

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

La REAAL accorde une importance majeure 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 de la Régie des Eaux de l'Agglomération Alésienne. La présente politique 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.

La REAAL s'engage à ce que la collecte et le traitement de vos données soient conformes au Règlement Général sur la Protection des Données personnelles (règlement UE 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016) et à la loi Informatique et Libertés (loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à la loi informatique, aux fichiers et aux libertés).

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. Nous veillons à limiter les données à caractère personnel que nous collectons au strict nécessaire pour nous permettre d'assurer nos missions de service public. Nous les traitons avec la plus grande attention et le plus grand respect. Les données personnelles recueillies par la REAAL sont traitées au moyen de protocoles informatiques sécurisés.

Différentes catégories de données à caractère personnel sont ou peuvent être collectées notamment :

- Prénom et nom de famille ;
- Adresse de courrier électronique ;
- Civilité ;
- Numéro de téléphone (fixe et mobile)
- Adresse postale ;
- Date de naissance ;
- Les éventuelles informations indiquant une particularité propre à votre installation ;
- Informations de paiement ;
- Votre historique de facturation ;
- Votre historique de consommation d'eau potable sur les 3 dernières années ;
- Le mode de paiement ;
- Toute demande particulière que vous pourriez nous adresser ;
- Toutes autres informations présentant un intérêt pour l'exécution des services confiés.

2 Pourquoi collectons-nous vos données à caractère personnel ?

Le traitement de vos données répond aux finalités suivantes :

- Contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.
- Gestion de votre dossier Client (souscription, gestion de vos demandes et réclamations, résiliation) ;
- Gestion des interventions ;
- Gestion des compteurs ;
- Gestion du réseau ;
- Facturation et recouvrement des créances ;

- Accompagnement social, le cas échéant ;
- Gestion des contentieux, le cas échéant ;
- Gestion des branchements ;
- Gestion des contrôles de conformité ;
- Pilotage de la qualité de service (et notamment les enquêtes de satisfaction).

Nous collectons et conservons les données à caractère personnel que vous nous transmettez au cours de votre abonnement afin de nous permettre d'exécuter nos missions de service public.

3 Quelles sont les bases légales permettant l'utilisation de vos données à caractère personnel ?

Nous avons besoin de traiter vos données dans le cadre de nos missions de service public. Nous pouvons également être amenés à utiliser vos données à caractère personnel dans le cadre :

- De l'exécution des missions d'intérêt public qui nous incombent ;
- Des obligations légales qui nous incombent ;
- Le cas échéant, de la sauvegarde des intérêts vitaux d'une personne physique ;
- Le cas échéant, de votre consentement ;
- Le cas échéant, de notre intérêt légitime visant à assurer les meilleurs services possibles.

4 A quels destinataires vos données à caractère personnel pourront-elles être divulguées ?

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous pouvons être amenés à divulguer vos données à caractère personnel uniquement aux :

- Prestataires de services et sous-traitants réalisant des prestations pour notre compte ;
- Autorités judiciaires ou agences d'état, organisme public 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 des tiers à des fins commerciales.

5 Comment et où stockons-nous vos données à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel que nous conservons sont stockées et traitées en France. 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 des données à caractère personnel.

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

Nous conservons vos données à caractère personnel pour la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables, en tenant compte des contraintes opérationnelles telles qu'une bonne tenue de compte, une gestion efficace de la relation clientèle et des recours.

Les documents comptables sont conservés 10 ans après leur émission.

7 Les droits dont vous jouissez sur vos données personnelles

Vous disposez des droits suivants au regard des données à caractère personnel vous concernant 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.
- 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 traitement 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.

8 Modalités d'exercice de vos droits et contact

Pour toute information ou exercice de vos droits RGPD et Informatique et Libertés sur les traitements de données personnelles gérés par la REAAL, vous pouvez contacter son délégué à la protection des données (DPO) :

Par courrier signé accompagné de la copie d'un titre d'identité à l'adresse suivante :

**Alès Agglomération,
A l'attention du délégué à la protection des données (DPO)
Bâtiment ATOME,
2 rue Michelet,
30105 Alès Cédex**

Par courriel accompagné de la copie numérique d'un titre d'identité :

dpo@alesagglo.fr

Une réponse vous sera communiquée dans un délai d'un mois. En cas de demande complexe ou d'un nombre élevé de demandes à traiter, nous pourrions être amenés à vous informer que le délai de base sera prolongé d'un mois. La copie physique ou numérique du titre accompagnant nécessairement toute demande et visant à prouver l'identité du requérant sera détruite à l'issue du traitement du dossier.

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 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 notifierons de tout changement important. Toutefois, nous vous encourageons à consulter régulièrement la présente Politique.