

Annexe règlement de service eau potable et assainissement collectif



108 chemin Sainte Hélène - CS10092
06902 VALBONNE SOPHIA ANTIPOLIS

Politique de protection des données personnelles des clients d'Hydropolis

La SPL Hydropolis¹, en sa qualité de responsable de traitement², est une société respectueuse du respect de la vie privée et, en particulier, elle attache une grande importance à la protection des données personnelles de ses clients.

Ce document a vocation à informer les clients, conformément au RGPD,³ sur l'usage que la SPL Hydropolis fait des données personnelles que vous lui confiez pour lui permettre de fournir le Service de l'Eau et/ou d'Assainissement.

TABLE DES MATIÈRES

1.	Quel type de données collectons-nous ?	2
1.1.	Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?	2
1.2.	Qu'est-ce qu'un traitement de données personnelles ?	2
1.3.	À quel moment et quel type de données personnelles collectons-nous ?	2
1.4.	Compteurs communicants	3
2.	Quel usage faisons-nous de vos données personnelles ?	4
2.1.	Qu'est-ce que la finalité d'un traitement ?	4
2.2.	Qu'est-ce que la base légale d'un traitement ?	4
2.3.	Pour quelle finalité et sur quelle base légale traitons-nous vos données ?	4
3.	À qui sont destinées vos données personnelles ?	5
4.	Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?	5
5.	Vos données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'U.E. ?	5
6.	Comment sont protégées vos données personnelles ?	5
7.	Quels sont mes droits sur mes données personnelles ?	6
8.	Comment est mise à jour notre politique de protection des données personnelles	7
9.	Comment pouvez-vous nous contacter ?	7
9.1.	Contactez notre DPO	7
9.2.	Contactez Hydropolis	7

¹ HYDROPOLIS, Société publique locale (SPL) dont le siège est situé 1, place de l'Hôtel de ville, 06560 Valbonne, immatriculée au RCS de Grasse sous le n° 832 387 906 00015, au capital social de 195 000,00 €, téléphone : 04 83 88 16 70, courriel : contact@hydropolis-sophia.fr

² Un « responsable du traitement » c'est la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre (art 4 point 7 du RGPD)

³ RGPD (Règlement (UE) 2016/679 du Parlement Européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données, et abrogeant la directive 95/46/CE (règlement général sur la protection des données)

1. Quel type de données collectons-nous ?

1.1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Une donnée personnelle concerne « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-après dénommée «personne concernée»); est réputée être une «personne physique identifiable» une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale ». (Art. 4 point 1 du RGPD)

1.2. Qu'est-ce qu'un traitement de données personnelles ?

Un traitement concerne « toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction ». (Art. 4 point 2 du RGPD)

1.3. À quel moment et quel type de données personnelles collectons-nous ?

En souscrivant un contrat d'abonnement au Service de l'Eau et/ou d'Assainissement et en utilisant notre Portail « Abonnés » accessible à l'adresse <https://abonnes.hydropolis-sophia.fr>, ci-après désigné le « Portail Abonnés », vous êtes amené à transmettre à la SPL Hydropolis des informations, dont certaines sont de nature à vous identifier et constituent de ce fait des données personnelles.

C'est notamment le cas pour :

- l'ouverture d'un contrat d'abonnement pour permettre l'accès au service d'eau potable et/ou d'assainissement ;
- assurer la gestion et le suivi du service fourni par la SPL Hydropolis ;
- établir vos factures en fonction de vos index (une différence d'index délivre une consommation),
- encaisser les sommes facturées et, le cas échéant, recouvrir les sommes dues en cas d'impayé ;
- respecter la loi Warsmann en détectant des sur-consommations ou des fuites ;
- la gestion-patrimoniale des compteurs et de la fiabilité des index (ex :-alarmes retour d'eau, alarmes fixation émetteur ...)
- assurer les travaux et interventions que vous demandez et gérer les fiches d'intervention techniques ;
- vous communiquer des informations liées à la gestion du service de distribution d'eau potable ou d'assainissement ;
- pour la gestion dématérialisée de votre abonnement sur le portail « abonnés » (Visualisation et téléchargement de vos factures ; Visualisation de votre consommation d'eau ; Visualisation des principales informations de votre contrat (tableau de bord) ; Consultation de vos derniers relevés ; Visualisation des informations sur votre compteur ; Transmission de relevés ; Historique de vos relevés ; Gestion des alertes en cas de fuite d'eau ou de surconsommation ; Paiement ligne de vos factures)
- pour la sécurité de nos services en ligne sur le site Web <https://www.hydropolis-sophia.fr/> et sur le portail « abonnés » (détecter, éviter ou retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos services).

Ce faisant, différentes catégories de données personnelles peuvent être collectées et traitées

Finalité principale du traitement	Catégories de données personnelles collectées et traitées au regard de la finalité
Gestion des demandes d'ouverture de contrat	Données personnes issues des documents suivants : bail, attestation d'achat, hébergement, copie des pièces d'identité, pièce d'identité de la personne figurant sur l'extrait K-Bis dans le cas d'une société, coordonnées email et téléphoniques.
Gestion et suivi de la base clients	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », factures, points de consommations, suivi des travaux, Tout document fourni sur la situation du titulaire du contrat (divorce, décès, actes juridiques...) échanges avec les clients (courriers, mails etc.), points de consommation.
Suivi de la consommation	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », factures, points de consommations, suivi des travaux, factures de réparation ou attestation de réparation, tout document fourni sur la situation du titulaire du contrat (divorce, décès, actes juridiques...), échanges avec les clients (courriers, mails etc.), données des points de consommation, relevés de compteurs.
Facturation des Clients	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », factures, données du point de consommations, suivi des travaux, factures de réparation ou attestation de réparation, tout document fourni sur la situation du titulaire du contrat (divorce, décès, actes juridiques...), échanges avec les clients (courriers, mails etc.), données des points de consommation, index compteurs automatisés et manuels, chèques, coupons de carte bleu, encaissements via le portail payzen, mandat SEPA et RIB, relevés de compte.
Gestion du recouvrement	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », sommes dues, factures, chèques, coupons de carte bleu, encaissements via le portail payzen, mandat SEPA et RIB, relevés de compte.
Gestion des interventions relative au service de l'eau	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », coordonnées du personnel concerné, fiche contrat et compteur intégrant notamment les coordonnées du client, devis, échanges entre HYDROPOLIS et les clients (courriers, mails etc.), informations sur l'objectif de l'intervention réalisée (vérifications, changement de compteur etc.), relèves d'index du compteur et données des points de consommation.
Gestion des interventions relatives au service de l'assainissement	Données personnes issues des documents suivants : Documents issus de la « gestion des demandes d'ouverture de contrat », Point de consommation, volume du compteur d'eau, contrat avec le client incluant les informations y figurant dont les coordonnées du client, devis, moyens de paiement, échanges entre HYDROPOLIS et les clients (courriers, emails etc.), informations sur l'objectif de l'intervention à réaliser.

1.4. Compteurs communicants

Nous utilisons des compteurs communicants pour :

- établir vos factures en fonction de votre index de consommation;
- respecter la loi Warsmann en détectant des sur-consommations ou fuites ;
- mettre à votre disposition des informations sur votre consommation affichée sur le portail « Abonnés » ;
- la gestion-patrimoniale des compteurs et la vérification de fiabilité des index (ex :-alarmes retour d'eau, alarmes fixation émetteur ...)

Pour ces seules finalités, votre compteur communicant nous fournit des données personnelles vous concernant.

Ainsi, sont collectées des données brutes issues des émetteurs des compteurs communicants fournies sous forme d'un fichier XML. Ces données brutes contiennent :

- ✓ un numéro de point de consommation
- ✓ un numéro de compteur ;
- ✓ des informations de consommation liées au compteur
- ✓ divers indicateurs d'alerte (suspicion de fuite, fraude, etc.)

2. Quel usage faisons-nous de vos données personnelles ?

2.1. Qu'est-ce que la finalité d'un traitement ?

La finalité du traitement, c'est l'objectif du traitement. Elle doit être déterminée c'est-à-dire ne doit pas être décrite en des termes trop larges ou trop vagues, explicite c'est-à-dire claire et précise et légitime c'est-à-dire justifiée par un fondement juridique (point 2.2.)

2.2. Qu'est-ce que la base légale d'un traitement ?

Tout traitement de données personnelles doit être justifié par une base légale parmi celles listées ci-dessous :

- **l'exécution d'un contrat** auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci,
- le **respect d'une obligation légale** à laquelle le responsable du traitement est soumis
- le **consentement** de la personne concernée,
- **l'exécution d'une mission d'intérêt public** ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement ;
- des **intérêts légitimes** poursuivis par le responsable du traitement ou par un tiers, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée qui exigent une protection des données à caractère personnel, la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique;

2.3. Pour quelle finalité et sur quelle base légale traitons-nous vos données ?

Vous trouverez ci-dessous un récapitulatif des finalités et des bases légales sur lesquelles vos données sont traitées par l'intermédiaire du Portail Abonnés <https://abonnes.hydropolis-sophia.fr>.

Finalités	Bases légales
Gestion des interventions relative au service de l'eau et/ou d'assainissement	Mission de service public
Gestion des alertes en cas de fuite ou de surconsommation, prélèvement bancaire (mandat SEPA)	Consentement
Gestion technique du site Web https:// hydropolis-sophia.fr et du Portail Abonnés	Intérêt légitime (Sécurité & amélioration de notre site vitrine Hydropolis et de notre Portail Abonnés).
Respect la loi Warsmann relative à la surconsommation ou les fuites	Obligation légale imposée à HYDROPOLIS (article L.2224-12-4 du code des collectivités territoriales).
Autres finalités précisées au point 1.3 de la présente annexe	Nécessaire à l'exécution de mesures précontractuelles et contractuelles

3. À qui sont destinées vos données personnelles ?

Les données personnelles de nos clients sont destinées aux différents services d'Hydropolis qui n'y auront accès qu'en fonction de leurs besoins respectifs. Seules les personnes intervenant dans le traitement des données pour une des finalités ci-dessus pourront accéder à vos données et uniquement pour cette finalité.

Les données personnelles de nos clients peuvent aussi être transmises aux destinataires tiers suivants :

- les sous-traitants d'Hydropolis réalisant des prestations pour le compte de la SPL Hydropolis (prestataires informatiques, prestataires accomplissant des missions liées à la fourniture d'eau et l'assainissement pour le compte d'Hydropolis, etc.) ;
- certaines professions réglementées telles que les experts-comptables, les avocats, les notaires, les commissaires aux comptes ;
- les collectivités publiques qui ont confié à Hydropolis des missions de service public lié à la fourniture d'eau et à l'assainissement ;
- les autorités judiciaires ou agences d'état organisme public sur demande et dans la limite de ce qui est autorisé par la réglementation.

La SPL Hydropolis ne recourt qu'à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées conformément aux dispositions de l'article 28 du RGPD ;

4. Combien de temps conservons-nous vos données personnelles ?

La durée de conservation des données personnelles est limitée dans le temps et varie d'un traitement à l'autre en fonction de la finalité de leurs collectes.

À cet égard, les données personnelles traitées dans le cadre de sa relation avec les clients sont conservées par la SPL Hydropolis pendant toute l'exécution du contrat d'abonnement puis cinq ans à compter du règlement de la dernière facture suite à la terminaison du contrat.

Pendant ces délais de conservations, ces données personnelles seront conservées dans des conditions de sécurité contrôlées grâce à des mesures techniques et organisationnelles adaptées. À l'expiration de ces délais, ces données personnelles seront effacées ou anonymisées.

5. Est-ce que vos données personnelles sont-elles transférées en dehors de l'U.E. ?

Vos données personnelles collectées peuvent être transférées dans un pays situé en dehors de l'Union européenne, à savoir Monaco.

Bien entendu, ce transfert est effectué de façon sécurisée et légale. Ainsi, il a été encadré par une clause contractuelle type (CCT) et un contrat de sous-traitance conforme aux dispositions prévues aux articles 28 et 44 et suiv. du RGPD qui garantissent notamment l'adoption par notre sous-traitant de mesures techniques et organisationnelles appropriées de nature à sécuriser au mieux vos données personnelles.

6. Comment sont protégées vos données personnelles ?

La SPL Hydropolis déclare prendre toutes les mesures techniques et organisationnelles nécessaires et adéquates pour interdire l'accès non autorisé ou la modification, la divulgation, la perte ou la destruction de vos données personnelles.

Ainsi, par exemple, la SPL Hydropolis met en place des mesures fortes afin de limiter au maximum l'accès aux données personnelles de ses clients. En effet, le personnel habilité de la SPL Hydropolis n'a accès qu'à des informations techniques dans l'outil logiciel dédié et ses sous-traitants n'ont pas accès à sa base client. Également, le portail « abonnés » utilise des technologies récentes et plus sécurisée.

Néanmoins, malgré nos meilleurs efforts, il est impossible, en raison de la nature même du réseau Internet, de garantir la suppression absolue de tout risque d'utilisation abusive de vos données personnelles.

7. Quels sont mes droits sur mes données personnelles ?

Vous bénéficiez d'un certain nombre de droits relatifs à vos données personnelles, droits qui peuvent varier selon la base légale de vos traitements.

Ces droits sont les suivants :

- **Un droit d'information** : c'est-à-dire le droit d'être informé de manière concise, transparente, intelligible et facilement accessible de la manière dont vos données personnelles sont traitées ;
- **Un droit d'accès** : c'est-à-dire le droit d'accéder à vos données personnelles et d'en obtenir une copie ;
- **Un droit de rectification** : c'est-à-dire le droit d'obtenir la rectification des données personnelles inexacts vous concernant, mais aussi le droit de compléter les données personnelles incomplètes vous concernant, en fournissant une déclaration complémentaire. En cas d'exercice de ce droit, Hydropolis s'engage à communiquer toute rectification à l'ensemble des destinataires de vos données personnelles ;
- **Un droit d'effacement** : c'est-à-dire le droit, dans certains cas, d'obtenir l'effacement de vos données personnelles. Néanmoins, nous attirons votre attention sur le fait que pour des raisons légales ou légitimes, nous pouvons ne pas y répondre favorablement ;
- **Un droit à la limitation du traitement** : c'est-à-dire le droit, dans certains cas, d'obtenir la limitation du traitement sur vos données personnelles ;
- **Un droit à la portabilité des données personnelles** : c'est-à-dire le droit, de recevoir les données personnelles que vous nous avez fournies, dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par une machine, pour votre usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix. Ce droit ne s'applique que lorsque le traitement de vos données personnelles est basé sur votre consentement, sur un contrat ou que ce traitement est effectué par des moyens automatisés ;
- **Un droit d'opposition au traitement** : c'est-à-dire le droit de vous opposer à tout moment au traitement de vos données personnelles pour les traitements basés sur notre intérêt légitime et ceux à des fins de prospection commerciale. Néanmoins, nous attirons votre attention sur le fait que pour des raisons légales ou légitimes, nous pouvons ne pas y répondre favorablement ;
- **Le droit de retirer votre consentement à tout moment** c'est-à-dire le droit de retirer votre consentement au traitement de vos données personnelles lorsque le traitement est basé sur votre consentement. Le retrait de votre consentement ne compromet pas la licéité du traitement fondé sur le consentement et réalisé avant ce retrait de consentement ;

- **Le droit de déposer une plainte auprès d'une autorité de contrôle** c'est-à-dire le droit de déposer une plainte en ligne auprès de la CNIL. Bien entendu, nous vous invitons à nous contacter avant ce dépôt de plainte pour tenter de résoudre amiablement le différend qui nous oppose, et ce, dans le respect des dispositions du RGPD ;
- **Le droit de donner des directives concernant le sort de vos données après votre décès** c'est-à-dire le droit de nous donner des instructions concernant l'utilisation de vos données personnelles après votre décès.

Pour exercer ces droits, vous pouvez contacter notre Délégué à la protection des données personnelles, Me Delphine BASTIEN, à l'adresse suivante : contact@cabinetbastien.fr.

Lorsque notre DPO accusera réception de votre requête, elle vous demandera un justificatif de votre identité pour l'exercice de vos droits.

8. Comment est mise à jour notre politique de protection des données personnelles

La présente politique s'applique aux traitements des données personnelles de nos clients lorsque ceux-ci souscrivent un contrat d'abonnement au Service de l'Eau et/ou au service d'Assainissement ou encore lors de leur inscription au portail « abonnés ».

Nos clients seront informés de toutes les modifications de la présente politique, justifiées par le respect des modifications législatives et réglementaires en vigueur, avec la date de la dernière révision.

Aussi, nous vous recommandons de consulter régulièrement les mises à jour de cette politique de protection des données personnelles pour vous tenir informé.

9. Comment pouvez-vous nous contacter ?

9.1. Contacter notre DPO

Pour l'exercice de vos droits exposés au point 8 et plus généralement pour toute question concernant notre politique de protection des données personnelles, vous pouvez contacter le DPO désigné par Hydropolis, Me Delphine BASTIEN :

- ✓ Par courriel : contact@cabinetbastien.fr
- ✓ Par courrier : 16, rue Meslay, 75003 Paris,

9.2. Contacter Hydropolis

Pour l'exercice de vos droits exposés au point 8 et plus généralement pour toute question concernant notre politique de protection des données personnelles, vous pouvez aussi nous contacter :

- ✓ par courriel : contact@hydropolis-sophia.fr
- ✓ par courrier : Cité artisanale Barthélémy Beaulieu, 108 chemin Sainte-Hélène, CS 10092, 06902 VALBONNE SOPHIA ANTIPOLIS CEDEX.