POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ ET DE PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL DES ABONNÉS AU SERVICE DE L'EAU ET DES USAGERS DE L'ASSAINISSEMENT

Mai 2025

Le Groupe Veolia Eau France et sa filiale la société Mosellane des Eaux 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 de votre service d'eau potable et d'assainissement

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.

Cette politique couvre :

1. Abonnés au service de l'eau seul ou abonnés aux services de l'eau et de l'assainissement
2. Usagers des services d'assainissement seul
3. Usagers (non abonnés) de ou des services

1. QUELLES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL COLLECTONS-NOUS, POUR QUELLES FINALITÉS ET PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL ?

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.

De façon générale, nous conservons les données liées à votre abonnement pendant toute la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme, et les données d'usage 5 ans à partir de la date de leur collecte. Le détail est présenté dans le tableau suivant :

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Finalités liées au service de l'eau potable			
Gérer votre abonnement : - **Gérer votre souscription et votre résiliation** (y.c. recueillir les preuves du consentement du client à la souscription du contrat) **Gérer vos demandes** - **Fournir une communication adaptée à votre contrat d'abonnement** (envois des documents contractuels, notifications de réception de vos factures, communication services disponibles, Alertes en cas de crise impactant les services, manque d'eau, etc.) - **Gérer les services additionnels auxquels vous avez souscrit** (e-facture, gestion du mode de paiement, paramétrage d'alertes personnalisées, gestion de vos préférences de communication)	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Date de naissance, - Lieu de naissance, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Type de logement (individuel, collectif), - Type de résidence (principale, secondaire), - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale, date et lieu de naissance du co-abonné le cas échéant, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Numéro du point de service, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation (i.e. emplacement du compteur, forage, ...) - Coordonnées bancaires - Canal / format de communication - Enregistrement téléphonique (pour le recueil du consentement) **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé, - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier) factures (y.c. avoirs), - Remboursements, - Paiements	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Votre contrat** Le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Gérer(*) les interventions techniques - **à votre demande** (réparer, contrôler) - **pour relever l'index du compteur pour la facturation** *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné le cas échéant, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Numéro du point de service, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé, - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier)	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Votre contrat** le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci
Gérer(*) les branchements (fermeture et ouverture de branchements, renouvellement de branchements, contrôle) *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné le cas échéant, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture,	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme	**Votre contrat** le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
	- Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Numéro du point de service, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, - Numéro de votre parcelle immobilière **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier)	5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	
Gérer(*) les interventions pour effectuer des travaux sur commande (création de branchements neufs ou tout autre travaux sur votre branchement à votre initiative) *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné le cas échéant, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture - Numéro de contrat d'abonnement, le cas échéant, - Numéro de compteur, le cas échéant, - Numéro du point de service, le cas échéant, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier)	5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Exécution du contrat (lié à votre commande de travaux)**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Gérer(*) les interventions et les compteurs pour vérifier le bon fonctionnement du compteur et de son module communicant le cas échéant (détecter les compteurs bloqués, les fraudes, etc) *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné le cas échéant, - Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Numéro du point de service, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation. **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé, - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier) factures.	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Nos intérêts légitimes**
Gérer(*) des contrôles de la qualité de l'eau potable distribuée sur votre installation *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Date de naissance, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture,	5 ans après le contrôle	**Nos obligations légales** (Code de la Santé Publique articles L.1321-1 et R. 1321-1 et suivants)

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Alerter en cas de consommations considérées comme “anormales”	**Données de votre contrat d’abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresses de courrier électronique, adresses postales (de l’abonné, du co-abonné et du destinataire de factures), **Données d’usage dans le cadre de votre abonnement** - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d’eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé	Pendant la durée de notre relation contractuelle 5 ans à partir de la date de l’ événement (collecte, émission, apparition de l’événement)	**Nos obligations légales** (Décret n°2012-1078 du 24 septembre 2012 et Article L2224-12-4 CGCT Warsmann)
Alerter en cas d'incident sur votre compteur (par exemple : gel)	**Données de votre contrat d’abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné, - Numéro de contrat d’abonnement, - Numéro de compteur - Numéro de point de service - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, **Données d’usage dans le cadre de votre abonnement** - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d’eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé, - Historique d’échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier) factures.	Pendant la durée de notre relation contractuelle 5 ans à partir de la date de l’ événement (collecte, émission, apparition de l’événement)	**Exécution d’une mission d’intérêt public du fait du contrat de concession**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Facturer et procéder au recouvrement des créances liées à votre abonnement.	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Date de naissance, - Lieu de naissance, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale, date et lieu de naissance du co-abonné le cas échéant, - Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Mode de paiement, coordonnées bancaires (IBAN ou numéro de carte bancaire).	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme	**Nos obligations Légales** (Décret n°2008-780 du 13 août 2008)
	Données d'usage dans le cadre de votre abonnement - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, - Historique de facturation et de paiement	5 ans à partir de la date de l'événement (collecte, émission, apparition de l' événement)	

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Relancer en cas d'impayés **Gérer les contentieux** **Gérer les réclamations/médiations**	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Date de naissance, - Lieu de naissance, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale, date et lieu de naissance du co-abonné le cas échéant, - Numéro de contrat d'abonnement, - Numéro de compteur, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur. **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier), factures (y.c. avoirs) - Remboursements, - Paiements	Pendant la durée de notre relation contractuelle et 5 ans après son terme 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Nos intérêts légitimes**
Former nos téléconseillers afin d'améliorer la qualité de service au téléphone	Enregistrement des échanges téléphoniques	15 jours (20% des appels) 24h (80% des appels)	**Nos intérêts légitimes**
Gérer les réclamations des échanges téléphoniques	Enregistrement des échanges téléphoniques identifiés comme une réclamation	3 mois	**Nos intérêts légitimes**
Lutter contre les incivilités afin de vous protéger ainsi que nos collaborateurs	Enregistrement des échanges Téléphoniques	3 mois et pendant toute la durée de la procédure judiciaire	**Nos intérêts légitimes**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Suivre la métrologie des compteurs	- Matricule du compteur - Date de pose du compteur - Date de fabrication du compteur - Adresse du compteur	21 ans	**Nos obligations légales** (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)
Détecter des consommations sans abonnement	- Matricule du compteur - Adresse du compteur	5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Nos intérêts légitimes**
Vous alerter prioritairement lorsque vous relevez d'une sensibilité particulière aux éventuelles coupures d'eau pouvant impacter votre santé.	- Données nécessitant une attention particulière de notre part comme des informations de santé (Ex.: dialyse…) - Données de joignabilité (adresse électronique, numéro de téléphone…)	Pendant la durée de notre relation contractuelle	**La protection de vos intérêts vitaux**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Finalités liées à votre service de l'assainissement			
Gérer(*) les contrôles de conformité de votre raccordement au réseau d'assainissement collectif, à votre demande (ex : vente de logement) **Gérer(*) les contrôles de conformité de votre installation d'assainissement non collectif**, à votre demande *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du destinataire de facture, - Prénom, nom, téléphones (fixes et mobiles), adresse de courrier électronique, adresse postale du co-abonné, - Numéro de contrat d'abonnement au service de l'eau, le cas échéant, - Statut de l'occupant (propriétaire, locataire), le cas échéant, - Numéro de compteur, le cas échéant, - Numéro de point de service, le cas échéant, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, - Numéro de votre parcelle immobilière - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier)	5 ans à partir de la date de l'événement (collecte, émission, apparition de l' événement)	**Votre contrat** (lié à votre commande de prestation) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci
Gérer(*) les contrôles de conformité sur les branchements et les installations assainissement à la demande de la collectivité *(*) Prise de rendez-vous, planification, réalisation et compte rendu de l'intervention*	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Adresse et coordonnées GPS du branchement, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, - Numéro de votre parcelle immobilière - Numéro de point de service, le cas échéant, - Adresse et coordonnées GPS du branchement et/ou du compteur, - Éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, - numéro de votre parcelle immobilière - Historique d'échanges avec nos services (formulaire de contacts internet et courrier)	5 ans à partir de la date de l'événement (collecte, émission, apparition de l' événement)	**Exécution d'une mission d'intérêt public du fait du contrat de concession** (Contrôle des installations d'assainissement)

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Gérer vos demandes	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Adresse et coordonnées GPS du branchement, - Numéro de votre parcelle immobilière - Historique d'échanges avec nos services - Enregistrement(s) téléphonique(s)	5 ans à partir de la date de l'événement (collecte, émission, apparition de l' événement)	**Exécution d'une mission d'intérêt public du fait du contrat de concession**
Collecter les coordonnées du propriétaire d'une parcelle possédant une installation d'assainissement ou d'eau potable (dans le registre cadastrale)	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresse postale, - Adresse et coordonnées GPS du branchement, - Numéro de votre parcelle immobilière	5 ans à partir de la date de l'événement (collecte, émission, apparition de l' événement)	**Exécution d'une mission d'intérêt public du fait du contrat de concession (Contrôle des installations d'assainissement)**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Finalités générales liées à nos activités			
Facturer les prestations diverses en lien avec le service d'eau et d'assainissement et recouvrer les créances, (ex.: création ou modification de branchement, raccordement à l'assainissement, diagnostic de conformité…)	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Date de naissance, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, - Adresses postales du destinataire de facture - Mode de paiement, coordonnées bancaires (IBAN ou numéro de carte bancaire) - Informations techniques liées à votre branchement	10 ans après émission pour les prestations couvertes par la garantie décennale sinon 5 ans après leur émission	**Exécution du contrat** (lié à votre commande de prestation)
Conserver les "documents comptables et les pièces justificatives" (article L123-22 du Code de commerce).	Les documents comptables (factures, avoirs,...)	10 ans après leur émission	**Nos obligations Légales**
Réaliser des enquêtes afin d' évaluer la satisfaction des usagers et/ou abonnés vis-à-vis du service	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Adresse de courrier électronique, - Statistiques globales issues des enquêtes de satisfaction	18 mois	**Notre intérêt légitime à suivre le ressenti concernant notre qualité de service, et en rendre compte à la collectivité**
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 ou de l'eau, les redevances perçues par le service d'eau ou d'assainissement pour leur compte.**	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Numéro et adresse du point de service **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Solde impayé HT et TTC de la redevance	Jusqu'à 5 ans après leur émission 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Nos obligations légales**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Finalités générales liées à nos activités			
Communiquer les données du service 1. **dans le cadre de l'article L. 3131-2 du Code de la commande publique** 2. **dans le cadre de la gestion du renouvellement des contrats** (article L. 2224-11-4)**, en particulier la transmission du fichier des abonnés** (R. 2224-18 du Code général des collectivités territoriales) 3. **dans le cadre dans l'exercice de contrôle du délégataire par l'autorité délégante** (notamment dans le cadre de l'article L.3131-5 du Code de la Commande publique).	1. Toutes les données disponibles et gérées par le délégataire 2. Données listées dans l'article R. 2224-18 du Code général des collectivités 3. Données justificatives des éléments communiqués lors du contrôle (R.3131-3 et R.3131-4 du Code de la commande publique).	Pendant la durée de notre relation contractuelle avec le délégant et suivant chacune de données collectées	**Nos obligations légales**
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 ou de l'eau, les redevances perçues par le service d'eau ou d'assainissement pour leur compte.**	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Numéro et adresse du point de service **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** - Solde impayé HT et TTC de la redevance	Jusqu'à 5 ans après leur émission 5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	**Nos obligations légales**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Comprendre de façon précise la satisfaction des usagers et abonnés vis-à-vis du service et en particulier, transmission nominative de vos réponses pour vous rappeler	- Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Adresse de courrier électronique, - Vos réponses aux enquêtes de satisfaction conservées nominativement si consentement de votre part (demandé dans l'enquête)	18 mois	**Votre consentement**
Réalisation des statistiques à partir de données agrégées aux fins de permettre : - le suivi du chiffre d'affaires réalisé ; - la prédiction du chiffre d'affaires à venir ; - l'analyse de l'effet des mesures incitatives - le suivi de la performance du réseau (suivre le rendement) - la recherche des fuites sur le réseau ;	- Numéro de votre point de service - Consommations mensuelles	Supprimées après agrégation	**Nos intérêts légitimes**
Gérer les actions en justice	Données nécessaires à la procédure	Pendant la durée de la procédure	**Nos intérêts légitimes**
Vérification de l'identité de la personne concernée lorsque le traitement le justifie	Pièce d'identité ou copie de pièce d'identité	Suppression de la copie après contrôle Remise au propriétaire de la pièce originale après contrôle	**Votre contrat** Nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci (acceptation des Conditions d'Utilisation)
Transférer vos données à un partenaire commercial	- Nom demandeur - Prénom demandeur - Adresse e-mail - Téléphone mobile - Téléphone Fixe - Date du consentement	5 ans à partir de la date de l' événement (collecte, émission, apparition de l'événement)	Votre consentement

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Fournir un accompagnement social auprès des organismes publics (transmission de données au Centre Communal Action Social)	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresse de courrier électronique, adresses postales (de l'abonné, du co-abonné et du destinataire de factures), **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** : montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante	1 an	**Nos obligations légales** (Décret n° 2008-780 du 13 août 2008)
Fournir un accompagnement social auprès des organismes privés (transmission de données aux PIMMS et autres associations)	**Données de votre contrat d'abonnement** - Nom (s), - Prénom(s), - Civilité, - Téléphones (fixes et mobiles), - Adresses de courrier électronique, adresses postales (de l'abonné, du co-abonné et du destinataire de factures), **Données d'usage dans le cadre de votre abonnement** : - Montant de sa dette en valeur ainsi que de la période de consommation correspondante - Index/consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, - Alarmes issues de votre compteur télérelevé	1 an	**Nos intérêts légitimes**

Finalités pour lesquelles Veolia Eau France traite vos données	Données traitées	Durées de conservation pour la finalité	Bases légales (conformité à l'article 6 du RGPD)
Finalités liées à la fréquentation de nos sites internet			
Gérer les cookies non nécessaires au fonctionnement (marketing, préférences...) de nos sites internet. (Ces finalités sont détaillées site par site).	Cookies	13 mois	**Votre consentement**
Gérer les demandes usagers depuis le site internet et l'application mobile (formulaire de contact)	- Civilité, - Prénom, - Nom, - Adresse email, - Téléphone (mobile ou fixe), - Adresse postale, - Numéro de contrat d'abonnement, - Objet de la demande	3 ans à partir de la date de la collecte de la demande	**Nos intérêts légitimes**
Finalités liées aux interventions à votre domicile			
Envoi de l'heure estimée de l'arrivée de l'agent à un rendez-vous client	Nom, prénom, adresse, numéro de téléphone mobile	5 ans après l'intervention	**Nos intérêts légitimes à assurer la meilleure qualité de service**

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.

2. A QUELS DESTINATAIRES VOS DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL POURRONT-ELLES ÊTRES 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 (pose de compteurs, relevé de compteurs, centres d'appel, cabinets de recouvrement, enquêtes de satisfaction consommateur...) ;
- 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 ;
- Médiateur de l'eau
- Destinataires que vous nous aurez formellement autorisés ;
- Organismes d'accompagnement social, le cas échéant, et sauf opposition de votre part.

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

3. 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 États-Unis, en Tunisie, Liban, à l'Ile Maurice 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.

4. 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.

5. 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 pourrons 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.

6. 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 consultable sur le site www.eau.veolia.fr

Géraldine Sénémaud
Directrice des Consommateurs