



L'EAU DE LA MEL

Politique de confidentialité et de protection des données à caractère personnel des abonnés au service de l'eau

[Mise à jour en mai 2021]

Le Groupe Veolia Eau France accorde une grande importance à la protection de vos données à caractère personnel. C'est la raison pour laquelle nous avons adopté des principes communs ci-après regroupés au sein de la Politique de Confidentialité et de Protection du Groupe Veolia Eau France.

Veolia Eau - Compagnie Générale des Eaux, en tant que Responsable de Traitement pour elle et l'ensemble de ses filiales, a adopté la présente politique qui a pour objet de vous informer de la manière dont nous utilisons et protégeons vos données à caractère personnel, ainsi que les raisons pour lesquelles nous traitons vos données.

1. Quelles données à caractère personnel collectons-nous ?

Les données à caractère personnel qui nous sont confiées le sont afin d'assurer les Services pour lesquels nous sommes missionnés : services d'eau potable, services d'assainissement collectif et non collectif, services d'eaux industrielles, incendies, travaux, etc. Nous veillons à limiter les données à caractère personnel que nous collectons au strict nécessaire pour nous permettre de respecter nos engagements contractuels et nos obligations réglementaires. Nous les traitons avec la plus grande attention et le plus grand respect.

Différentes catégories de données à caractère personnel peuvent être collectées pour l'exécution des différents Services pour lesquels nous sommes missionnés :

- Nom(s) de famille, prénom(s) de l'abonné ;
- Civilité de l'abonné ;
- Date de naissance de l'abonné ;
- Numéros de téléphone (fixe et mobile) ;
- Adresse de courrier électronique ;
- Adresse du lieu desservi ;
- Nom(s) de famille, prénom(s), civilité et coordonnées du destinataire de vos factures (c'est-à-dire le payeur ou la personne en charge) (le cas échéant) ;
- Nom(s) de famille, prénom(s), civilité et coordonnées du co-abonné (le cas échéant) ;
- Eventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation ;
- Destination de votre branchement (résidence principale ou résidence secondaire) ;
- Mode de paiement ;
- IBAN ou numéro de carte bancaire en cas de prélèvement automatique ;
- Historique de facturation ;
- Historique de paiement ;
- Index relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau ;
- Alarmes issues de votre compteur télérelevé le cas échéant ;
- Historique de consommations d'eau potable ;
- Historique d'échanges avec nos services (dates, nature et contenu des échanges) et notamment toute demande particulière que vous pourriez nous adresser ;
- Vos réponses aux enquêtes de satisfaction ;
- Sensibilité particulière aux éventuelles coupures d'eau (nécessitant une attention particulière de notre part) ;
- Bénéficiaire d'un accompagnement social ;
- Votre demande d'une communication adaptée (personnes malvoyantes, malentendantes) ;
- Le cas échéant, les données de navigation en ligne sur nos sites internet et applications mobiles (voir information spécifique sur le site concerné).

2. Comment et pourquoi collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous collectons les données à caractère personnel soit directement auprès de vous, soit auprès de la collectivité qui nous a confié les services, ou toute autre entité requise pour la réalisation du Service.

Les finalités et les bases légales permettant le traitement de vos données à caractère personnel	
Les finalités	Les bases légales (Art. 6 du RGPD)
<p>Dans le cadre de votre contrat d'abonnement au service de l'eau, nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fournir une communication adaptée à vos factures ; • Gérer votre dossier client (souscription, gestion de vos demandes et réclamations, résiliation) ; • Gérer les interventions et les compteurs (réparer, intervenir à votre demande, relever votre compteur) ; • Gérer les branchements (création de branchements neufs, fermeture et ouverture de branchements, renouvellement de branchements) ; • Gérer les contrôles de conformité à votre demande. 	<p>1. Votre contrat</p>
<p>Dans le cadre des obligations légales qui nous incombent, nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les compteurs : suivi de la métrologie des compteurs (<i>Directive du 26/02/2014 n° 2014/32/CE, décret du 3 mai 2001 n° 2001-387, l'arrêté du 9 juin 2016, décision du 30/12/2008 n° 08.00.382.001.1, arrêté du 6 mars 2007, J.O. du 23/03/2007 p. 5347</i>) ; • Alerter en cas de consommations considérées comme "anormales" (<i>Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 et Article L2224-12-4 CGCT Warsmann</i>) ; • Facturer et procéder au recouvrement des créances (<i>Décret n°2008-780 du 13 août 2008</i>) ; • Fournir un accompagnement social, le cas échéant (<i>Décret n°2008-780 du 13 août 2008</i>) ; • Gérer les contrôles de conformité (<i>Code de la Santé Publique articles R 1321-1 et suivants</i>) ; • Informer la Collectivité organisatrice du service sur les données nécessaires aux services (<i>article L. 3131-2 du Code de de la commande publique et articles L. 2224-11-4 et R. 2224-18 du Code général des collectivités territoriales</i>) ; • Reverser aux organismes publics intéressés (Agences de l'Eau, Voies Navigables de France, ...), à la collectivité organisatrice du service et au gestionnaire de l'assainissement les redevances perçues par le service d'eau pour leur compte. 	<p>2. Nos obligations légales</p>
<p>Dans le cadre de nos intérêts légitimes à assurer les meilleurs Services possibles et préserver la ressource en Eau, nous traitons vos données à caractère personnel pour les finalités suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer les interventions et les compteurs : vérifier le bon fonctionnement du compteur et de son module radio le cas échéant (détecter les compteurs bloqués, les fraudes, etc) ; 	<p>3. Nos intérêts légitimes</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Alerter en cas de consommations considérées comme “anormales” (par exemple : fuites) ; • Suivre la performance du réseau (suivre le rendement, rechercher les fuites sur le réseau) ; • Gérer les branchements : fermeture de branchements et renouvellement de branchements ; • Piloter la qualité des services (notamment via des enquêtes de satisfaction) ; • Informer sur les services d’Eau et d’Assainissement (notamment via des newsletters) ; • Relancer en cas d’impayés, le cas échéant ; • Gérer les contentieux, le cas échéant ; • Gérer les cookies nécessaires au fonctionnement de nos sites internet. 	
<p>Afin de protéger vos intérêts vitaux, nous traitons vos données à caractère personnel pour la finalité suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gérer votre dossier client : sensibilité particulière d’un abonné aux éventuelles coupures d’eau. 	<p>4. La protection de vos intérêts vitaux</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les contrôles de conformité sur les branchements et les installations. 	<p>5. Exécution d’une mission d’intérêt public du fait du contrat de concession</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Gérer les cookies non nécessaires au fonctionnement de nos sites internet. 	<p>6. Votre consentement</p>

Pour vous offrir un meilleur service et faciliter la gestion de vos comptes, Veolia regroupe l’ensemble de vos abonnements sous un même dossier Client.

Vous pouvez également nous signaler :

- Si vous souhaitez rattacher d’autres abonnements à votre compte ;
- Si vous souhaitez établir une distinction entre vos différents abonnements.

3. A quels destinataires vos données à caractère personnel pourront-elles être transmises ?

Afin d’accomplir les finalités précitées, nous pouvons être amenés à communiquer vos données à caractère personnel aux destinataires suivants :

- Collectivités ou EPCI (Établissements Publics de Coopération Intercommunale) organisateurs des Services qui nous ont été délégués, dans le respect des dispositions légales ;
- Exploitant(s) du(es) service(s) assainissement (le cas échéant) ;
- Entités du groupe Veolia ;
- Prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte ;
- Autorités judiciaires, agences d’Etat, organismes publics, ou autres tiers autorisés, sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ;
- Certaines professions réglementées telles que Commissaires aux comptes, le cas échéant ;
- Destinataires que vous nous aurez formellement autorisé ;
- Organismes d’accompagnement social, le cas échéant, et sauf opposition de votre part.

En aucun cas nous ne transmettons vos données à des tiers à des fins commerciales, sans votre autorisation.

4. Comment et où traitons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel que nous traitons le sont très majoritairement au sein de l'Union Européenne. Elles peuvent néanmoins, dans certains cas spécifiques, être traitées dans un pays tiers par des sous-traitants qualifiés et avec lesquels nous avons mis en place des Clauses Contractuelles Types validées par la Commission européenne. Ces sous-traitants qui effectuent des missions de supervision informatique ou de service en ligne sont situés aux Etats-Unis, au Liban et en Inde.

Nous prenons les mesures physiques, techniques et organisationnelles requises pour empêcher, dans la mesure du possible, toute violation de vos données à caractère personnel.

5. Pendant combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous conservons vos données à caractère personnel pour nous permettre d'exécuter les services (tels qu'une gestion efficace de la relation clientèle ou des recours) pour lesquels vous nous avez missionné et pour le respect des dispositions légales et réglementaires applicables qui nous incombent.

Données traitées	Durées de conservation des données
Les données liées à votre abonnement (nom(s), prénom(s), civilité, date de naissance, numéros de téléphone, adresse de courrier électronique, adresse du lieu desservi, informations liées à la facturation, numéro d'abonné, informations sur le co-abonné le cas échéant, éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, destination de votre branchement, IBAN ou numéro de carte bancaire en cas de prélèvement automatique, mode de paiement, historique de facturation, historique de paiement, sensibilité particulière aux éventuelles coupures d'eau, bénéficiaire d'un accompagnement social, votre demande d'une communication adaptée).	Pendant toute la durée de notre relation contractuelle (abonnement aux Services) et 5 ans après son terme.
Les données d'usage (index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, alarmes issues de votre compteur télérelevé, historique d'échanges avec nos services).	5 ans à partir de la date de leur collecte.
Vos réponses aux enquêtes de satisfaction	18 mois.
Les documents comptables (factures).	10 ans après leur émission. Cette durée est basée sur l'obligation légale de conserver les "documents comptables et les pièces justificatives" (article L123-22 du Code de commerce).
Les échanges téléphoniques.	Jusqu'à la fin de la journée pour raisons techniques, et sauf opposition de votre part, potentiellement 15 jours pour des besoins de qualité de service. Si vous optez pour un paiement par prélèvement SEPA, les échanges téléphoniques sont conservés 36 mois.
Cookies.	13 mois.

6. Les droits dont vous disposez sur vos données à caractère personnel

Vous disposez, dans les limites de la législation en vigueur, des droits suivants sur vos données à caractère personnel que nous détenons :

- **Votre droit d'accès**

Sur demande de votre part, nous vous indiquerons si nous traitons vos données à caractère personnel et, au besoin, vous remettrons une copie desdites données. Au-delà de la première copie, toute demande de copies supplémentaires de votre part pourra entraîner la facturation de frais raisonnables.

- **Votre droit de rectification**

Dans le cas où les données à caractère personnel que nous détenons à votre sujet seraient inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'en demander la rectification.

- **Votre droit à l'effacement**

Vous pouvez nous demander de supprimer ou retirer vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple lorsque nous n'en avons plus besoin ou en cas de retrait de votre consentement (selon le cas).

- **Votre droit à la limitation du traitement**

Vous pouvez nous demander de « bloquer » voire limiter le traitement de vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple lorsque vous contestez l'exactitude desdites données à caractère personnel.

- **Votre droit d'opposition**

Vous pouvez vous opposer à certains types de traitements de données à caractère personnel (par exemple l'envoi d'une newsletter). Si vous exercez ce droit nous y mettrons fin ou vous justifierons notre incapacité à le faire.

- **Votre droit à la portabilité des données**

Vous avez le droit, dans certains cas prévus par la réglementation applicable, d'obtenir les données à caractère personnel que vous nous avez remises (dans un format structuré, couramment utilisé, lisible par machine) et de les réutiliser ailleurs ou de nous demander de les transférer à un tiers de votre choix.

- **Votre droit de retirer votre consentement**

Si nous traitons vos données à caractère personnel sur la base de votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant le retrait.

- **Votre droit de définir des directives relatives au sort de vos données à caractère personnel après votre décès**

Vous pouvez définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données à caractère personnel, après votre décès.

7. Modalités d'exercice de vos droits et contacts

Vous pouvez exercer les droits listés ci-dessus auprès de notre service consommateur, sur simple demande aux coordonnées au recto de votre facture, en précisant l'objet de votre demande ainsi que vos nom, prénom, adresse et le lieu de votre abonnement, et en joignant obligatoirement une copie (recto uniquement) d'une pièce d'identité (qui sera détruite après vérification).

Vous pouvez également contacter notre Délégué à la Protection des Données :

- par courrier, à l'adresse suivante :

Veolia Eau - Délégué à la Protection des Données / Service Consommateurs
TSA 90001
69155 Vaulx-en-Velin Cedex

- par mail à l'adresse suivante :

veolia-eau-france.dpo@veolia.com

Une réponse vous sera communiquée dans un délai d'un mois. En cas de demande complexe ou nombre élevé de demandes à traiter, nous pourrions être amenés à vous informer que le délai sera prolongé de deux mois.

Conformément à la réglementation applicable, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

8. De quelle manière pouvez-vous prendre connaissance des modifications apportées à la présente Politique ?

La présente Politique sera régulièrement mise à jour afin de respecter les changements législatifs et réglementaires, et de suivre l'amélioration de nos processus.

Dans la mesure du possible, nous vous informerons de tout changement important. Toutefois, nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente Politique.

Géraldine Sénémaud
Directrice des Consommateurs