

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES PERSONNELLES DE L'ASSISTANT VOCAL

Le Groupe Veolia Eau France accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles. C'est la raison pour laquelle nous avons adopté des principes communs ci-après regroupés au sein de la Politique de Confidentialité du Groupe Veolia Eau France. La présente politique a pour objet de vous informer de la manière dont nous utilisons et protégeons vos données personnelles, ainsi que les raisons pour lesquelles nous traitons vos données.

1. Quelles données personnelles collectons-nous ?

Les données personnelles 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 industriels, incendies, travaux, etc... Nous veillons à limiter les données personnelles 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 personnelles peuvent être collectées pour l'exécution des différents Services pour lesquels nous sommes missionnés notamment :

- prénom et nom de famille ;
- adresse de courrier électronique ;
- numéro de téléphone ;
- toute demande particulière que vous pourriez nous adresser
- Répondre à toute autre obligation requise par la loi
- Toutes autres informations présentant un intérêt pour l'exécution des Services confiés
- Votre demande d'une communication adaptée (personnes mal-voyante, malentendante)

2. Comment collectons-nous vos données personnelles ?

Nous collectons les données personnelles soit directement auprès de vous, soit auprès de la collectivité qui nous a confié le(s) service(s) ou toute autre entité requise pour la réalisation du Service. Les finalités sont les suivantes :

- Gestion de votre dossier client,
- Gestion des interventions,
- Gestion des compteurs,
- Gestion du réseau,
- Accompagnement social ;
- Gestion des contentieux.

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

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 obligations contractuelles pour l'exécution des Services. 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 personnelles pourront-elles être divulguées?

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

- Entités du groupe Veolia
- Collectivités organisatrices des Services ou toutes autres personnes qui nous ont missionnées,
- 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 qu'avocats, notaires, commissaires aux comptes,
- Organismes d'accompagnement social le cas échéant,
- Destinataires indiqués formellement par les Collectivités organisatrices des Services ou toutes autres personnes qui nous ont missionnées;

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

5. Comment et où stockons-nous vos données personnelles ?

Les données personnelles que nous conservons sont traitées au sein de l'Union Européenne. Elles peuvent également être traitées dans un pays tiers présentant un niveau de protection adéquat, selon les conditions fixées par la Commission européenne, et gérées par un prestataire présentant les garanties appropriées. Notre objectif est de conserver les données personnelles 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 toute la mesure du possible, toute violation des données personnelles.

6. Pendant combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

Nous conservons vos données personnelles 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 les demandes en justice. La majorité des informations sont conservées pendant la durée de notre relation contractuelle (abonnement aux Services) et pendant 5 ans après son terme.

7. Accès à vos données et autres droits dont vous jouissez

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 remettons 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 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 d'opposition**

Vous pouvez vous opposer à certains types de traitement de données à caractère personnel, notamment le traitement des données à des fins de prospection. Si vous exercez ce droit nous y mettrons fin ou nous justifierons notre incapacité à le faire.

8. Modalités d'exercice de vos droits et contact

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 une copie recto-verso d'une pièce d'identité.

Vous pouvez également contacter notre Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante :
rgpd.vedif@veolia.com.

Conformément à la réglementation applicable, vous êtes en droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL.

9. De quelle manière pouvez-vous prendre connaissance des modifications apportées au document

Nous pouvons apporter des modifications périodiques à la présente Politique de Confidentialité. Afin de nous assurer que vous avez toujours connaissance de la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel, nous mettrons à jour la présente Politique de confidentialité périodiquement afin de refléter toute modification de la façon dont nous utilisons vos données à caractère personnel. Nous pourrions aussi apporter des modifications nécessaires afin de respecter les changements de la législation et réglementation en vigueur. Dans la mesure du possible, nous vous informerons de tout changement important. Nous vous encourageons toutefois à consulter la présente Politique de Confidentialité régulièrement pour savoir comment nous utilisons vos données à caractère personnel.

10. En utilisant le service Google Home/Google Assistant, à quoi consentez-vous ?

Pour accéder à ce service, vous devez au préalable associer votre compte client Veolia Eau d'Île-de-France à Google Home ou à l'appli Google Assistant via une page de consentement sur votre Espace Client, après s'être connecté de manière sécurisée : autorisation de transmettre uniquement les informations nécessaires à la formulation de la réponse.

Vous autorisez également Veolia Eau d'Île-de-France à communiquer de manière sécurisée et anonymisée les données demandées à travers un échange de tokens ("jeton" ou "action" à usage unique).

Google n'a par conséquent pas accès à votre Espace Client.

Vous pourrez à tout moment vérifier que votre compte client est appairé ou mettre fin à l'utilisation du service en révoquant l'autorisation consentie via la rubrique "Mes actions " de Google Assistant.

En acceptant ce service, vous consentez à ce que vos données transitent par Google et soient ainsi collectées et traitées selon les politiques de Google.

11. Sécurité et confidentialité des données sur les appareils compatibles avec Google Assistant

Il est possible de consulter les règles de sécurité et confidentialité des données sur les appareils compatibles avec l'Assistant Google.

<https://support.google.com/googlenest/answer/7072285?hl=fr>