

Politique de confidentialité données à caractère personnel

Cyo 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 et de Protection de Cyo. 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.

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, services d'eaux industriels, 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.

Différentes catégories de données à caractère personnel peuvent être collectées pour l'exécution des différents Services pour lesquels nous sommes missionnés 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 dernière 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 ;
- Votre demande d'une communication adaptée ;
- Le cas échéant, les données de navigation en ligne sur nos sites internet et applications mobiles (voir Mentions Légales sur le site concerné).

2. Comment collectons-nous vos données à caractère personnel ?

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

- 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 à votre demande ou à la demande de la Collectivité ;
- 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 les Services.

Pour vous offrir un meilleur service et faciliter la gestion de vos compte, Cyo 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.

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 à caractère personnel 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 que avocats, huissiers, notaires, commissaires aux comptes, le cas échéant ;
- 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 à caractère personnel ?

Les données à caractère personnel 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 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 toute 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.

La majorité des informations (dossier client) sont conservées pendant la durée de notre relation contractuelle (abonnement aux Services) et pendant 5 ans après son terme.

Les documents comptables sont conservés 10 ans après leur émission.

Les échanges téléphoniques sont conservés pour raisons techniques jusqu'à la fin de la journée et, sauf opposition de votre part, 15 jours sur initiative du conseiller clientèle.

Les échanges téléphoniques sont conservés 36 mois si vous optez pour un paiement par prélèvement SEPA.

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. 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 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

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).

CYO a pour Délégué le Délégué à la Protection des Données de sa maison mère Veolia Eau. Vous pouvez également le contacter, par courrier, à l'adresse suivante :

Veolia Eau - Délégué à la Protection des Données / Service Consommateurs
TSA 90001
69155 Vaulx-en-Velin Cedex

Une réponse vous sera communiquée dans un délai d'un mois. En cas de demande complexe ou nombre élevé de demande à traiter, nous pourrions 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.

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.