



A. CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION

L'accès au site implique le respect des présentes Conditions Générales d'Utilisation, en vigueur à la date de la consultation, que l'Utilisateur reconnaît avoir lues, comprend et acceptées.

L'accès et l'utilisation du Site sont réservés à un usage strictement personnel et non commercial.

1. DÉFINITIONS

Dans les présentes Conditions Générales d'Utilisation et dans tout document les complétant, chaque terme mentionné ci-après a la signification donnée dans sa définition.

- «**Conditions Générales d'Utilisation**» : désigne le présent document;
- «**Editeur**» : personne identifiée dans les Mentions Légales;
- «**Site**» : désigne l'ensemble des informations et services fournis aux Utilisateurs, accessible par le biais du portail;
- «**Utilisateur**» : désigne toute personne physique accédant au Site et / ou utilisant un ou plusieurs services;
- «**Adresse IP**» : désigne un nombre automatiquement assigné à l'ordinateur de l'Utilisateur par son fournisseur d'accès à Internet lors de la navigation sur Internet;
- «**Cookie**» ou «**Témoin de connexion**» : désigne un petit fichier s'installant automatiquement sur le logiciel de navigation de l'Utilisateur et permettant au Site d'enregistrer des informations de navigation;
- «**Contenu**» : désigne l'ensemble des données, et plus des informations diffusées par l'éditeur;
- «**Lien** » ou «**Lien Hypertexte**» : désigne un mécanisme de référence localisé dans un produit par un contenu permettant d'accéder directement à un autre contenu quelle que soit sa localisation au sein du réseau internet;
- «**RGPD** »: Règlement Général sur la Protection des Données;
- «**Donnée Personnelle** »: toute information requise directement ou indirectement une personne physique.

2. OBJET

Le présent document a pour objet de définir les modalités d'utilisation du site par l'Utilisateur et de mise à disposition des informations et services présents sur le site.

3. CONDITIONS PARTICULIÈRES

Certains services peuvent avoir des Conditions d'Utilisation propres («Conditions Particulières») qui complètent et font partie des présentes Conditions d'utilisation. En cas de contradiction des Conditions Particulières avec les termes des Conditions Générales d'Utilisation, ces dernières prévaudront.

4. MODIFICATION DES CONDITIONS D'UTILISATION

L'Editeur se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis les Conditions Générales d'Utilisation.



La date d'entrée en vigueur des nouvelles Conditions Générales d'Utilisation correspond à leur date de mise en ligne, l'Utilisateur étant réputé accepter la dernière version en vigueur à chaque nouvel accès au Site.

5. CONTENU DU SITE

L'ensemble des informations disponibles sur le site sont fournis à titre informatif et non contractuel. L'Editeur met tout en œuvre pour offrir à l'Utilisateur des Informations disponibles et vérifiées ou des Services accessibles, mais ne saurait garantir l'exactitude, l'exhaustivité ou l'actualité des Informations consultables sur le Site, ni la disponibilité de ces dernières ou des Services.

6. DONNÉES PERSONNELLES

1 Base légale du traitement

Nous collectons directement auprès de nos clients et utilisateurs du site ou indirectement auprès de la collectivité leurs données personnelles nécessaires à l'exécution de leur contrat d'abonnement au service d'eau et / ou d'assainissement dans le cadre du contrat de délégation du service public signé avec la collectivité.

Vous pouvez consulter notre politique de protection des données personnelles mise à jour en Annexe.

2 Catégories de données

Les catégories de données susceptibles d'être collectées et traitées sont les données relatives à l'identité et aux coordonnées de l'Utilisateur, aux moyens de paiement, à l'abonnement et à la facturation.

3 Finalités et destinataires

Ces données sont destinées à la gestion du contrat d'abonnement par:

- nos équipes de relation client, administratives et techniques afin de gérer le contrat (départ, arrivée, alertes, facturation, recouvrement et interventions) et assurer le suivi de la relation client (demandes, communication, enquêtes de satisfaction);
- nos sous-traitants pour la réalisation de ces mêmes services de gestion du contrat d'abonnement, sous-traitants situés en France ou à l'étranger; dans ce dernier cas, les données font l'objet d'un transfert vers des tiers faisant l'objet d'une protection adéquate (la liste de ces pays est disponible sur le site web de la commission européenne); concernant les autres pays, nous nous engageons à signer des clauses contractuelles types pour garantir un niveau de protection suffisant;
- les organismes et auxiliaires de justice dans le cadre de leur mission de recouvrement des créances ainsi que les services sociaux, dans la limite des obligations réglementaires.

Dans le cas où l'Utilisateur dispose d'un compteur équipé d'un dispositif de relève à distance, ses données de consommation sont relevées par ce compteur dans le cadre de l'exécution du contrat de fourniture d'eau, pour permettre sa facturation et l'alerter en cas de surconsommation et suspicion de fuite.

4 Durée de conservation

Elles sont conservées pendant toute la durée du contrat d'abonnement prolongé des délais de prescription légale.



5 Modalités d'exercice de vos droits

Conformément à la réglementation applicable en matière de données à caractère personnel, le client ou l'utilisateur du site dispose d'un droit d'accès, de rectification, d'opposition, de limitation du traitement, d'effacement et de portabilité de ses données qu'il peut exercer:

- par connexion au Compte en Ligne du présent site
- ou par email à l'adresse Privacy.france@suez.com ou par courrier à l'adresse du Délégué à la Protection des Données Personnelles - Suez Eau France SAS - Tour CB 21, 16 place de l'Iris - 92040 La Défense en précisant ses nom, prénom, adresse et en joignant une copie recto-verso de sa pièce d'identité.

En cas de difficulté persistante malgré l'intervention du Délégué à la Protection des Données Personnelles, l'Utilisateur peut s'adresser à la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL).

Par ailleurs, nous vous rappelons que l'Utilisateur communique ses données téléphoniques, il dispose du droit de s'inscrire sur la liste d'opposition au démarchage téléphonique. Pour plus de renseignements, il peut consulter le site www.bloctel.gouv.fr.

7. CONFIDENTIALITÉ

En dehors des données personnelles visées ci-dessus, toute information, quelle qu'en soit la forme, que l'Utilisateur communiquera sur le Site ne sera en aucun cas tenue pour confidentielle et sera traitée comme non confidentielle par l'éditeur.

8. COOKIES

Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont de petits fichiers texte qu'un serveur web place sur le terminal de l'Utilisateur (ordinateur, tablette, smartphone...) affiché lorsque l'Utilisateur visite une page web. Quand il est utilisé par un site, le cookie peut aider à rendre une page web plus conviviale et faciliter la navigation, notamment en se souvenant des réglages de l'Utilisateur. Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire ou de modifier des informations qui y sont contenues.

Quels types de cookies sont proposés sur le site?

L'Utilisateur est informé que lors de ses visites sur le présent Site, sont installés uniquement les cookies de fonctionnalités.

Ces cookies sont nécessaires au fonctionnement du site web et ne peuvent pas être désactivés. Ils sont établis en tant que réponse à des actions que l'Utilisateur effectue et qui constitue une demande de services (ex: la définition des préférences de l'Utilisateur en matière de confidentialité, la connexion ou le remplissage de formulaires). Ces cookies ne stockent aucune information d'identification personnelle.

Nom de domaine déposant	Nom du cookie	Durée de conservation
Cookies strictement nécessaires		
service-client-prive.ndes.fr	JSESSIONID	Session
service-client.ndes.fr	has_js	Session



9. LIENS HYPERTEXTE

Le Site peut contenir des liens vers d'autres sites lui appartenant ou non. Ces sites sont indépendants du Site et l'Editeur n'assume par conséquent aucune responsabilité quant à la disponibilité de ces sites, leur contenu, publicités, produits ou services, ni d'éventuelles collectes et transmission de données personnelles sur ou à partir de ces des sites.

Les liens vers ces sites ne constituent pas une quelconque approbation ou une validation de contenu par l'éditeur ou ses filiales. L'Editeur rappelle que ces sites sont soumis à leurs propres Conditions d'Utilisation.

L'Utilisateur du Site n'est pas autorisé à mettre en place un lien hypertexte en direction du Site sans une autorisation écrite et préalable de l'Editeur. Toute demande serait adressée au Directeur de Publication du Site.

10. DROITS DE PROPRIÉTÉ INTELLECTUELLE

L'ensemble du contenu du Site (notamment l'architecture et l'arborescence, les textes, logiciels, sons, vidéos, graphismes, photographies et dessins etc. apparaissant ou disponibles sur le site), et plus généralement tous les éléments composants le site, sont protégés par le droit de la Propriété Intellectuelle et sont la propriété exclusive de l'Editeur et / ou, le cas échéant, de ses filiales ou partenaires.

A ce titre, l'Utilisateur s'engage, sans que cette liste soit limitative, à ne pas utiliser, reproduire, représenter, diffuser, adapter ou plus généralement exploiter le Contenu du Site protégé par le droit de la propriété intellectuelle, sans autorisation expresse de l'Editeur et / ou de ses filiales ou partenaires.

Toute exploitation, représentation, reproduction, modification, publication, transmission, dénaturation non expressément autorisée, intégrale ou partielle du Site ou de son contenu, par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles L 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle.

11. MARQUES

Les marques qui apparaissent sur le Site sont des marques déposées et protégées appartenant à l'Editeur et / ou ses filiales ou partenaires. Toute reproduction ou utilisation de ces marques sans autorisation expresse de leur propriétaire est interdite et engagerait la responsabilité de l'Utilisateur au sens des articles L713-2 et L713-3 du Code de la Propriété Intellectuelle.

12. RESPONSABILITÉ

L'Utilisateur déclare connaître et accepter les caractéristiques et les limites d'internet et reconnaît avoir connaissance du réseau internet et de ses performances techniques, et disposer des compétences et moyens nécessaires pour accéder au Site.

L'Editeur et / ou ses filiales et partenaires ne sauraient donc être tenus responsables pour quelque dommage que ce soit, direct ou indirect, et notamment tout préjudice commercial, moral et financier, en ce compris toute perte de bénéfices ayant pour cause, origine ou Fondement de l'utilisation du Site ou son contenu, suite à une connexion au site, ni même en cas de modification, suspension, interruption ou cessation de tout ou partie du site.



L'Editeur et / ou ses filiales et partenaires ne pourront en aucun cas être tenus pour responsables de la fiabilité de la transmission des données, des temps d'accès, des éventuelles restrictions d'accès sur le réseau internet ou les réseaux qui lui sont connectés.

La responsabilité de l'Editeur ne peut être engagée en cas d'interruption des réseaux d'accès au site, d'indisponibilité totale ou partielle du Site, en cas d'erreur de transmission ou de problèmes liés à la sécurité des transmissions, en cas de défaillance du matériel ou du mode de réception de l'Utilisateur.

L'Editeur peut être amené à interrompre l'accès au Site pour des raisons de maintenance. Cette interruption ne peut en aucun cas engager la responsabilité de l'éditeur et n'ouvre droit à aucune indemnité.

13. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Générales d'Utilisation sont soumises à la loi française.

B. CONDITIONS PARTICULIÈRES D'UTILISATION DU COMPTE EN LIGNE / SERVICE EN LIGNE

Les présentes Conditions Particulières régissent l'accès et l'utilisation du Compte en ligne proposé par l'Editeur. Elles complètent et font partie intégrante des Conditions Générales d'Utilisation du Site, que le Client reconnaît avoir lues, comprend et acceptées.

Les Conditions applicables sont celles disponibles en ligne à la date de la consultation. Sauf disposition contraire, toute nouvelle caractéristique ou tout nouveau service proposé par l'Editeur sera soumis aux conditions d'utilisation.

Définitions :

- **«Exploitant»** : SUEZ
- **«Client»** : désigne toute personne disposant d'une référence-client auprès de l'Exploitant.
- **«Compte en ligne»** : désigne le service d'accès personnalisé au compte du client.

1. CONDITIONS D'ACCÈS AU COMPTE EN LIGNE

Le Compte en ligne permet au Client de l'Exploitant d'accéder, de visualiser et de gérer son Compte Client par internet. Différents services sont mis à sa disposition gratuitement et accessibles sur son Compte en ligne à l'adresse www.service-client.ndes.fr 24h / 24 et 7j / 7, dans les limites fixées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Pour cela, le Client doit disposer d'un ordinateur, d'une connexion et d'un navigateur Internet doté de la configuration adaptée.

2. PROCÉDURE D'INSCRIPTION AU COMPTE EN LIGNE

Sur la page d'accueil, le lien « Pas encore de compte » propose au Client de créer un compte en ligne.



Le Client doit saisir tous les champs obligatoires demandés, à savoir :

- **Une adresse e-mail** : l'indication d'un e-mail valide est indispensable à la création d'un compte en ligne. Un e-mail de confirmation d'inscription sera notamment envoyé à cette adresse par l'Exploitant et ce dernier pourra adresser au Client des messages à cette adresse.
- **Un mot de passe** : le client choisit un mot de passe comportant **7 caractères minimum** avec une lettre minuscule, une lettre majuscule et un nombre et le confirme. Celui-ci lui permet d'accéder à son Compte en ligne de manière sécurisée.
- **Renseigner son nom** (comme indiqué sur les factures) **et sa référence client**.

Pour finaliser la création de son Compte en ligne, le Client clique sur le bouton « Valider ».

Le client reçoit un mail de validation sur l'adresse e-mail renseignée au moment de l'inscription et doit le valider dans les 24h, faute de quoi la demande de création sera annulée.

A sa première connexion, pour finaliser l'inscription, le client doit compléter le recueil des consentements. L'utilisation des données personnels dans le cadre de l'Agence en Ligne est obligatoire et les autres consentements sont facultatifs.

3. GESTION DU COMPTE EN LIGNE

Le client a la possibilité de supprimer à tout moment son Compte en ligne.

4. RUBRIQUES DU COMPTE EN LIGNE / SERVICE EN LIGNE

Tous les services proposés par les rubriques du compte en ligne sont gratuits.

- **Contrôlez mes Consommations** :

Cette page présente, par compteur, l'indication des index relevés ou estimés pour la facturation ainsi que la consommation d'eau en m3 correspondant.

- **Relever votre Compteur** :

Le Client peut communiquer son index par compteur quand il le souhaite. Le client peut joindre une photo de son compteur. Le Client termine la procédure en cliquant sur le bouton « Valider ».

Nota : l'indication par le Client de son index n'emporte pas réclamation. Dès lors que la facture du client a été émise, il ne pourra y avoir de rectification que sur la facture suivante.

- **Consultez vos factures** :

Le Client peut consulter le montant et le détail de ses factures. Elles sont disponibles et téléchargeables au format Pdf pendant 3 ans. Si le client souhaite conserver plus longtemps le fichier de ses factures, il lui appartient de procéder lui-même à leur archivage dans ses propres ressources de mémoire.

- **Mes Services** :

Démarches et Services

- Déclarer un déménagement

Le client peut transmettre la date de son déménagement et son relevé de compteur à son départ pour résilier son contrat. Le Client termine sa demande en cliquant sur le bouton « Envoyer »).



- Autres demandes : Formulaire libre avec possibilité de joindre un document (max 2 Mo)
- Mes documents (informations générales)
- Suivi de l'état des demandes du client

Mode de Paiement

- Adhérer au Prélèvement automatique.
Le Client peut opter pour un prélèvement mensuel ou un prélèvement à chaque facture.
Le montant du prélèvement mensuel est proposé au client. Il est calculé en fonction de sa consommation de l'année précédente.
Le prélèvement à chaque facture est effectué à la date limite de paiement figurant sur la facture. Le service est activable si le solde du compte client est à 0.
Pour souscrire au service, le client saisit ou modifie ses coordonnées bancaires dans le formulaire en ligne. Il signe électroniquement son mandat SEPA et termine la souscription en cliquant sur le bouton « Valider ». Le mandat SEPA est envoyé par e-mail au client.
- Modifier mon Prélèvement
Si le client est mensualisé, il peut modifier le montant de ses échéances ou arrêter le prélèvement mensuel.
- Visualiser mon échéancier de mensualisation
Si le client est mensualisé, il peut visualiser le montant et la date des échéances à venir.
- Changer de RIB
Le client peut enregistrer de nouvelles coordonnées bancaires.

Mon Compte

- Modifier mes coordonnées
Le client peut ajouter et/ou modifier l'adresse de son branchement, ses coordonnées téléphoniques et renseigner sa date de naissance.
- Changer mon Login
Le client peut modifier l'adresse e-mail renseignée.
- Modifier mon mot de passe
Le client peut modifier son mot de passe ou récupérer son mot de passe (mot de passe oublié). Un email sera adressé au client avec un code d'identification.
- Mes Consentements
Rappel des consentements. Pour toute modification, il faut contacter le DPO ou le Service Clients.
- Adhérer à la e-facture
La E-facture est une facture au format électronique en remplacement du support papier envoyé par courrier postal et mise en ligne sur l'espace Client du souscripteur, disponible 24h / 24 et 7j / 7, dans les limites fixées par les Conditions Générales d'Utilisation du Site.

Au même titre que la facture papier, la facture est le document légal justificatif de l'appel à paiement émis par l'Exploitant. La facture électronique a les mêmes fonction, valeur, présentation et contenu que la facture papier.

Le service E-facture est fourni sans surcoût facturé au client.



La souscription à la facture est réservée aux seuls Clients disposant déjà d'une référence Client, indiqué sur leurs factures. Le service E-facture peut être souscrit par le client, en ligne dans la rubrique « Services » du compte en ligne. Le service E-facture suppose la souscription préalable ou simultanée du client au prélèvement automatique, qui est le seul moyen de paiement compatible avec la facture électronique.

La facture est disponible sur l'espace Client du souscripteur aux dates prévues par le règlement des services de l'eau et / ou assainissement. Toutefois, le client sera susceptible de recevoir une dernière facture papier avant l'activation du service E-facture. Le Client reçoit par courrier électronique la notification de la mise à disposition de la facture électronique dans son Espace Client. L'adresse électronique utilisée à cet effet est celle que le Client a renseignée pour l'utilisation de son compte en ligne. Le Client peut consulter en ligne, télécharger ou imprimer la facture électronique au format PDF.

Payer en Ligne

Le Client a la possibilité de payer par carte bancaire sa facture ou un solde restant dû en renseignant les champs accessibles dans cette rubrique (dont le n ° de sa carte bancaire, sa date d'expiration et son cryptogramme). Il confirme son paiement en cliquant sur le bouton «Valider».

Le Client reconnaît que la communication des informations relatives à sa carte bancaire vaut autorisation de débit de son compte bancaire à concurrence du montant total du solde restant dû. Un message de confirmation du paiement en ligne est immédiatement expédié à l'adresse électronique du client.

La transmission des informations bancaires et la sécurité des données : pour enregistrer le paiement, le client est redirigé vers une page sécurisée hébergée chez notre prestataire INGENICO avec sa solution OGONE. INGENICO est certifié PCI DSS (normes de sécurité de l'industrie des cartes de paiement). Les informations échangées sont protégées par la technologie de cryptage des données (protocole TLS / SSL). Pendant tout le processus de paiement, les coordonnées bancaires sont donc protégées et la transaction est totalement sécurisée. La mémorisation des données bancaires passe par ce même processus de cryptage chez notre prestataire de paiement. Nous ne disposons donc de ces informations à aucun moment.

5. ENGAGEMENTS DU CLIENT

Dans le cadre de l'utilisation de son Compte en ligne, le Client s'engage à :

- fournir des informations exactes et complètes lors de la création de son Compte en ligne et pendant toute sa durée d'utilisation. Le Client reste seul responsable de l'exactitude et de la saisie des informations le concernant;
- préserver la confidentialité de ses identifiant et mot de passe. Un défaut, le client sera seul responsable des conséquences de la divulgation de son identifiant et mot de passe, des informations concernant ou de l'usage qui pourrait en être fait par une tierce personne;
- ne pas entraver ou perturber le bon fonctionnement du compte en ligne;
- ne pas transmettre d'élément susceptible de contenir un virus ou autre élément susceptible d'endommager, intercepter, interférer tout ou partie du site.

En outre, le Client s'interdit, ou de tenter d'atteindre, ou encore d'utiliser des données personnelles appartenant à d'autres utilisateurs du site.



6. GARANTIE DE L'EDITEUR

L'Editeur n'accorde aucune garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite, quant à l'utilisation du compte en ligne par le client. Le site sera conforme aux attentes du client.

7. DISPOSITIONS FINANCIÈRES

Le compte en ligne est mis gratuitement à la disposition du client. Néanmoins, l'accès par Internet au Compte en ligne reste à la charge du Client.

8. DURÉE

Le Compte en ligne est ouvert par le Client pour une durée indéterminée.

9. DONNÉES PERSONNELLES

(cf. la rubrique **A.6.** des Conditions générales d'utilisation)

10. LOI APPLICABLE

Les présentes Conditions Particulières sont soumises à la loi française.

**Politique de
protection
des données
personnelles
Périmètre Europe**

sommaire

1. Objectifs	3
2. Champ d'application	3
2.1 Entités, collaborateurs et sous-traitants soumis à la Politique.....	3
2.2 Données personnelles et traitements concernés par la Politique	3
3. Pilotage & Gouvernance	4
3.1 Au niveau du Groupe	4
3.1.1 Gouvernance Groupe	4
3.1.2 Délégué Groupe à la protection des données (DPO Groupe)	4
3.2 Au niveau des BU.....	4
4. Principes de protection énoncés par le RGPD	5
4.1 Principe de responsabilité (<i>Accountability</i>)	5
4.2 Finalités déterminées, explicites et légitimes.....	5
4.3 Pertinence, proportionnalité et minimisation des données personnelles collectées	5
4.4 Licéité du traitement de données personnelles.....	5
4.5 Transparence et droit à l'information	6
4.6 Droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et d'opposition	6
4.7 Classification, niveau de confidentialité et sécurité des données personnelles	6
4.8 Intégration de la protection des données personnelles dans la gestion des projets	6
4.9 Analyse d'impact relative à la protection des données personnelles	6
4.10 Relations avec les sous-traitants.....	7
4.11 Transferts des données personnelles en dehors de l'UE.....	7
4.12 Durée de conservation limitée	7
5. Mise en œuvre opérationnelle	7
5.1 Sensibilisation et formation	7
5.2 Mise à disposition de procédures et livrables	7
5.3 Traçabilité des événements de sécurité	8
5.4 Gestion des incidents de sécurité et des violations de données personnelles.....	8
5.5 Examen de conformité, contrôles, audits et sanctions	8

Le respect des droits fondamentaux et des règles de protection des données personnelles fait partie intégrante des valeurs éthiques du Groupe.

Le Règlement Général sur la Protection des Données (« **RGPD** »)¹ applicable dans l'ensemble des Etats membres le 25 mai 2018, renforce les droits des personnes physiques sur leurs données personnelles grâce à un régime harmonisé des principes de protection au sein de l'Union européenne.

Le RGPD prévoit un nouveau principe de « responsabilité » (*Accountability*) des acteurs du secteur privé et du secteur public, à charge pour ces derniers de démontrer qu'ils ont mis en œuvre les mesures appropriées, afin de garantir le respect des règles de protection.

Ces nouvelles exigences se matérialisent notamment par la désignation d'un délégué à la protection des données (« **DPO** »), la tenue d'un registre afin de documenter la conformité des traitements de données personnelles et la mise en œuvre de mesures de sécurité renforcées.

Ne pas respecter ces règles peut conduire à de lourdes sanctions pécuniaires² et à dégrader l'image de SUEZ.

Face à ces nouveaux enjeux, le Groupe a décidé de se doter d'une politique (la « **Politique** ») destinée à garantir la protection des données personnelles des collaborateurs, des clients et des fournisseurs, dans le respect de sa Charte éthique.

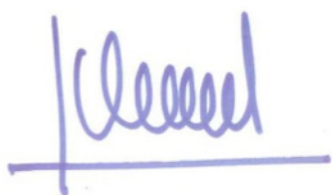
La protection des données personnelles constitue un atout au service de notre transformation digitale et contribue à pérenniser la confiance de nos collaborateurs, de nos clients et de nos partenaires.

Il s'agit d'un enjeu significatif pour l'exercice durable de nos activités.

Le DPO Groupe, rattaché à la Direction juridique, est en charge de faire appliquer cette Politique au nom du Secrétaire Général.

Je demande donc à l'ensemble des collaborateurs de se mobiliser pour garantir sa bonne application.

Jean-Louis CHAUSSADE
Directeur Général

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'JL CHAUSSADE', is written over a horizontal blue line.

¹ Règlement (UE) n°2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27/04/2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement de leurs données personnelles et à la libre circulation de ces données, abrogeant la Directive 95/46/CE, publié le 04/05/2016 au Journal Officiel de l'Union.

² Sanctions financières pouvant s'élever jusqu'à 4 % du chiffre d'affaires annuel mondial du Groupe relatif à l'exercice précédent ou à 20 millions d'Euros, le montant le plus élevé étant retenu.

1. Objectifs

La présente Politique, validée par le Comité de Direction, définit les règles de protection que SUEZ et les entités du Groupe doivent mettre en œuvre pour traiter les données personnelles³ en Europe.

La Politique comprend l'ensemble des principes qui visent à garantir la mise en œuvre de traitements de données personnelles licites, loyaux et transparents. Elle établit des règles de gouvernance qui précisent les rôles et responsabilités des acteurs de la protection des données personnelles.

Il est demandé à chaque collaborateur, ainsi qu'à toute personne ou entité extérieure au Groupe qui réalise des traitements⁴ de données personnelles d'adopter un comportement conforme aux principes définis ci-après.

Pour toute demande relative à l'exercice des droits d'accès et de rectification, pour toute question ou réclamation en lien avec le traitement de leurs données personnelles, les collaborateurs doivent consulter leur DPO local, soit par courrier, soit par e-mail, à l'adresse dédiée indiquée sur l'intranet de leur BU.

Pour toute question relative aux modalités d'application de la Politique ou toute autre question, le DPO Groupe peut être contacté à l'adresse suivante : privacy@suez.com

2. Champ d'application

2.1 - Entités, collaborateurs et sous-traitants soumis à la Politique

La présente Politique s'applique aux entités juridiques exerçant leurs activités sur le territoire de l'Union européenne (« UE »), que le traitement de données personnelles soit réalisé ou non dans l'UE.

La présente Politique s'applique à tous les collaborateurs, même occasionnels et à tous les sous-traitants⁵ (*data processors*), au sens du RGPD, qui traitent des données personnelles.

Dès lors qu'une réglementation nationale requiert des standards de protection des données personnelles plus élevés que ceux prévus par le RGPD, cette réglementation nationale prime sur la Politique.

Les entités juridiques du Groupe qui sont soumises à des réglementations nationales spécifiques adoptent, si nécessaire, des documents d'application complémentaires, dans le respect de la présente Politique.

2.2 - Données personnelles et traitements concernés par la Politique

La Politique vise les données personnelles présentes sur tout support papier ou dématérialisé, qui sont hébergées ou traitées notamment :

- sur tout support informatique : serveur dans un data center ou dans le cloud, un poste de travail ou un smartphone ;
- via des applicatifs, bases de données ou entrepôts de données ;
- via des portails exposés sur internet ou sur l'intranet ;
- via des objets communicants ou smart grids ainsi que les projets de digitalisation.

La Politique s'applique à tous les traitements qui portent sur les données personnelles des collaborateurs, clients, fournisseurs ou partenaires collectées, utilisées ou transférées par les entités du Groupe.

³ « **Donnée personnelle** » désigne toute information relative à une personne physique identifiée ou identifiable, 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.

⁴ « **Traitement de données personnelles** » désigne toute opération appliquée à des données personnelles, telle que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement, l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.

⁵ « **Sous-traitant** » désigne toute personne, physique ou morale, qui traite les données personnelles pour le compte d'une entité du Groupe.

3. Pilotage & Gouvernance

Chaque collaborateur doit se conformer à la présente Politique.

Les représentants légaux des entités juridiques du Groupe s'assurent de la diffusion de la Politique au sein de leur périmètre et de leurs équipes. Ils sont garants de sa mise en œuvre, avec l'assistance du DPO Groupe et de son réseau de DPO locaux.

Le DPO Groupe met en place une gouvernance visant à décliner les mesures organisationnelles prévues par le RGPD et à permettre un déploiement efficace de la Politique. Cette gouvernance est précisée dans un guide spécifique sur la gouvernance des données personnelles (la « **Gouvernance** »).

3.1 - Au niveau du Groupe

3.1.1 - Gouvernance Groupe

La mise en œuvre et le respect de la Politique sont supervisés par le Comité de Protection des Données (« **CPD** »), où siègent le DPO Groupe et le Chief Information Security Officer du Groupe (« **CISO** », rattaché à la Direction des Systèmes d'Information) et qui est placé sous l'autorité du Secrétaire Général du Groupe.

Chaque année, le CPD établit le bilan de ses activités, qui est présenté par le Secrétaire Général au Comité Ethique et Développement Durable du Conseil d'administration de SUEZ, ainsi que la proposition de plan d'actions pour l'année à venir. Les attributions et les modalités de fonctionnement du CPD sont précisées dans la Gouvernance.

3.1.2 - Délégué Groupe à la protection des données (DPO Groupe)

Le DPO Groupe rapporte hiérarchiquement au Directeur Juridique Groupe, au sein du Secrétariat Général. Les principales missions du DPO Groupe sont celles prévues par l'article 39 du RGPD et sont précisées dans la Gouvernance.

Au titre de ses principales missions, le DPO Groupe conçoit et supervise l'application de la présente Politique et coordonne le réseau des DPO locaux.

3.2 - Au niveau des BU

Selon le RGPD, chaque entité juridique est responsable des traitements de données personnelles qu'elle met en œuvre. Il revient donc aux représentants légaux de ces entités de s'assurer de la bonne application de la Politique par les collaborateurs, dans le respect du RGPD.

Des DPO locaux sont désignés sous la responsabilité des représentants légaux des entités et sont fonctionnellement rattachés au DPO Groupe.

Les DPO locaux définissent et contrôlent la conformité au RGPD et à la Politique, dans leur périmètre.

Les DPO locaux ou, à défaut, les représentants légaux apportent aide et conseils aux collaborateurs qui les interrogent ou qui leur font part de leurs préoccupations en matière de protection des données personnelles et veillent à ce que les collaborateurs adoptent des pratiques conformes à la Politique, au RGPD et aux réglementations nationales applicables.

4. Principes de protection énoncés par le RGPD

4.1 - Principe de responsabilité (*Accountability*)

En vertu du principe de responsabilité prévu par le RGPD, chaque entité doit :

- être en mesure de documenter à tout moment la manière dont elle assure la protection des données personnelles ;
- mettre en œuvre les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de pouvoir démontrer que chaque traitement de données personnelles est conforme au RGPD et à la législation nationale applicable.

En pratique, ce principe est mis en œuvre au travers des mesures suivantes :

- désignation d'un DPO, lorsque cette désignation est rendue obligatoire en vertu du RGPD ou de la réglementation nationale applicable ;
- tenue d'un registre interne des traitements de données personnelles reprenant la cartographie des traitements effectués par les entités ;
- analyses d'impact relatives à la protection des données personnelles, dans les cas obligatoires prévus par le RGPD ;
- protection des données personnelles dès la conception de tout nouveau projet concerné ;
- mise en œuvre par les entités de procédures appropriées, en cas de risques générés par les traitements de données personnelles liés à leurs activités.

4.2 - Finalités déterminées, explicites et légitimes

Les données personnelles doivent être traitées de manière licite, loyale et transparente. Elles doivent être collectées pour des finalités déterminées, explicites et légitimes, et ne pas être traitées ultérieurement de manière incompatible avec les finalités d'origine.

Chaque entité doit porter une attention particulière au traitement des catégories particulières de données personnelles (données sensibles) qui révèlent l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données génétiques ou biométriques, les données concernant la santé, la vie ou l'orientation sexuelle d'une personne.

Chaque entité ne pourra traiter ce type de données personnelles qu'avec le consentement explicite de la personne concernée ou dans les cas expressément autorisés par les législations nationales et le RGPD.

4.3 - Pertinence, proportionnalité et minimisation des données personnelles collectées

Les données personnelles traitées par les entités doivent être exactes, pertinentes et limitées aux finalités pour lesquelles elles sont collectées.

4.4 - Licéité du traitement de données personnelles

Chaque entité demeure garante de la licéité des traitements de données personnelles qu'elle réalise.

Un traitement de données personnelles licite, au sens du RGPD, doit répondre à l'un des fondements suivants :

- respect d'une obligation légale à laquelle l'entité est soumise ;
- exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ;
- intérêts légitimes poursuivis par l'entité, à moins que ne prévalent les intérêts ou les libertés et droits fondamentaux de la personne concernée ;
- consentement exprès de la personne concernée pour une ou plusieurs finalités spécifiques, dans les cas prévus par le RGPD.

4.5 - Transparence et droit à l'information

Chaque entité doit veiller à informer les personnes concernées par les traitements de données personnelles, au moyen des mentions exigées par le RGPD, sur tout support permettant une communication concise, transparente, intelligible et aisément accessible.

Lorsque la collecte est effectuée directement auprès de la personne concernée, l'information doit intervenir au moment où les données personnelles sont obtenues.

Lorsque la collecte est effectuée de manière indirecte (ex : achat de fichiers), l'information des personnes doit être effectuée dans un délai raisonnable ne dépassant pas un mois à compter de la collecte et, dans tous les cas, au plus tard lors de la première communication avec la personne concernée ou avant toute communication à un tiers.

4.6 - Droit d'accès, de rectification, de limitation, d'effacement et d'opposition

Les personnes concernées par les traitements de données personnelles disposent d'un droit d'accès, de rectification, de limitation des données personnelles qui les concernent, d'un droit à l'effacement des données personnelles (droit à l'oubli), d'un droit d'opposition au traitement et d'un droit à la portabilité de leurs données personnelles, dans les conditions prévues par le RGPD.

Elles peuvent exercer ces droits à tout moment. Les modalités de réponse à l'exercice de ces droits sont précisées par les DPO locaux.

Chaque entité doit s'assurer que les personnes concernées par ses traitements de données personnelles sont effectivement en mesure d'exercer leurs droits.

4.7 - Classification, niveau de confidentialité et sécurité des Données personnelles

Les données personnelles sont classées conformément à la « Politique de classification de l'information et de protection de la confidentialité de SUEZ », qui est consultable sur l'intranet de SUEZ (Rubrique Politiques et procédures).

Les documents contenant des données personnelles courantes sont à classer au niveau « interne ».

Les documents contenant des catégories particulières de données personnelles (données sensibles), sont à classer au niveau « confidentiel ».

En outre, chaque entité doit prendre les mesures nécessaires en fonction de la nature des données personnelles, du contexte et des finalités du traitement de données personnelles, de façon à garantir un niveau de sécurité adapté aux risques identifiés.

Le niveau de sécurité doit permettre de garantir la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des données personnelles et de limiter tout risque de destruction, de perte, d'altération, de divulgation et d'accès non autorisé aux données personnelles.

Les données personnelles traitées doivent être protégées conformément aux Directives Sécurité et à la Gouvernance Sécurité des systèmes d'information, consultables sur l'intranet de SUEZ (Rubrique Politiques et procédures).

4.8 - Intégration de la protection des données personnelles dans la gestion des projets

La protection des données personnelles doit être intégrée dans la gestion des projets et, dès leur conception, pour les nouveaux services.

4.9 - Analyse d'impact relative à la protection des données personnelles

Chaque entité du Groupe, agissant comme responsable de traitement⁶, procède à une analyse d'impact relative à la protection des données personnelles avant la mise en œuvre de tout nouveau traitement de données personnelles, lorsque les critères prévus par le RGPD sont réunis, en particulier en cas de traitements à grande échelle de catégories particulières de données personnelles (données sensibles) ou de recours à de nouvelles technologies.

⁶ « Responsable de traitement » désigne la personne physique ou morale, le service ou l'organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine la finalité ou les moyens du traitement.

4.10 - Relations avec les sous-traitants

Les entités du Groupe qui confient la collecte, l'utilisation ou le traitement de données personnelles à des sous-traitants, au sens du RGPD, demeurent responsables de la protection de ces données. Ces entités doivent veiller à ce que les sous-traitants offrent des garanties suffisantes au regard de la présente Politique et du RGPD. Tout contrat conclu avec chaque sous-traitant doit définir ses obligations, y compris les mesures de sécurité et de confidentialité, conformément aux exigences du RGPD.

4.11 - Transferts des données personnelles en dehors de l'UE

Les transferts de données personnelles en dehors de l'UE ne peuvent intervenir que dans les cas suivants :

- le pays de destination des données personnelles est considéré comme présentant un niveau de protection adéquat, selon les conditions fixées par la Commission européenne ;
- le destinataire des données personnelles peut justifier de garanties appropriées permettant l'exercice effectif des droits des personnes, au sens du RGPD ;
- dans les conditions dérogatoires prévues par le RGPD : consentement explicite de la personne concernée, caractère nécessaire du transfert pour l'exécution d'un contrat ou pour des motifs d'intérêt public, transfert nécessaire à la constatation, à l'exercice ou à la défense de droits en justice, ou à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée.

4.12 - Durée de conservation limitée

Il incombe à chaque entité du Groupe de ne pas conserver les données personnelles traitées au-delà de la durée nécessaire au regard des finalités pour lesquelles ces données sont traitées, dans le respect de chaque la législation nationale applicable.

Lorsque les données personnelles ne sont plus nécessaires aux finalités légitimant leur traitement, elles doivent être effacées ou rendues anonymes.

5. Mise en œuvre opérationnelle

Le réseau des DPO, les Directions des Systèmes d'Information, les Responsables Sécurité des Systèmes d'Information et la filière Juridique assistent les entités dans la mise en œuvre de la Politique.

Les actions suivantes sont mises en œuvre afin d'atteindre ses objectifs :

5.1 - Sensibilisation et formation

Les DPO locaux ou, à défaut, les représentants légaux des entités, doivent s'assurer que leurs collaborateurs ont les connaissances suffisantes pour remplir leurs obligations au titre du RGPD et de la réglementation applicable, en fonction de leur degré d'implication dans les traitements de données personnelles.

Compte-tenu des enjeux associés à la protection des données personnelles, l'ensemble du personnel concerné participe aux actions de sensibilisation organisées par le DPO Groupe et par les DPO locaux.

5.2 - Mise à disposition de procédures et livrables

La Politique est déployée par l'intermédiaire de méthodologies, procédures, sensibilisations adaptées aux spécificités des réglementations nationales applicables.

Le Groupe publie régulièrement des guides thématiques destinés à diffuser les bonnes pratiques et à permettre la déclinaison opérationnelle des objectifs visés par le RGPD.

5.3 - Traçabilité des événements de sécurité

Conformément aux règles de sécurité du Groupe, une traçabilité automatisée des événements de sécurité est mise en place. Chaque entité peut décider des événements à tracer, en fonction du contexte, des supports (tels que postes de travail, équipements de réseau, serveurs), des risques et des exigences de chaque législation applicable.

5.4 - Gestion des incidents de sécurité et des violations de données personnelles

Chaque entité du Groupe met en place une procédure de remontée des incidents de sécurité et de gestion des violations de données personnelles, y compris pour la gestion de crise, en conformité avec le RGPD et les réglementations applicables.

Le DPO Groupe ou le DPO local, selon les cas, et le représentant légal de l'entité sont informés sans délai de toute violation de données personnelles, au sens du RGPD. Si la violation ainsi constatée est susceptible de porter sérieusement atteinte aux droits et libertés des personnes concernées, le DPO avise l'autorité de contrôle compétente (et, si nécessaire, les personnes concernées) dans les meilleurs délais (si possible, 72 heures après en avoir pris connaissance).

5.5 - Examen de conformité, contrôles, audits et sanctions

Les mesures techniques et organisationnelles de mise en conformité des traitements de données personnelles sont testées, analysées et évaluées, afin de vérifier leur efficacité.

Des contrôles internes de conformité au RGPD, aux réglementations locales et à la Politique sont réalisés régulièrement. Les sous-traitants doivent communiquer les informations nécessaires à la démonstration du respect des obligations légales.

La réalisation effective des contrôles internes peut, si nécessaire, faire l'objet de revues par la Direction de l'Audit Interne, avec l'appui éventuel de la DSI du Groupe.

Les résultats de ces contrôles peuvent être communiqués à l'entité concernée et au Comité Ethique et Développement durable. Ils peuvent être mis à disposition de l'autorité de contrôle compétente, conformément au RGPD.

Les mesures correctives adoptées en cas d'insuffisances constatées lors de l'examen de conformité sont documentées et mises à jour régulièrement.

Chaque entité juridique supporte directement les sanctions susceptibles de découler du non-respect du RGPD et des réglementations applicables, du fait de ses traitements de données personnelles.

prêts pour la révolution de la ressource  **suez**