



Annexe au contrat d'abonnement eau

Politique de protection des données

Eaux de Grenoble Alpes s'engage à respecter la confidentialité et la sécurité des données que vous lui confiez et à mettre en œuvre toute mesure technique et organisationnelle appropriée, de façon continue, pour sécuriser les données personnelles et leur assurer un niveau de protection suffisant au regard du cadre légal et réglementaire relatif à la protection des données personnelles.

Ce dernier se compose principalement mais non exhaustivement :

- Du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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 » ou « RGPD » et ;
- De la Loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés telle que modifiée par la loi n°2018-493 du 20 juin 2018.

I. Données collectées

Sur des bases légales Eaux de Grenoble Alpes est susceptible de collecter les données suivantes :

- Civilité, nom, prénom, date + ville + pays de naissance, adresse mail, adresse postale, justificatif de domicile, n° de téléphone, numéro de contrat, numéro de compteur, index, numéro de client, numéro de facture, copie des premières et dernière pages du bail de location, ou copie de l'acte de propriété, justificatif d'identité (Carte Nationale d'Identité ...),
- Données de paiements (prélèvement automatique, mensualisation, dématérialisation de la facture) et données bancaires
- Données relatives à l'utilisation de notre site Internet (voir la rubrique Mentions légales et politique de confidentialité à l'adresse www.eauxdegrenoblealpes.fr)
- Données de satisfaction (enquête qualité)
- Images issues de nos systèmes de vidéosurveillance

II. Bases légales et finalité des traitements effectués :

<i>Finalité</i>	<i>Base légale du traitement</i>
✓ Mesure de l'audience de notre agence en ligne (Google Analytics)	Consentement



<ul style="list-style-type: none"> ✓ Traitement des souscriptions à un abonnement 	Exécution de mesures précontractuelles initiées par la personne concernée
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Relève des compteurs ✓ Gestion des abonnements ✓ Informations et mises à jour dans le cadre du contrat ✓ Gestion des réclamations et de la qualité de l'eau ✓ Traitement du courrier ✓ Gestion des résiliations ✓ Paiement des factures 	Exécution d'un contrat passé avec la personne concernée
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Gestion et renouvellement du parc de compteurs (gestion de l'appel) ✓ Exploitation des réseaux d'eau potable ✓ Gestion des incidents ou fuites (contrat de Distribution) ✓ Gestion de la débitmétrie (recherche de fuites) ✓ Gestion de l'assainissement pour les délégations de service public ✓ Suivi des travaux de branchements neufs (gestion de l'appel) ✓ instruction et courriers en réponse aux permis de construire ✓ Individualisation des compteurs et pose de compteurs neufs ✓ Information urgente par SMS (avis de coupures d'eau) 	Exécution d'un contrat passé avec l'autorité organisatrice dont dépend l'utilisateur
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Analyse des anomalies et contrôle de cohérence des consommations ✓ Traitement des dossiers de surendettement ✓ Recouvrement amiable ou précontentieux ✓ Régularisation d'abonnement et signalement d'utilisateurs non abonnés ✓ Traitement des dossiers d'assurance responsabilité civile suite à sinistre sur chantier ✓ Analyses d'eau ✓ Enquête qualité (pop-up sur le site internet) 	Intérêt légitime du responsable de traitement
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Modification automatique des coordonnées bancaires de l'abonné dans notre logiciel de gestion des abonnés ✓ Archivage des mandats de prélèvements SEPA 	Obligation légale

En tout état de cause Eaux de Grenoble Alpes ne collecte vos informations personnelles que pour le besoin des traitements indiqués ci-dessus.

Il est précisé que la fourniture de vos données à caractère personnel est nécessaire pour l'exécution des finalités précitées.



III. Durée de conservation des données :

Les données personnelles collectées sont conservées pendant la durée strictement nécessaire à l'accomplissement des finalités précitées et le cas échéant pour la durée légale nécessaire à des fins de preuve. Vos documents comptables sont conservés pendant 10 ans, vos documents d'abonnements sont conservés pendant 5 ans.

Les images de vidéosurveillance sont conservées 1 mois. Les cookies sur notre site internet sont renouvelés tous les 13 mois.

IV. Droits accordés par le RGPD :

Vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, de suppression, de portabilité des données à caractère personnel vous concernant. Vous pouvez également vous opposer ou demander la limitation du traitement, pour des motifs légitimes, relativement aux données personnelles vous concernant. L'exercice de tout ou partie de vos droits peut s'effectuer par mail à l'adresse suivante : rgpd@eauxdegrenoblealpes.fr

Vous pouvez également choisir d'exercer ces droits par voie postale, et adresser un courrier à :

Eaux de Grenoble Alpes
50, rue Jean VAUJANY
CS 22433

38003 GRENOBLE CEDEX 2

En mentionnant « RGPD » dans l'objet de votre demande.

Vous avez également la possibilité d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés via l'URL suivante : <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>, soit via courrier à l'adresse suivante : 3 place de Fontenoy – TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07

V. Généralités applicables à l'ensemble des traitements :

Pour chaque traitement, Eaux de Grenoble Alpes veille au respect des principes fondamentaux en matière de protection des données. Cette section détaille les généralités applicables à l'ensemble des traitements couverts par la présente politique de confidentialité.

Minimisation des données collectées

Chaque formulaire présent sur notre site Internet limite la collecte des données personnelles au strict nécessaire et indique les objectifs du recueil de données.

Dans le cas d'un contact (téléphonique, courrier, site internet), seules les données nécessaires à la gestion de votre demande et à l'exécution de votre contrat sont collectées.



Partage de vos données avec des tiers et transfert de vos données hors de l'Union Européenne

Eaux de Grenoble Alpes vous informe que les données personnelles que vous pourriez lui communiquer sont destinées à son seul usage ainsi qu'à celui des services de la Régie de l'Eau potable de Grenoble Alpes Métropole ou avec la Régie de l'eau de la Communauté de Commune Le Grésivaudan (uniquement pour les communes pour lesquelles ladite Régie assure l'exploitation technique du service public de l'eau), dans le cadre de l'exécution de sa mission de service public.

A ce titre, Eaux de Grenoble Alpes ne partage jamais vos données personnelles avec d'autres entités à des fins de prospection commerciale.

Les données peuvent éventuellement être transmises à des prestataires de services techniques choisis pour leur expertise et leur fiabilité qui agissent en notre nom et selon nos instructions (sous-traitant informatique, hébergeur de nos serveurs, etc.) et uniquement si cela s'avère nécessaire.

Eaux de Grenoble Alpes pourra également être amené à communiquer à des tiers vos données lorsqu'une telle communication est requise par la loi, une disposition réglementaire, une décision judiciaire, ou si cette communication est nécessaire pour assurer la sauvegarde de l'intérêt vital d'une personne et/ou la protection et la défense de nos droits.

Dans le cas exceptionnel où ces tiers ne proviennent pas de pays faisant partie de l'Union Européenne (UE), notamment de pays qui n'offrent pas le même degré de protection des données que votre pays de résidence, Eaux de Grenoble Alpes fera en sorte, dans la mesure requise par les lois applicables :

- D'obtenir votre consentement exprès et univoque de partager vos données personnelles avec ces tiers ou ;
- De conclure des contrats de transfert de données se conformant a minima aux clauses contractuelles types adoptées par la Commission Européenne ou ;
- De s'assurer que ces tiers situés aux États-Unis sont des entreprises ayant adhéré au EU-U.S. Privacy Shield et soient enregistrées comme telles auprès de l'administration américaine.

Sécurité de vos données

Eaux de Grenoble Alpes s'engage à protéger vos données personnelles contre toute perte, destruction, l'altération, accès ou divulgation non autorisée. Pour cela, Eaux de Grenoble Alpes met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles appropriées, au regard de la nature des données et des risques que leur traitement comporte, pour préserver la sécurité et la confidentialité de vos données personnelles et, notamment, pour empêcher qu'elles soient déformées, endommagées, ou que des tiers non autorisés y aient accès.