



## Politique de confidentialité

Grand Lac communauté d'agglomération est soucieux de la protection des données personnelles des usagers. Elle s'engage à assurer le meilleur niveau de protection de vos données personnelles en conformité avec les réglementations européennes et françaises qui lui sont applicables en matière de protection des données personnelles.

Pour toute information sur la protection des données personnelles, vous pouvez également consulter le site de la Commission Informatique et Liberté : <https://www.cnil.fr/>.

### Définitions

Exploitant du service : désigne le « Service des Eaux » de Grand Lac communauté d'agglomération

Données personnelles : toute information accessible à l'Exploitant du service contenant des données permettant d'identifier ou de rendre identifiable directement ou indirectement toute personne physique 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

Site : <https://portail-eau.grand-lac.fr> ci-après aussi nommé « agence en ligne »

Utilisateur : Internaute se connectant et utilisant le Site.

### Responsable de traitement

Le responsable de traitement est la société qui définit pour quel usage et comment vos données personnelles sont utilisées.

Les données personnelles collectées sur le Site sont traitées par l'Exploitant du service, et plus particulièrement son service des eaux.

### Dans quel but vos données sont-elles collectées ?

L'Exploitant utilise vos données personnelles principalement pour les finalités suivantes :

- La gestion de notre service de l'eau et de la relation cliente

Dans le cadre de votre abonnement au service de l'eau, l'Exploitant a besoin des informations qui vous concernent afin de permettre l'usage de nos services en ligne.

Par exemple, sont utilisés votre adresse, votre nom, votre numéro de téléphone mobile pour permettre :

- L'accès aux informations de votre abonnement



- La gestion de vos factures
  - Le paiement et la gestion de vos modalités de paiement
  - L'accès à vos consommations et vos relèves d'index
  - La demande d'intervention technique (changement de compteur, fuites sur branchement, ...)
  - La comptabilité et en particulier la gestion de votre compte usager et le suivi de la relation usager tels que vos demandes d'intervention, vos réclamations, ...
  - ...
- Le paiement de vos factures ou la gestion de votre abonnement

Lorsque vous payez depuis le Site, vos paiements sont redirigés vers des services bancaires sécurisés et certifiés. L'Exploitant ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement pour permettre de reconnaître la transaction bancaire qui a effectué le paiement. L'intégralité de vos coordonnées bancaires est collectée uniquement par notre prestataire de services de paiement permettant de garantir la sécurité des paiements. Dans le cas de contentieux de paiement, le paiement concerné sera transmis à la direction générale des finances publiques pour instruction.

- Paiement par carte

Lorsque vous payez une facture, la transaction ayant servi au paiement est conservée à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction. Aucune donnée liée à votre carte bancaire n'est conservée sur l'agence en ligne.

- Paiement par prélèvement

Si vous avez souscrit au prélèvement de vos factures, les informations ayant servi au paiement au moment de la souscription sont enregistrées pour les besoins de la reconduction tacite de votre abonnement.

- Enregistrement de votre carte bancaire

L'Exploitant n'effectue pas d'enregistrement lié à votre carte bancaire. Seule la société bancaire est autorisée à conserver et effectuer ces transactions en conformité des réglementations en vigueur.

- La personnalisation de nos services et les messages que nous vous adressons dans le cadre de votre contrat



Les données vous concernant nous permettent de vous informer, d'améliorer et personnaliser les services que nous vous proposons. Par exemple : nous pouvons vous adresser des courriels personnalisés ou des SMS dans le cadre de vos abonnements d'eau, de vos souscriptions aux services en ligne (e-facture, alertes, ...).

- La personnalisation de nos messages pour votre information

Les données vous concernant nous permettent d'accroître notre communication afin que vous puissiez être davantage informés sur la gestion de l'eau de votre secteur. Par exemple : nous pouvons vous adresser des courriels ou SMS personnalisés en cas de coupure d'eau dans votre secteur.

- Lutte contre la fraude

Les données personnelles collectées sur le Site sont également traitées afin de sécuriser vos données personnelles et ainsi de vous assurer une qualité de service optimale. L'Exploitant détermine le niveau de risque de fraude associé aux modifications en lien avec votre abonnement.

Dans le cadre de ces analyses, l'Exploitant est susceptible d'interroger ses prestataires spécialisés dans la prévention des risques pour affiner son analyse. Certains de ces prestataires peuvent être rendus destinataires du résultat de l'analyse effectuée et peuvent l'utiliser pour leur compte afin d'alimenter leur propre fichier d'incidents.

L'Exploitant pourra, en fonction des résultats du contrôle effectué sur les transactions informatiques, prendre des mesures de sécurisation, en particulier demande de justificatifs complémentaires ou proposition d'un mode alternatif de gestion. Ces mesures auront pour effet de suspendre l'accès aux services en ligne, si le résultat de l'analyse ne permet pas de garantir la sécurité des transactions et de l'annuler. L'utilisation frauduleuse d'un moyen de paiement ou une fraude d'identité pourra conduire l'Exploitant à réaliser des vérifications supplémentaires.

- La sécurité de notre agence en ligne

Nous collectons certaines données de navigation pour nous permettre d'assurer la sécurité de nos services et de détecter, d'éviter ou de retracer toute tentative de malveillance ou d'intrusion informatique ou toute violation des conditions d'utilisation de nos services. La [politique de cookies](#) est disponible sur le Site et décrit l'ensemble des indicateurs de navigation. Pour plus d'information rendez-vous sur le Site en cliquant sur la [politique des cookies](#) disponible en bas de page.

- La connaissance usager et les statistiques associées



Nous pouvons utiliser des données pour un meilleur service à nos usagers ou à des fins de statistiques pour analyser l'activité du Site et améliorer les services que nous proposons. Nous effectuons des mesures statistiques en lien avec l'agence en ligne et les abonnements. Nous mesurons par exemple le nombre de visites aux espaces privés, les heures de connexions, ainsi que l'activité des usagers selon les services activés sur l'agence en ligne.

### Quelles sont les données collectées ?

Nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse email, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, date et données de connexions et données de navigation, factures, courriers, réclamations. Dans certains cas, nous pouvons être amenés à collecter des documents supplémentaires, pièces d'identité, des données de localisation par exemple pour indiquer votre compteur d'eau ou autres données techniques.

Le caractère obligatoire ou facultatif des données vous est signalé lors de la collecte par un astérisque. Certaines données sont collectées automatiquement du fait de vos actions sur le Site, d'autres informations peuvent être transmises et remontées par d'autres sources de données émises par nos fournisseurs.

Nous collectons vos informations via l'agence en ligne quand vous faites les demandes suivantes :

- Abonnement
- Création de votre compte usager
- Paiement de facture
- Relève d'index
- Modification de vos moyens de paiements
- Demande d'intervention ou de réclamation
- ...

### Quelle sont les communications envoyées par l'Exploitant ?

Les informations de services

- Emails de service et SMS de service

Dans le cadre du suivi de votre contrat d'abonnement depuis l'agence en ligne, notre principale source d'information est réalisée par email. Vous recevrez un email d'activation et des emails liés à l'usager des services en ligne afin de vous permettre de suivre votre action et l'exécution de vos demandes (confirmation de création de compte, confirmation de modification de coordonnées, de votre demande d'intervention...).

Ces messages de service sont nécessaires à la bonne exécution de votre contrat et des services associés.



Par exemple : Si vous êtes usagers de l'eau, vous pourrez recevoir ponctuellement les informations nécessaires à l'exécution et la bonne gestion du contrat d'abonnement (notamment information sur l'état de votre compteur, les relevés à effectuer, l'échéance de votre facture, renouvellement de votre compteur d'eau...).

- Courriers de services et contacts téléphoniques

Dans le cadre du suivi de votre contrat vous pourrez recevoir vos factures par courrier, ainsi que les courriers et des documents d'abonnements.

#### Les informations additionnelles

- Courrier postal

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez recevoir des informations par courrier, de la part de l'Exploitant.

- Contact téléphonique

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez être contactés par nos agents ou des partenaires dans le cadre de la gestion de l'eau.

- SMS

Si vous ne vous y êtes pas opposés, vous pourrez être informé par nos agents ou des partenaires à titre d'information complémentaire en lien avec l'Exploitant.

#### Les bases légales du traitement

Le traitement de vos données personnelles est justifié par différents fondements (base légale) en fonction de l'usage que nous faisons des données personnelles. Vous trouverez ci-dessous les bases légales et durées de conservation que nous appliquons à nos principaux traitements.

Le contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous avez consenti.

La loi : le traitement de vos données personnelles est rendu obligatoire par un texte de loi.

Le consentement : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic ...) lié à votre espace privé. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.

L'intérêt légitime : il y a un intérêt à traiter vos données qui est justifié, équilibré et ne vient pas porter atteinte à votre vie privée. Sauf exception, vous pouvez à tout moment vous opposer à un traitement basé sur l'intérêt légitime en le signalant à l'Exploitant.



La plupart des données de l'agence en ligne (par exemple les informations de votre compte usager et l'historique de vos traitements) sont conservées tant que vous êtes un usager du service et pendant une durée de 1 an à compter de votre résiliation. Vos données sont ensuite conservées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (factures, courriers, contrat, paiement, litiges ...).

### Les destinataires des données collectées

- Transmission de données à des sous-traitants

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) auxquels l'Exploitant fait appel pour la réalisation de ses services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant, par exemple pour la gestion, l'exécution, le traitement, le paiement de vos contrats d'abonnement auprès de l'Exploitant, ainsi que pour les opérations en lien avec le trésor public.

- Partage des données entre l'Exploitant et ces fournisseurs

Les données collectées sur le Site sont en premier lieu destinées aux entités agissant au nom de l'Exploitant pour permettre les services aux usagers, la maintenabilité des espaces privés, ainsi que la sécurité des systèmes.

### Comment exprimer votre consentement ou vos droits

Nous travaillons activement à l'amélioration de notre gestionnaire de choix accessible dans votre compte afin de vous permettre de mieux contrôler l'usage de vos données.

Vous pouvez à tout moment retirer votre consentement ou formuler une opposition concernant les usages de vos données décrits ci-avant, depuis votre espace usager via le recueil de consentement dans « Services > Compte > Mes consentements ».

Ensuite à tout moment, en saisissant le service « Relation Usager » de l'Exploitant :

- Par email à [servicedeseaux@grand-lac.fr](mailto:servicedeseaux@grand-lac.fr)
- Par courrier à l'adresse : Grand Lac communauté d'agglomération – Service des Eaux Relation Usager – 1500 boulevard Lepic – 73100 Aix-les-Bains.

Ou en saisissant le délégué à la protection des données (DPO) de l'Exploitant

- Par email à [rgpd@grand-lac.fr](mailto:rgpd@grand-lac.fr)
- Par courrier à l'adresse : Grand Lac communauté d'agglomération – Délégué à la protection des données – 1500 boulevard Lepic – 73100 Aix-les-Bains.

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, e-mail et adresse et en mentionnant le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer. Une pièce justificative de votre identité devra



être jointe pour toute demande concernant la modification ou suppression de vos données personnelles et l'exercice de vos droits. Un justificatif de domicile pourra aussi être demandé dans ce contexte.

Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'1 (un) mois suivant la réception de la demande.

Vous disposez par ailleurs, du droit d'introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL), notamment sur son site internet <https://www.cnil.fr/>.

Afin de nous permettre de bien comprendre votre demande vous pourrez par exemple préciser un ou plusieurs des motifs suivants :

- Pour la suppression de mon espace personnel en ligne : « Supprimer mon compte »
- Pour l'arrêt de l'envoi de SMS ou email d'information : « Stop email d'information » / « Stop SMS d'information »
- Pour l'opposition à l'information par téléphonique : « Stop démarchage téléphonique »

### Portabilité de vos données

Vos données vous concernant sont uniquement transmises dans les pays de l'Union Européenne qui présentent un haut niveau de protection des données.

### Protection des mineurs

Les services de l'Exploitant ne sont pas destinés aux mineurs, en conséquence l'agence en ligne ne traite pas de données concernant spécifiquement les mineurs. Il appartient aux parents et à toute personne exerçant l'autorité parentale de décider si leur enfant mineur est autorisé à utiliser les services de l'agence en ligne.

### Services d'assistance et de maintenance

Dans le cadre du service de maintenance et d'assistance, les données personnelles vous concernant sont traitées par l'Exploitant et ses prestataires éventuels.

L'Exploitant collecte vos données (prénom et nom, coordonnées ...) pour traiter vos demandes (abonnement, résiliation, mode de paiement, intervention, réclamation, ...). Celles-ci sont conservées pour la durée nécessaire au traitement de votre demande, puis archivées ou supprimées. Si vous êtes déjà un usager des services de l'Exploitant, les agents et les prestataires pourront avoir accès aux données vous concernant qui sont déjà disponibles dans nos bases.