

La Métropole Rouen Normandie est soucieuse de la protection des données à caractère personnel des usagers du Service public de distribution de l'Eau dont elle a confié la gestion à son prestataire, Veolia Eau – Compagnie Générale des Eaux.

Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données à caractère personnel en conformité avec le cadre en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le Règlement Général (UE) 2016/679 sur la protection des données à caractère personnel dit RGPD et la loi française n°78/17 modifiée dite Loi Informatique et Libertés.

La présente politique a pour objet de vous informer de la manière dont nous traitons, utilisons et protégeons vos données à caractère personnel, ainsi que les raisons pour lesquelles nous traitons vos données.

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

1. Les données à caractère personnel collectées vous concernant

Les données à caractère personnel qui nous sont confiées le sont afin d'assurer la mission de service public de l'Eau potable et de l'Assainissement non collectif.

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 traitées pour l'exécution des différents services notamment :

- Nom, prénom, Civilité ;
- Date de naissance ;
- Adresse postale ;
- Numéro de téléphone ;
- Adresse email,
- Eventuelles informations indiquant une particularité propre à votre installation ;
- Informations de bancaires, de paiement ;
- Historique de facturation ;
- Historique de consommation d'eau potable ;
- Mode de paiement ;
- Toute demande particulière adressée (courriers, demandes, réclamations, ...)
- Toute autre information présentant un intérêt pour l'exécution des services confiés ;
- Caractéristiques du compteur d'eau ou autres données techniques.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est visuellement indiqué lors de la collecte.

Afin de respecter les principes de minimisation, proportionnalité et pertinence des données, les usagers veillent à ne saisir que les données strictement nécessaires au traitement dans les zones de commentaires libres.

De façon à garantir l'exactitude des données, les usagers sont invités à mettre à jour ces dernières (n° téléphone, adresse, coordonnées bancaires...), via leur espace personnel en cas de changement.

Cas particulier des paiements :

- Paiement par carte : Lorsque vous effectuez un paiement en ligne, vos paiements sont redirigés vers des services bancaires sécurisés et certifiés Aucune donnée liée à votre carte bancaire n'est collectée et conservée sur l'agence en ligne. Seul un identifiant de paiement est collecté pour permettre de reconnaître la transaction bancaire qui a effectué le paiement afin de garantir la preuve de la transaction.
- Paiement par prélèvement : Si vous avez souscrit au prélèvement de vos factures, les données ayant servi au paiement au moment de la souscription sont enregistrées pour les besoins de la reconduction tacite de votre abonnement.

2. La collecte des données à caractère personnel

Nous collectons vos données à caractère personnel via l'agence en ligne quand :

- Vous faites une demande d'abonnement
- Vous créez votre compte abonné sur notre site ou vous modifiez les informations s'y trouvant
- Vous effectuez un paiement de facture
- Vous effectuez une relève d'index

- Vous modifiez vos moyens de paiement
- Vous payez en ligne
- Vous faites une demande d'intervention
- Vous effectuez une demande, une réclamation

3. Les finalités de la collecte des données à caractère personnel

Nous traitons les données à caractère personnel vous concernant que nous avons collectées pour les finalités suivantes :

- La gestion de notre service de l'eau et de la relation abonné (notamment information des abonnés) ;
- La gestion de votre abonnement ;
- La gestion de votre compte et de vos services en ligne ;
- La gestion de la facturation, des paiements (et modalités de paiement) ;
- La gestion des contentieux ;
- La gestion de vos consommations et vos relèves d'index ;
- La gestion des interventions techniques (changement de compteur, fuites sur branchement) ;
- La comptabilité et en particulier la gestion de votre compte abonné et le suivi de la relation abonné tels que vos demandes d'intervention, vos réclamations ...

4. Les bases légales permettant de traiter les données à caractère personnel

Nous traitons vos données à caractère personnel sur le fondement de différentes bases légales en fonction de l'usage fait de ces dernières, à savoir :

- Le contrat : le traitement de vos données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution du contrat Souscrit ;
- L'exécution des missions d'intérêt public qui nous incombent
- La loi : le traitement de vos données à caractère personnel est rendu obligatoire par un texte de loi.
- Le consentement : vous acceptez le traitement de vos données à caractère personnel par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic ...) lié à votre compte personnel. 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.

5. Les destinataires à qui les données à caractère personnel pourraient être transmises

Afin d'atteindre les finalités précitées, nous pouvons être amenés à transmettre les données que nous collectons avec :

- Nos sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte ;
- Le Trésor public pour les opérations de paiement et de recouvrement ;
- Les autorités judiciaires ou agences d'état organismes publics sur demande et dans la limite de ce qui est permis par la réglementation ;
- Certaines professions réglementées telles que avocats, huissiers, notaires, commissaires aux comptes, le cas échéant ;
- Organismes d'accompagnement social le cas échéant.

En aucun cas, nous ne transmettons vos données à caractère personnel à des tiers à des fins commerciales et de prospection.

6. Les durées de conservation des données à caractère personnel

La majorité des données de l'agence en ligne (par exemple les informations de votre compte usager et l'historique de vos traitements) sont conservées pendant la durée de la relation contractuelle, et resteront accessibles 1 an à compter de la résiliation. A l'issue de cette durée vous n'aurez plus accès à votre espace en ligne.

Vos données sont ensuite conservées avec un accès restreint dans nos outils métiers conformément aux durées de prescription légales (factures, courriers, contrat, paiement, litiges ...) comme indiqué dans le règlement de service.

7. Le stockage des données à caractère personnel

Les données à caractère personnel que nous conservons sont traitées uniquement sur le territoire de l'Union Européenne.

Notre objectif est de conserver les données à caractère personnel de la manière la plus sûre et la plus sécurisée, et de ne les conserver que pendant la durée nécessaire.

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

8. Vos droits sur vos données à caractère personnel

Conformément au cadre juridique en vigueur en matière de protection des données à caractère personnel (articles 15 et suivants du RGPD et articles 39 et suivants de la loi n°78/17 dite Loi Informatique et Libertés modifiée), vous disposez des droits suivants sur les données vous concernant que nous traitons :

- Droit d'accès : sur demande de votre part, nous pouvons vous indiquer si nous traitons des données vous concernant et une copie desdites données peut vous être délivrée.
- Droit de rectification : dans le cas où vos données à caractère personnel seraient inexactes ou incomplètes vous avez le droit de demander la rectification de ces dernières ;
- Droit de suppression ou droit à l'effacement : vous pouvez nous demander de supprimer ou retirer vos données à caractère personnel. Ce droit en pourra s'appliquer que dans la limite où ces données ne sont pas nécessaires à l'exécution du service ou qu'une obligation légale n'oblige pas leur traitement et/ou leur conservation ;
- Droit à la limitation du traitement : vous pouvez demander de suspendre voir limiter temporairement le traitement de certaines de vos données à caractère personnel dans certains cas (par exemple en attente de la rectification de données inexactes) ;
- Droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à ce que vos données soient traitées pour certaines finalités définies (exemple newsletter) ;
- Droit à la portabilité de vos 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 et lisible par une machine) et de les réutiliser ailleurs ou de nous demander de les transférer à un tiers de votre choix ;
- Droit de retrait du consentement : vous avez le droit de retirer à tout moment votre consentement au traitement de vos données collectées sur le fondement de cette base légale, sans que cela porte atteinte à la licéité du traitement fondé sur le consentement effectué avant votre retrait ;

Conformément au cadre en vigueur, 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.

9. Exercer vos droits sur vos données à caractère personnel et contact

Si vous souhaitez exercer ces droits, vous devez adresser votre demande écrite au Délégué à la protection des données de la Métropole Rouen Normandie, soit :

- Par voie postale : Métropole Rouen Normandie – à l'attention du Délégué à la protection des données – Le 108 – 108 allée François Mitterrand – CS 50589 – 76006 ROUEN CEDEX ;
- Par mail : A l'attention du Délégué à la protection des données (DPO) de la Métropole Rouen Normandie dpo@metropole-rouen-normandie.fr
- Remise en main propre : en déposant votre courrier au siège de la Métropole ou en agence.

Cette demande devra préciser l'objet de votre demande, vos nom, prénom, adresse et lieu d'abonnement, être signée et accompagnée d'une copie d'un titre d'identité (détruite après vérification de l'identité du demandeur).

Un accusé de réception vous sera transmis afin d'attester la bonne réception de votre demande. Une réponse vous sera communiquée dans le délai d'1 mois, sauf cas complexe, nombre élevé de demandes à traiter ou contexte empêchant de traiter votre demande dans ce délai. Dans ce cas, vous en serez informés et nous pourrions être amenés à prolonger le délai à 2 mois.

Pour toute question relative à la protection de vos données à caractère personnel, vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données de la Métropole Rouen Normandie dont les coordonnées figurent ci-dessus.

La Métropole Rouen Normandie a la possibilité de s'opposer aux demandes manifestement abusives, notamment

par leur nombre, leur caractère répétitif ou systématique.

10. Mise à jour de la présente politique

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

Dans la mesure du possible, nous vous notifierons de tout changement important. Toutefois, nous vous encourageons à consulter la présente politique.