
Politique de consentement

Description	Description des consentements de l'Agence en ligne conformément à la réglementation générale de la protection des données personnelles
Objectif	Accompagnement à la mise en œuvre de la politique de consentement RGPD
Client	Service des eaux
Date	13/12/2020
Auteur	INCOM
Référence Version	V1.0
Diffusion	OFFICIELLE

Historique des versions			
Version	Date	Auteur	Description
V1.0	14/12/2019	INCOM	Politique de consentement RGPD

Table des matières

1	POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE.....	3
1.1	Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?.....	3
1.2	Pourquoi notre organisation collecte mes données personnelles ?.....	3
1.2.1	Le service des eaux utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes.....	3
1.3	Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?	5
1.3.1	Quelles données ?	5
1.3.2	Quand ?	5
1.4	Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?.....	5
1.4.1	Les informations de services	5
1.4.2	Les informations additionnelles	6
1.5	Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?.....	6
1.5.1	Bases légales des traitements.....	6
1.5.2	Durée de conservation	7
1.6	Qui sont les Destinataires de mes données ?.....	7
1.6.1	Transmission de données à des sous-traitants.....	7
1.6.2	Partage des données entre le service des eaux et ces fournisseurs.....	7
1.7	Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?	7
1.8	Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?	8
1.9	Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?.....	8
1.10	Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?	8
1.11	Services d'assistance et de maintenance.....	8

1 Politique de confidentialité

Dernière mise à jour : JJ/MM/AA

Le service des eaux de xxxx est soucieux de la protection des données personnelles des usagers. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté : www.cnil.fr.

1.1 Qui est le responsable du traitement de mes données personnelles ?

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées sur le site <https://xxxxxx.fr> sont traitées par le service des eaux :
Service des eaux
xxxxx

1.2 Pourquoi notre organisation collecte mes données personnelles ?

1.2.1 Le service des eaux utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

- **La gestion de notre service de l'eau et de la relation cliente**

Dans le cadre de votre abonnement au service de l'eau, nous avons besoin des informations qui vous concernent afin de permettre l'usage de nos services en ligne.

Par exemple, nous utilisons votre adresse, votre nom, votre numéro de téléphone mobile pour permettre :

- L'accès aux informations de votre abonnement
- La gestion de vos factures
- Le paiement et la gestion de vos modalités de paiement
- Vos consommations et vos relèves d'index
- D'effectuer vos demandes d'intervention technique de type changement de compteur, fuites sur branchement ...
- La comptabilité et en particulier la gestion de votre compte client et le suivi de la relation client tels que vos demandes d'intervention, vos réclamations ...
- Les tests de maintenance et produit
- ...

- **Le paiement de vos factures ou la gestion de votre abonnement**

Lorsque vous payez depuis le site, vos paiements sont redirigés vers des services bancaires sécurisés et certifiés. Le service des eaux ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement pour permettre de reconnaître la transaction bancaire qui a effectué le paiement. L'intégralité de vos coordonnées bancaires est collectée uniquement

par notre prestataire de services de paiement xxx agréé PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

- **Paiement par carte**

Lorsque vous payez une facture, la transaction ayant servi au paiement est conservée à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction. Aucune donnée liée à votre carte bancaire n'est conservée sur l'agence en ligne.

- **Paiement par prélèvement**

Si vous avez souscrit au prélèvement de vos factures, les informations ayant servi au paiement au moment de la souscription sont enregistrées pour les besoins de la reconduction tacite de votre abonnement.

- **Enregistrement de votre carte bancaire**

Le service des eaux n'effectue pas d'enregistrement lié à votre carte bancaire. Seule la société bancaire est autorisée à conserver et effectuer ces transactions en conformité des réglementations en vigueur.

- **La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons dans le cadre de votre contrat**

Les données vous concernant nous permettent de vous informer, d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons. Par exemple : nous pouvons vous adresser des courriels personnalisés ou des SMS dans le cadre de vos abonnements d'eau, de vos souscriptions aux services en ligne (e-facture, alertes...).

- **La personnalisation de nos messages pour votre information**

Les données vous concernant nous permettent d'accroître notre communication afin que vous puissiez être davantage informés sur la gestion de l'eau de votre secteur. Par exemple : nous pouvons vous adresser des courriels ou SMS personnalisés en cas de coupure d'eau dans votre secteur.

- **Lutte contre la Fraude**

Les données personnelles collectées sur le site sont également traitées afin de sécuriser vos données personnelles et ainsi de vous assurer une qualité de service optimale. Le service des eaux détermine le niveau de risque de fraude associé aux modifications en lien avec votre abonnement.

Dans le cadre de ces analyses, le service des eaux est susceptible d'interroger ses prestataires spécialisés dans la prévention des risques pour affiner son analyse. Certains de ces prestataires peuvent être rendus destinataires du résultat de l'analyse effectuée et peuvent l'utiliser pour leur compte afin d'alimenter leur propre fichier d'incidents.

Le service des eaux pourra, en fonction des résultats du contrôle effectué sur les transactions informatiques, prendre des mesures de sécurisation, en particulier demande de justificatifs complémentaires ou proposition d'un mode alternatif de gestion. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'accès aux services en ligne, si le résultat de l'analyse ne permet pas de garantir la sécurité des transactions et de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou une fraude d'identité pourra conduire le service des eaux à réaliser des vérifications supplémentaires.

- **La sécurité de notre agence en ligne**

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos Services. La politique de cookies est disponible sur le site et décrit l'ensemble des indicateurs de navigation. Pour plus d'information rendez-vous sur le site en cliquant sur la politique des Cookies disponible en base de page.

- **La connaissance client et les statistiques associées :**

Nous pouvons utiliser des données pour un meilleur service à nos usagers ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité du site et améliorer les services que nous proposons. Nous effectuons des mesures statistiques en lien avec l'agence en ligne et les abonnements. Nous mesurons par exemple le nombre de visites aux espaces privés, les heures de connexions, ainsi que l'activité des usagers selon les services activés sur l'agence en ligne...

1.3 Quelles sont les données personnelles qui sont collectées me concernant ?

1.3.1 Quelles données ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse email, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, date et données de connexions et données de navigation, factures, courriers, réclamations. Dans certains cas, nous pouvons être amenés à collecter des documents supplémentaires, pièces d'identité, des données de localisation par exemple pour indiquer votre compteur d'eau ou autres données techniques.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le site, d'autres informations peuvent être transmises et remontées par d'autres sources de données émises par nos fournisseurs.

1.3.2 Quand ?

Nous collectons vos informations via l'agence en ligne quand vous faites les demandes suivantes :

- vous faites une demande d'abonnement
- vous créez votre compte client sur notre site
- vous effectuez un paiement de facture
- vous effectuez une relève d'index
- vous modifiez vos moyens de paiements
- vous payez en ligne
- vous faites une demande d'intervention ou de réclamation
- ...

1.4 Quelles sont les communications que je suis susceptible de recevoir ?

1.4.1 Les informations de services

- **Emails de service et SMS de service**
Dans le cadre du suivi de votre contrat d'abonnement depuis l'agence en ligne, notre

principale source d'information est réalisée par email. Vous recevrez un email d'activation et des emails liés à l'utilisateur des services en ligne afin de vous permettre de suivre votre action et l'exécution de vos demandes (confirmation de création de compte, confirmation de modification de coordonnées, de votre demande d'intervention...).

Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution de votre contrat et des services associés.

Par exemple : Si vous êtes usagers de l'eau, vous pourrez recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion du contrat d'abonnement (notamment information sur l'état de votre compteur, les relevés à effectuer, l'échéance de votre facture, renouvellement de votre compteur d'eau...).

- **Courriers de services et contacts téléphoniques**

Dans le cadre du suivi de votre contrat vous recevrez vos factures par courrier, ainsi que les courriers et des documents d'abonnements.

1.4.2 Les informations additionnelles

- **Courrier postal**

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir des informations par courrier, de la part du service des eaux.

- **Contact téléphonique**

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez être contactés par nos agents ou des partenaires dans le cadre de la gestion de l'eau.

- **SMS**

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez être informés par nos agents ou des partenaires à titre d'information complémentaire en lien avec les services des eaux.

1.5 Sur quelle base légale et pour quelles durées mes données personnelles sont-elles traitées ?

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

1.5.1 Bases légales des traitements

Parmi les bases légales applicables :

- **Le contrat** : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- **La loi** : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.
- **Le consentement** : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic ...) lié à votre espace privé. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- **L'intérêt légitime** : il y a un intérêt à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant au service des eaux.

1.5.2 Durée de conservation

La plupart des données de l'agence en ligne (par exemple les informations de votre compte Usager et l'historique de vos traitements) sont conservées tant que vous êtes un usager du service des eaux et pendant une durée de 1 an à compter de votre résiliation. Vos données sont ensuite conservées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (factures, courriers, contrat, paiement, litiges ...).

1.6 Qui sont les Destinataires de mes données ?

1.6.1 Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) – auxquels le service de l'eau fait appel pour la réalisation de ses services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant par exemple pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos contrats d'abonnement au service des eaux, ainsi que pour les opérations en lien avec le trésor public.

1.6.2 Partage des données entre le service des eaux et ces fournisseurs

Les données collectées sur le site sont en premier lieu destinées aux entités agissant au nom du service des eaux pour permettre les services aux usagers, la maintenabilité des espaces privés, ainsi que la sécurité des systèmes.

1.7 Comment exprimer mes choix sur l'usage de mes données ?

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant, lors de votre première connexion à votre espace privée via le recueil de consentement.

Ensuite à tout moment :

- Par email à dpo@xxx.fr
- Par courrier à l'adresse : DPO Service des eaux de xxxxx
Domiciliés au xxxx.
- Si vous procédez par email ou courrier
Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande vous pourrez par exemple préciser un ou plusieurs des motifs suivants :

- Pour la suppression de mon espace personnel en ligne : « Supprimer mon compte »
- Pour l'arrêt de l'envoi de SMS ou email d'information : « Stop email d'information » / « Stop SMS d'information »
- Pour l'opposition à l'information par téléphonique : *Après du service des eaux* « Stop démarchage téléphonique »

1.8 Quels sont mes droits au regard de l'utilisation des données personnelles ?

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles au service des eaux :

- par email : Donnéespersonnelles@xxxx.fr,
- ou adresser un courrier au :
DPO
Service des eaux de xxxx
Domiciliés au xxxx.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail, adresse et si possible votre référence client.

Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 mois suivant la réception de la demande.

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet www.cnil.fr.

Le service des eaux dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse dpo@xxxx (hors exercice de vos droits qui s'effectuent principalement à l'adresse Donnéespersonnelles@xxxx)

1.9 Mes données sont-elles transférées en dehors de l'Union Européenne ?

Vos données vous concernant sont uniquement transmises dans les pays de l'Union Européenne qui présentent un haut niveau de protection des données.

1.10 Qu'en est-il des données personnelles des mineurs ?

Les services de l'eau en ligne ne sont pas destinés aux Mineurs en conséquence l'agence en ligne ne traite pas de données concernant spécifiquement les mineurs. Il appartient aux parents et à toute personne exerçant l'autorité parentale de décider si leur enfant mineur est autorisé à utiliser les services de l'agence en ligne.

1.11 Services d'assistance et de maintenance

Dans le cadre du service de maintenance et d'assistant, les données personnelles vous concernant sont traitées par le service des eaux et ses prestataires.

Le service des eaux collecte vos données (prénom et nom, coordonnées ...) pour traiter vos demandes (abonnement, résiliation, mode de paiement, intervention, réclamation...). Celles-ci sont conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, puis archivées ou supprimées. Si vous êtes

déjà un usager du service des eaux, les agents et les prestataires pourront avoir accès aux données vous concernant qui sont déjà disponibles dans nos bases.

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression et d'opposition sur vos données personnelles. Vous pouvez également vous opposer pour un motif légitime à l'utilisation de vos données, ou sans avoir à justifier de motif lorsque votre droit d'opposition vise à faire cesser toute prospection du service des eaux.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données du service des eaux par email : dpo@ xxx, ou adresser un courrier au DPO Service des eaux de xxxxx Domiciliés au xxxx, en nous indiquant votre nom, prénom, e-mail adresse et si possible votre référence Client.

Conformément à la réglementation en vigueur, toute demande d'exercice de vos droits doit être signée et accompagnée de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai de 2 mois suivant la réception de la demande.