EAU DU BASSIN RENNAIS
SOCIÉTÉ PUBLIQUE LOCALE

POLITIQUE DE CONFIDENTIALITE ET DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

SIÈGE SOCIAL :
15, RUE DU DOYEN DENIS LEROY – CS 51 156 - 35011 RENNES CEDEX
Tél. : 02 23 22 00 00 www.eaudubassinrennais.fr
SA au capital de 1 800 000 € - Siret 798 203 576 00029 - RCS RENNES 798 203 576 - APE 3600Z - TVA FR 64798203576

La SPL Eau du Bassin Rennais accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles.

À ce titre, et conformément au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), nous avons adopté la présente politique qui a pour objet de vous informer sur la manière dont nous utilisons et protégeons vos données personnelles.

La SPL Eau du Bassin Rennais en qualité de Responsable de traitement s'engage à collecter et traiter les données personnelles qui sont strictement nécessaires à ses missions. Ces données sont conservées le temps nécessaire aux finalités ci-après indiquées. Cela correspond à la durée de la relation contractuelle, et des durées de conservation légales et d'archivage, dans le respect de la réglementation en vigueur.

Ces données concernent les personnes suivantes :

- Abonnés au service de l'eau seuls ou abonnés aux services de l'eau et de l'assainissement
- Usagers des services d'assainissement seul
- Usagers (non abonnés) de ce ou ces services

Quelles sont les données à caractère personnel qui peuvent être collectées ?

- Civilité, nom, prénom(s)
- Date et lieu de naissance
- Pièce d'identité
- Adresse postale du lieu desservi
- Adresse postale du destinataire de la facturation
- N° de téléphone (fixe et/ou mobile)
- Adresse de courrier électronique
- N° de contrat d'abonnement, n° du point de livraison et du point de service
- Date d'abonnement
- N° de compteur, modèle, année, diamètre
- Emplacement et caractère accessible ou non du compteur (difficultés d'accès, rendez-vous nécessaire, clef d'accès nécessaire)
- Coordonnées GPS et n° de parcelle du lieu desservi
- Nombre de personnes composant le foyer
- Nombre d'enfants à charge
- Avis d'imposition sur le revenu
- Statut de l'occupant : propriétaire ou locataire
- Copie de l'attestation de propriété ou du bail et/ou de l'état des lieux
- Date des relèves
- Méthode et origine des relèves (service ou prestataire), commentaire sur la relève, le cas échéant
- Index et consommations d'eau
- Renseignements divers concernant le branchement et/ou l'installation (immeuble individuel ou collectif, résidence principale ou secondaire, type d'usage de l'eau, emplacement du compteur, existence d'un puits ou d'un forage…)
- Type d'assainissement (collectif ou non)
- Mode de paiement, coordonnées bancaires (anonymisées)
- Historiques des échanges avec les services (formulaire de contact, courrier, téléphone, mail, accueil physique)
- Enregistrement des échanges téléphoniques
- Factures d'eau et d'assainissement
- RIB, IBAN
- Bénéficiaire du Fonds de Solidarité pour le Logement
- Sensibilité particulière aux coupures d'eau (ex. dyalise…)
- Pixels de suivi (exemptés de consentement)
- Données de connexion à l'espace personnel (Adresse Ip / logs / identifiants des terminaux / identifiants de connexion / informations d'horodatage)
- Cookies / traceurs / données de navigation / mesures d'audience

Pour quelles finalités et sur quelle base légale* ces données sont collectées ?

Exécution du contrat d'abonnement au service de l'eau et/ou de l'assainissement :

- Gérer le contrat d'abonnement (raccordement, abonnement, résiliation, suivi du contrat)
- Vérifier l'identité et la qualité de la personne souscriptrice de l'abonnement
- Relever l'index du compteur d'eau
- Facturer l'eau et/ou l'assainissement
- Procéder à l'encaissement et au recouvrement des créances
- Reverser aux organismes gestionnaires du service d'assainissement les redevances que nous percevons pour leur compte :
- Communiquer avec les abonnés et les usagers dans un format adapté
- Gérer les intervention techniques et les compteurs : réparer, contrôler, entretenir (renouveler les compteurs)
- Gérer les interventions pour effectuer des travaux sur commande : création de branchements neufs ou tous autres travaux sur votre branchement à votre initiative
- Gérer les branchements : ouverture, fermeture, renouvellement, contrôle
- Gérer les réclamations et les recours auprès du Médiateur de l'Eau

Exécution d'une mission d'intérêt public

- Suivre la performance du réseau (suivre le rendement, rechercher les fuites, etc.)
- Appliquer les mesures de tarification sociale, le cas échéant (Crédit Eau Famille Nombreuse)
- Diffuser information et conseils pour la préservation de la ressource en eau
- Alerter en cas d'incident sur votre compteur
- Informer en cas de dysfonctionnement du réseau d'eau potable
- Réaliser et analyser des statistiques des consommations d'eau

Sauvegarde des intérêts vitaux

- Diffuser des informations et des conseils notamment en cas d'urgence (eau non potable)
- Eviter la rupture d'alimentation en eau pour les personnes sensibles (ex. dyalise)

Nos intérêts légitimes

- Contrôler le bon fonctionnement des compteurs
- Lutter contre la fraude
- Recouvrer les impayés
- Gérer les contentieux
- Former nos téléconseillers afin d'améliorer la qualité de service
- Lutter contre les incivilités
- Mesurer le taux d'ouverture des courriels à des fins de délivrabilité

Les obligations légales et réglementaires

- Alerter en cas de consommation « anormale »
- Renouveler les compteurs
- Conserver les documents comptables et les pièces justificatives
- Communiquer les données du service à l'autorité organisatrice du service

Votre consentement

- Gérer les cookies non nécessaires au fonctionnement du site internet

** article 6 du Règlement général sur la protection des données - Règlement (UE) 2016/679*

A quels destinataires vos données personnelles peuvent-elles être transmises ?

Afin d'accomplir les finalités précitées, nous pouvons être amenés à communiquer vos données personnelles aux

destinataires suivants :

- Les services internes de la SPL Eau du Bassin Rennais
- La Collectivité Eau du Bassin Rennais, autorité organisatrice des services publics de production et de distribution d'eau potable sur le bassin rennais qui en a délégué l'exploitation à la SPL Eau du Bassin Rennais
- Les exploitants des services assainissement pour lesquels la SPL facture les redevances
- Les prestataires et sous-traitants réalisant des prestations pour le compte de la SPL Eau du Bassin Rennais (relève des compteurs, astreinte téléphonique, encaissement, cabinet de recouvrement, prestataires informatiques, cabinet d'avocat…)
- Certaines professions réglementées, comme les commissaires aux comptes
- Les tiers autorisés comme les autorités judiciaires

Où sont traitées vos données personnelles ?

Vos données personnelles sont principalement traitées sur le territoire de l'Union Européenne.
Le recours à certains sous-traitants peut toutefois impliquer des transferts de données vers des pays tiers, qui sont encadrés à l'aide des différents outils juridiques prévus par le RGPD et sous le contrôle de la Commission européenne.

Quelle est la durée de conservation de vos données personnelles

Les données ne sont pas conservées au-delà de la durée strictement nécessaire aux finalités poursuivies telles qu'énoncées ci-avant et ce, conformément à la Réglementation.

Quelles sont les mesures de sécurité mises en œuvre ?

La société Eau du Bassin Rennais met en place des mesures techniques et organisationnelles appropriées, afin de garantir un niveau de sécurité adapté au risque : sécurisation des locaux, des postes de travail, de l'informatique mobile, des serveurs et du site internet, sauvegardes régulières, gestion des habilitations et des sous-traitants.

Quels sont vos droits ?

Conformément à la législation et dans les limites de celles-ci vous disposez des droits suivants à l'égard de vos données personnelles :

- Le droit d'accès : vous pouvez demander à tout moment l'accès aux données à caractère personnel vous concernant et en obtenir copie,
- Le 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,
- Le droit à l'effacement : vous pouvez nous demander de supprimer ou retirer vos données à caractère personnel dans certains cas, par exemple lorsqu'elles ne sont plus nécessaires ou en cas de retrait de votre consentement (selon le cas).
- Le 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 des dites données à caractère personnel.
- Le droit d'opposition : vous pouvez vous opposer à certains types de traitements 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.
- Le droit à la portabilité : 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.
- Le 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.
- Le 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 personnelles, après votre décès. Ces directives peuvent désigner une personne chargée de leur exécution. Elles

peuvent être modifiées ou révoquées à tout moment.

Comment exercer vos droits ?

Le délégué à la protection des données (DPO) de la SPL Eau du Bassin Rennais est votre interlocuteur pour toute demande d'exercice de vos droits.

- Contacter le DPO par voie électronique à l'adresse suivante : dpo@eaudubassinrennais.fr

- Contacter le DPO par courrier postal :
  Le Délégué à la Protection des Données
  SPL Eau du Bassin Rennais
  15 rue doyen Denis Leroy
  35 000 Rennes

Si vous estimez, après nous avoir contactés, que vos droits sur vos données ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation (plainte) à la CNIL :

- En ligne : https://www.cnil.fr/fr/adresser-une-plainte
- Par courrier postal : Commission nationale de l'informatique et des libertés - Service des plaintes – 3 Place de Fontenoy - 75007 PARIS