

FICHE 4. COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES PERSONNELLES

Dans le cadre de sa mission d'intérêt public, la Régie des eaux de Terre de Provence peut être amenée à recueillir des données à caractère personnel directement auprès de ses abonnés. Elle veille à ne collecter et à ne traiter que des données pertinentes, adéquates, limitées et strictement nécessaires. Elle prend en outre toutes les dispositions utiles pour assurer l'exactitude des données collectées et leur mise à jour le cas échéant.

Le traitement et la conservation de ces données sont assurés sous la responsabilité du Directeur / de la Directrice de la Régie des eaux.

1. Quelles données sont collectées ?

A. Les données suivantes, qui sont indispensables pour l'exécution du service, sont obligatoirement recueillies lors de la souscription d'un abonnement :

- auprès de tous les abonnés personnes physiques :
 - nom, prénom, date de naissance (afin de prévenir les cas d'homonymie) , numéro de téléphone et adresse postale des abonnés ;
 - adresse du compteur d'eau si elle est différente de l'adresse personnelle des abonnés ;
- auprès des abonnés dialysés à domicile, qui requièrent une vigilance particulière de la part du service : numéros de téléphone (fixe et portable) ;
- les coordonnées de l'ancien occupant ;
- les coordonnées du propriétaire ou de l'agence ;
- la copie de la pièce d'identité du nouvel abonné ;
- l'attestation de propriété ou la taxe foncière, ou la copie du bail de location ou l'attestation d'hébergement à titre gratuit ;

Le cas échéant :

- la copie de l'acte de décès (si succession) ;
- la copie de l'acte de succession/attestation de propriété ou livret de famille (si succession) ;
- la procuration avec la pièce d'identité de l'abonné ainsi que celle du mandataire (si l'abonné ne peut pas se déplacer).

Au fil de l'exécution des abonnements, la Régie collecte les consommations et les données liées aux paiements.

B. Par ailleurs, les abonnés sont invités à fournir les données suivantes afin de bénéficier de services personnalisés rendus par la Régie :

- numéro de téléphone portable pour que la Régie puisse leur envoyer des messages par SMS : notifications d'informations relatives à l'abonnement, événements sur le réseau (ex : coupure, crise...), dates de passage pour relever les compteurs, retards de paiement ;

- adresse électronique pour accéder à leur espace personnel en ligne, pour recevoir les factures sous format dématérialisé, pour être informés des événements sur le réseau et plus largement pour échanger avec la Régie ;
- coordonnées bancaires pour pouvoir bénéficier d'un paiement mensualisé ou par prélèvement bancaire.

La communication de ces données peut intervenir à tout moment.

2. Quelle utilisation la Régie fait-elle des données collectées ?

Les données peuvent être traitées pour les finalités suivantes :

- gestion de la demande de raccordement ;
- gestion du contrat d'abonnement ;
- facturation et recouvrement ;
- communication avec les abonnés sur tout événement lié au service ;
- gestion des sinistres, des contentieux et impayés ;
- administration et gestion du réseau et des services ;
- mise à disposition de l'espace personnel en ligne ;
- études statistiques internes ;
- suivi de la métrologie des compteurs d'eau ;

3. Quelle protection des données la Régie assure-t-elle ?

La Régie a défini des mesures techniques et organisationnelles permettant de protéger les données à caractère personnel de façon appropriée selon leur nature, l'étendue du traitement et leur accessibilité : chiffrement des données, flux sécurisés, restriction des droits d'accès, utilisation d'identifiants et de mots de passe, etc.

La Régie ne communique les données à caractère personnel qu'à des destinataires habilités, en fonction de la finalité poursuivie. Selon les cas, il peut s'agir :

- de son personnel ;
- de ses prestataires, qui s'engagent par voie contractuelle à respecter la réglementation en vigueur concernant la protection des données à caractère personnel et sont soumis à une obligation de confidentialité. Il s'agit principalement du développeur du logiciel de facturation ou du gestionnaire de l'espace personnel en ligne ;
- des organismes publics ainsi que des autorités judiciaires ou administratives dans le cadre des obligations légales et réglementaires pesant sur le service.

En aucun cas les données ne sont utilisées à des fins commerciales ou à toute autre fin étrangère mission d'intérêt public du service.

4. Pendant combien de temps la Régie conserve-t-elle les données personnelles collectées ?

La Régie conserve les données indispensables à l'exécution du service visées au point 1A pendant toute la durée des contrats la liant aux abonnés puis, lorsque les contrats sont résiliés, pendant une durée complémentaire nécessaire à l'extinction de la totalité des créances liées à l'exécution du service, ou pendant une durée complémentaire nécessaire à la gestion de tout recours qui pourrait être formé à son encontre.

Les données visées au point 1B sont conservées 1 an après la résiliation des contrats.

5. Quels sont les droits des abonnés sur les données les concernant ?

Les abonnés peuvent à tout moment demander l'accès aux données à caractère personnel les concernant, ainsi que leur rectification, leur effacement, leur transfert et la limitation ou l'interdiction d'un ou plusieurs traitements particuliers de données, dans les conditions prévues par la réglementation en vigueur et sous réserve que cela ne contrevienne pas à la bonne exécution des contrats les liant à la Régie ou au respect des obligations légales.

S'ils estiment que les données les concernant ne sont pas traitées conformément à la réglementation en vigueur, les abonnés disposent du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (<http://www.cnil.fr>).

Pour toute demande d'information relative à la protection des données à caractère personnel, le Délégué à la protection des données de la Régie peut être contacté à l'adresse suivante : rgpd@eauxtdp.fr. Cette demande par courriel devra être accompagnée d'une copie de la pièce d'identité du demandeur. Le Délégué à la protection des données de la Régie des Eaux Terre de Provence, en charge des demandes d'exercice des droits, s'engage, dans ces conditions à apporter une réponse dans un délai d'un mois.



Cas particulier des compteurs équipés de dispositifs de relevé à distance

La Régie a entrepris l'installation systématique sur les compteurs de dispositifs de radiorelevé des consommations afin de simplifier et de fiabiliser les relevés, ainsi que d'optimiser la gestion du réseau de distribution.

Il n'existe pas de communication permanente depuis ces dispositifs : le mode « émission » n'est activé que lorsque le récepteur utilisé par la Régie se trouve à proximité, généralement à l'approche de chaque campagne de facturation.

A cette occasion, la Régie collecte l'historique des consommations sur la période écoulée, compilé sur un pas de temps paramétrable.

Ces dispositifs collectent uniquement les données de consommation globale de l'ensemble des locaux desservis par chaque compteur équipé (logement individuel, immeuble collectif...). Ils ne recueillent aucune donnée d'usage (ex : pas d'information sur l'utilisation des appareils ménagers).

Les données transmises par les dispositifs sont chiffrées depuis le compteur jusqu'au système d'information de la Régie. Les informations ainsi collectées sont volontairement limitées et peu exploitables pour toute personne étrangère au service. Elles se limitent :

- à un identifiant émetteur (un numéro de module radio) ;
- au relevé d'impulsion ;
- à des informations sur le fonctionnement du compteur.

L'affectation de la donnée à l'abonné n'est faite que par corrélation dans le système informatique de la Régie.

Les données ainsi recueillies font l'objet d'un double traitement :

- pour les besoins propres de la Régie : connaissance des consommations individuelles pour la facturation, détection de dysfonctionnement des compteurs, étude des consommations collectives des abonnés, amélioration du rendement du réseau de distribution... ;
- pour l'information des abonnés : mise à disposition sur un espace personnel en ligne sécurisé, alerte en cas de surconsommations.