

Politique de confidentialité des données personnelles

Eau publique du Grand Lyon accorde une grande importance à la protection de vos données personnelles. A ce titre, nous avons adopté la présente politique qui a pour objet de vous informer sur la manière dont nous utilisons et protégeons vos données personnelles.

1. QUELLES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTONS-NOUS ?

Nous veillons à limiter les données personnelles que nous collectons au strict nécessaire (minimisation des données). Différentes catégories de données personnelles peuvent être collectées :

- Nom et prénom de l'abonné
- Civilité de l'abonné
- Date de naissance de l'abonné
- Numéros de téléphone (fixe et mobile)
- Adresse de courrier électronique
- Adresse du lieu desservi
- Composition du foyer
- Nom, prénom, civilité et coordonnées du destinataire de vos factures le cas échéant (c'est-à-dire le payeur ou la personne en charge)
- Nom, prénom, civilité et coordonnées du co-abonné, le cas échéant
- Eventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation
- Destination de votre branchement (résidence principale ou résidence secondaire)
- Mode de paiement
- IBAN ou numéro de carte bancaire le cas échéant
- Historique de facturation
- Historique de paiement
- Index relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau
- Alarmes issues de votre compteur télérelevé le cas échéant
- Historique de consommations d'eau potable
- Historique d'échanges avec nos services (dates, nature et contenu des échanges)
- Enregistrements des échanges téléphoniques
- Vos réponses aux enquêtes de satisfaction
- Sensibilité particulière aux éventuelles coupures d'eau (nécessitant une attention particulière de notre part)
- Bénéficiaire d'un accompagnement social
- Votre demande d'une communication adaptée (personnes malvoyantes, malentendantes) le cas échéant
- Vos données de navigation sur nos sites web et applications mobiles

2. COMMENT ET POURQUOI COLLECTONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Exécution du contrat d'abonnement au service de l'eau (y compris les mesures précontractuelles)

Dans le cadre de votre contrat d'abonnement au service de l'eau, nous traitons vos données personnelles pour :

- Gérer votre dossier abonné : souscription, gestion de vos demandes, résiliation, etc.
- Relever les compteurs
- Facturer
- Communiquer les factures dans un format adapté
- Création d'un espace personnel sur les sites d'Eau publique du Grand Lyon
- Pour les professionnels : inscription au service Mobil'Eau

Respect des obligations légales auxquelles nous sommes soumises

Dans le cadre des obligations légales qui nous incombent, nous traitons vos données personnelles pour :

- Assurer le suivi métrologique des compteurs
- Alerter en cas de consommations considérées comme "anormales"
- Relancer en cas d'impayés
- Procéder au recouvrement des créances
- Fournir un accompagnement social, le cas échéant
- Gérer les contrôles de conformité de la qualité de l'eau
- Informer la Métropole de Lyon sur les données nécessaires aux services
- Reverser aux organismes intéressés (agences de l'eau, voies navigables de France, gestionnaire de l'assainissement, etc.) les redevances perçues par Eau publique du Grand Lyon pour leur compte

Exécution d'une mission d'intérêt public

Dans le cadre de l'exécution de la mission d'intérêt public de délivrer le service de l'eau, nous traitons vos données personnelles pour :

- Contrôler le bon fonctionnement des compteurs et des modules radio
- Lutter contre la fraude, détecter les résiliés qui consomment
- Suivre la performance du réseau (suivre le rendement, rechercher les fuites, etc.)
- Gérer les branchements
- Piloter la qualité des services via des enquêtes de satisfaction par exemple
- Informer sur les services d'eau et d'assainissement
- Gérer les contentieux, le cas échéant
- Gérer les cookies nécessaires au fonctionnement de nos sites web

Poursuite de notre intérêt légitime

Nous pouvons être amenés à vous envoyer des communications afin de promouvoir des produits et services d'Eau publique du Grand Lyon.

Votre consentement

L'utilisation des données collectées par les cookies non nécessaires au bon fonctionnement de nos sites web repose sur votre consentement.

3. A quels destinataires vos données personnelles pourront-elles être transmises ?

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

- Les services de la Métropole de Lyon
- Gestionnaire de l'assainissement
- Prestataires de services et sous-traitants
- Tiers autorisés (autorités judiciaires, organismes publics, etc.)
- Certaines professions réglementées telles que Commissaires aux comptes
- Destinataires que vous nous aurez formellement autorisés
- Organismes d'accompagnement social, le cas échéant, et sauf opposition de votre part

4. OÙ TRAITONS-NOUS 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, que nous encadrons à l'aide des différents outils juridiques prévus par le RGPD : les clauses contractuelles types de la Commission européenne par exemple.

5. PENDANT COMBIEN DE TEMPS CONSERVONS-NOUS VOS DONNÉES PERSONNELLES ?

Types de données	Durées de conservation
Données liées à votre abonnement <i>Nom, prénom, civilité, date et lieu de naissance, numéros de téléphone, adresse de courrier électronique, adresse du lieu desservi, informations liées à la facturation, numéro d'abonné, informations sur le co-abonné le cas échéant, éventuelles informations techniques indiquant une particularité propre à votre installation, destination de votre branchement, IBAN ou numéro de carte bancaire, mode de paiement, historique de facturation, historique de paiement, sensibilité particulière aux éventuelles coupures d'eau, bénéficiaire d'un accompagnement social, votre demande de communication adaptée</i>	Pendant la durée du contrat d'abonnement au service de l'eau et 5 ans après son terme
Données de consommation <i>Index / consommations relevés ou télérelevés depuis votre compteur d'eau, alarmes issues de votre compteur télérelevé, historique d'échanges avec nos services</i>	5 ans à partir de la date de leur collecte
Réponses aux enquêtes de satisfaction	18 mois à partir de leur collecte
Documents comptables	10 ans à compter de la clôture de l'exercice comptable

Echanges téléphoniques	Jusqu'à la fin de la journée pour raisons techniques Sauf opposition de votre part, 15 jours pour des besoins de qualité de service Si vous optez pour un paiement par prélèvement SEPA, 36 mois
-------------------------------	--

6. QUELS SONT VOS DROITS ?

Vous disposez, dans les limites de la législation en vigueur, des droits suivants sur vos données personnelles :

Votre droit d'accès

Sur demande de votre part, nous vous indiquerons si nous traitons vos données personnelles 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 personnelles que nous détenons à votre sujet seraient inexactes ou incomplètes, vous avez le droit d'en demander la rectification.

Votre droit à l'effacement

Dans les cas définis par l'article 17 du RGPD, vous pouvez demander l'effacement de vos données personnelles, par exemple lorsque nous n'en avons plus besoin ou en cas de retrait de votre consentement.

Votre droit à la limitation du traitement

Dans les cas définis par l'article 18 du RGPD, vous pouvez demander la "suspension" du traitement de vos données personnelles, par exemple lorsque vous contestez l'exactitude de ces dernières.

Votre droit à la portabilité des données

Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur l'exécution du contrat d'abonnement au service de l'eau ou votre consentement, vous avez le droit d'obtenir les données personnelles 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 lorsque c'est techniquement possible.

Votre droit d'opposition

Vous avez le droit de vous opposer au traitement de vos données personnelles à tout moment, pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Dans certains cas (traitement de vos données personnelles à des fins de promotion de nos produits et services par exemple), vous pouvez vous opposer au traitement de vos données personnelles à tout moment, sans avoir à invoquer des raisons tenant à votre situation particulière.

Votre droit de retirer votre consentement

Lorsque le traitement de vos données personnelles repose sur votre consentement, vous avez le droit de retirer ce consentement à tout moment.

7. COMMENT EXERCER VOS DROITS ?

Vous pouvez exercer vos droits auprès de notre service usagers, en précisant l'objet de votre demande ainsi que vos nom, prénom, adresse de branchement et numéro d'abonné.

En cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pourrions vous demander la copie d'une pièce d'identité qui sera supprimée dès la vérification effectuée.

Une réponse vous sera communiquée dans un délai d'un mois. En cas de demande complexe ou nombre élevé de demandes à traiter, ce délai pourra être prolongé de deux mois.

Si vous n'êtes pas satisfait de la gestion de votre demande, vous pouvez contacter notre Délégué à la Protection des Données.

Conformément à la réglementation applicable, vous pouvez également introduire une réclamation auprès de la CNIL.

Contactez le service usagers

Par téléphone :

09 69 39 69 99

Numéro unique accessible 24h/24 pour les appels d'urgence et du lundi au vendredi de 8h à 19h et le samedi de 8h à 12h30 pour toutes les autres demandes.

Par courrier :

EAU PUBLIQUE DU GRAND LYON
Service relation usagers
TSA 30080
69835 LYON CEDEX 20

En point d'accueil :

Adresse : 80 rue de Villette - 69003 Lyon

Horaires d'ouverture : du lundi au vendredi de 09h00 à 17h00

Sur notre site web :

Rubrique "[Nous contacter](#)"

Contactez le délégué à la protection des données

Par courrier :

EAU DU GRAND LYON - LA RÉGIE
Délégué à la Protection des Données
749 chemin de Viralamande
64140 RILLIEUX LA PAPE

Sur notre site web :

Rubrique "[Nous contacter](#)"

Contactez la CNIL

Par courrier :

CNIL
3 Place de Fontenoy
TSA 80715
75334 PARIS CEDEX 07

Sur son site web :

www.cnil.fr/fr/plaintes