateur des systèmes d'information.

## 6. Traitement des données à caractère personnel

Il est rappelé que la réglementation applicable en matière de protection de données à caractère personnel est notamment issue du Règlement Européen n°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 (dit "Règlement Général sur la Protection des Données"(RGPD)) et de la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Il est rappelé qu'il est interdit aux utilisateurs de l'application TVM de traiter les données à caractère personnel pour une autre finalité ou selon des modalités différentes de celles expressément autorisées par la SA ARRГ.

### Traitement et données à caractère personnel :

Les données à caractère personnel traitées dans l'application TVM sont :

Catégories de personnes concernées	Données concernées	Finalité du traitement	Commentaires
Utilisateurs de l'application TVM	Données permettant de créer les comptes utilisateurs (nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel, société)  Journaux d'évènements concernant les actions réalisées par les utilisateurs de l'application.	Gestion des utilisateurs TVM (création/modification/suppression)  Les journaux d'évènements sont utilisés pour le diagnostic en cas de problème informatique et pour tracer des actions effectuées sur l'application	L'application TVM est mise à disposition des partenaires de l'aéroport
Passagers	Données liées aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR) : <ul style="list-style-type: none"><li>- L'identifiant du passager</li><li>- Nom/prénom du passager</li><li>- Le type de handicap parmi : BLND, DEAF, DPNA, WCHR, WCHS, WCHC, MAAS)*</li><li>- La classe de réservation (Par exemple : Y, W, ...)</li><li>- Date/heure du vol</li><li>- Sens (arrivée/départ)</li><li>- Le vol concerné : (exemple : UU 255, AF 398, ...)</li><li>- La provenance et la destination finale</li></ul>	Ces données sont utilisées afin d'assurer le service d'assistance aux passagers handicapés ou à mobilité réduite (PHMR) : <ul style="list-style-type: none"><li>- Assistance et/ou accompagnement des PHMR lors de leur circulation dans l'aérogare et depuis/vers les aéronefs</li></ul> Plus d'informations sur la prise en charge des PHMR sur le site internet :  <a href="https://www.reunion.aeroport.fr/fr/passagers/phmr-passagers-handicapes-ou-mobilite-reduite">https://www.reunion.aeroport.fr/fr/passagers/phmr-passagers-handicapes-ou-mobilite-reduite</a>	Un onglet PHMR est mis à disposition des seules personnes ayant un besoin d'en connaître. Il s'agit des utilisateurs (comptes nominatifs) du service exploitation de l'aéroport et des utilisateurs du sous-traitant de l'aéroport qui assure l'assistance des passagers PHMR pour le compte de la SA ARRГ.  Les autres utilisateurs de l'application TVM n'ont pas accès à l'onglet « PHMR »  Les données PHMR sont automatiquement effacées de l'application TVM après un délai de 36 heures.

(\*) Codes PHMR :

- BLND : passager malvoyant ou non voyant, avec ou sans chien guide.
- DEAF : passager malentendant ou sourd.
- DPNA : passager ayant une déficience intellectuelle ou comportementale.
- WCHR : passager pouvant monter ou descendre un escalier et se déplacer seul en cabine, mais ayant besoin d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport.
- WCHS : passager ayant besoin d'aide pour monter ou descendre des escaliers, d'un fauteuil roulant ou de tout autre moyen de transport entre l'avion et l'aérogare, à l'intérieur de l'aérogare ou entre les points d'arrivée et de départ de l'aéroport, mais pouvant se déplacer seul en cabine.
- WCHC : passager totalement immobile qui ne peut se déplacer qu'en fauteuil roulant ou à l'aide d'un moyen similaire, et qui a besoin d'aide à tout moment dès qu'il se présente à l'aéroport jusqu'à son installation à sa place dans l'avion, y compris aux places adaptées à sa situation.
- MAAS : passager ayant besoin d'aide et n'appartenant à aucune des autres catégories.

#### Journaux d'évènements :

L'application TVM conserve des journaux d'évènements correspondant notamment à toutes les actions des administrateurs et des utilisateurs.

Ces journaux d'évènements sont utilisés pour :

- Le diagnostic en cas de problème informatique
- La traçabilité des actions effectuées sur l'application

Ces journaux d'évènements sont stockés pour une durée maximale d'un an.

#### Obligations de l'utilisateur :

Les utilisateurs de l'application TVM sont tenus de :

- (i) assurer la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données à caractère personnel afin notamment d'empêcher :
  - toute utilisation détournée, malveillante ou frauduleuse des données traitées,
  - que les données soient endommagées,
  - tout accès aux dites données qui ne serait pas préalablement et expressément autorisé par la SA ARRГ,
  - tout traitement non autorisé ou illégal,
  - la perte, la destruction ou tout dommage accidentel concernant lesdites données.
- (ii) traiter les données à caractère personnel uniquement pour la ou les finalité(s) déterminée(s) par la SA ARRГ dans le cadre de la relation contractuelle définie au préalable et sur instructions de la SA ARRГ ;
- (iii) traiter les données à caractère personnel de manière licite, loyale et transparente envers les personnes concernées et limiter le traitement aux seules données à caractère personnel pertinentes et nécessaires au regard de la finalité du traitement ;
- (iv) supprimer les données PHMR dès que ces données ne sont plus nécessaires pour la prise en charge du passager.

#### Transfert hors UE :

L'utilisateur s'interdit de transférer les données à caractère personnel traitées dans le cadre du marché vers un pays extérieur à l'Union Européenne, à moins que le pays concerné n'offre un niveau de protection équivalent et sous réserve de l'accord préalable et exprès de la SA ARRГ.

### Violation de données personnelles :

L'utilisateur s'engage à notifier à la SA ARRG toute violation de données à caractère personnel dans les plus brefs délais, au plus tard dans les 48 (quarante-huit) heures après en avoir eu connaissance notamment par envoi d'un mail à l'adresse [dpo@reunion.aeroport.fr](mailto:dpo@reunion.aeroport.fr) . Lorsque la notification n'a pas lieu dans les 48 (quarante-huit) heures, l'utilisateur devra indiquer, en complément de sa notification, les motifs de ce retard.

Cette notification est accompagnée de toute documentation utile afin de permettre à la SA ARRG, si nécessaire, de notifier cette violation à l'autorité de contrôle compétente.

La notification doit, au minimum :

- décrire la nature de la violation des données à caractère personnel y compris, si possible, les catégories et le nombre approximatif de personnes concernées par la violation et les catégories et le nombre approximatif d'enregistrements de données à caractère personnel concernés ;
- communiquer le nom et les coordonnées du délégué à la protection des données ou d'un autre point de contact auprès duquel des informations supplémentaires peuvent être obtenues ;
- décrire et mettre en place les mesures techniques de protection appropriées afin de faire cesser la violation de données à caractère personnel le cas échéant ;
- décrire les conséquences probables de la violation de données à caractère personnel ;
- décrire les mesures prises ou qu'il propose de prendre pour remédier à la violation de données à caractère personnel, y compris, le cas échéant, les mesures pour en atténuer les éventuelles conséquences négatives ;
- documenter toute violation de données à caractère personnel, en indiquant les faits concernant la violation des données à caractère personnel, ses effets et les mesures prises pour y remédier.

### Délégué à la protection des données :

Les coordonnées du délégué à la protection des données de la SA ARRG sont les suivantes :

Adresse postale :

Délégué à la Protection des Données (DPO)  
SA Aéroport Réunion Roland Garros  
74 avenue Roland Garros  
97438 Sainte-Marie  
Réunion

Adresse électronique: [dpo@reunion.aeroport.fr](mailto:dpo@reunion.aeroport.fr)

### Droits des personnes concernées - concernant les données PHMR manipulées dans l'application

L'utilisateur s'engage à collaborer avec la SA ARRG afin de donner suite aux éventuelles demandes d'exercice des droits des passagers: droit d'accès, de rectification, d'effacement et d'opposition, droit à la limitation du traitement, droit à la portabilité des données, droit de ne pas faire l'objet d'une décision individuelle automatisée (y compris le profilage).

### Droits des personnes concernées – concernant les utilisateurs de l'application

Dans le cadre de la mise à disposition de l'application TVM à ses partenaires de la plateforme, l'Aéroport de la Réunion Roland Garros, situé au 74 avenue Roland Garros, 97438 Sainte Marie, agit en tant que responsable de traitement. L'aéroport est amené à collecter et manipuler des données à caractère personnel dans le but de gérer l'application TVM. Ces données sont essentiellement :

- des données permettant de créer les comptes utilisateurs (nom, prénom, adresse email professionnelle, numéro de téléphone professionnel, société)
- des journaux d'évènements concernant les actions réalisées par les utilisateurs de l'application.

Les utilisateurs de l'application disposent d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité, d'opposition au traitement de leurs données, et du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données après leur décès. Ils peuvent exercer leurs droits en contactant le délégué à la protection des données (DPO) de l'aéroport par courriel à l'adresse électronique [dpo@reunion.aeroport.fr](mailto:dpo@reunion.aeroport.fr) ou à l'adresse postale SA Aéroport Réunion Roland Garros, 74 avenue Roland Garros, 97438 Sainte-Marie, Réunion.

A tout moment, il est possible d'introduire une réclamation auprès de la CNIL ([www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)). Pour toute question relative à la protection des données personnelles, il est possible de s'adresser au délégué à la protection des données de l'aéroport.

## 7. Modification des présentes CGU

---

La SA Aéroport de La Réunion Roland Garros se réserve le droit de modifier les dispositions des présentes Conditions d'Utilisation Générale du service avec préavis de 10 jours ouvrés. Il en informera les signataires par voie mail ou au travers de l'extranet.

## 8. Attribution de juridiction

---

En cas de litige survenant lors de l'utilisation des services couverts par la présente charte et proposés par la SA ARRG, la juridiction compétente est le tribunal de commerce de Saint Denis de la Réunion.

# ANNEXES



### 1. Confidentialité des paramètres d'accès

---

L'accès au système d'information est protégé par des paramètres de connexion (identifiants, mots de passe). Ces paramètres sont strictement personnels et nominatifs et doivent être gardés confidentiels.

### 2. Consignes sur le choix des mots de passe

---

Ces paramètres doivent être mémorisés par l'utilisateur et ne pas être conservés, sous quelque forme que ce soit. En tout état de cause, ils ne doivent pas être transmis à des tiers ou aisément accessibles. Ils doivent être saisis par l'utilisateur à chaque accès.

Lorsqu'ils sont choisis par l'utilisateur, ces paramètres doivent respecter un certain degré de complexité et être modifiés régulièrement.

Ainsi, le mot de passe doit être composé :

- de 8 caractères au minimum ;
- de majuscules et minuscules ;
- d'au moins un chiffre (0 à 9) ;
- d'au moins un caractère spécial (!@#\$%^&\*()\_+|~-=\`{}[]:;'\<>?,./).

Des consignes de sécurité sont élaborées par la Direction des Systèmes d'Information (DSI) de la SA afin de recommander les bonnes pratiques en la matière au travers notamment du plan d'action via la Politique de sécurité du système d'information (PSSI) de la SA Aéroport de La Réunion Roland Garros.

### 3. Equipements utilisés

---

L'utilisateur de ces services veille à ce que les équipements utilisés pour y accéder soient:

- Muni d'un logiciel antivirus avec base de données antivirale à jour et idéalement complété d'un anti-malware.
- A jour de leurs correctifs de sécurité (OS, navigateur, etc.)
- Ne soient pas en attachement réseau multiple afin d'éviter toute utilisation frauduleuse depuis un réseau non-habilité