

# Agence en ligne - Politique de consentement

Description	Description des consentements de l'Agence en ligne conformément à la réglementation générale de la protection des données personnelles
Date	30/06/2022
Auteur	SPL SEMEA – Emmanuel MAVEYRAUD
Référence Version	V1.0

## Table des matières

Le responsable du traitement de vos données personnelles .....	2
Les finalités de la collecte de vos données personnelles.....	2
La gestion votre abonnement au service de l'eau .....	2
Le paiement de vos factures .....	2
Paiement par carte.....	2
Paiement par prélèvement .....	3
La personnalisation de nos services.....	3
La personnalisation de nos messages pour votre information.....	3
La sécurité de notre agence en ligne .....	3
La connaissance client et les statistiques associées .....	3
Les données personnelles collectées.....	3
Les communications émises par l'agence en ligne .....	3
La base légale et la durée de conservation de vos données personnelles .....	4
Bases légales des traitements .....	4
Durée de conservation.....	4
Les Destinataires de vos données personnelles .....	4
Transmission de données aux sous-traitants de la SEMEA.....	4
Utilisation des données par l'éditeur de la solution Agence en ligne .....	4
La gestion de votre consentement .....	4
Vos droits au regard de l'utilisation des données personnelles .....	5
Hébergement de vos données personnelles .....	5

2 rue Bernard Lelay  
CS 92221  
16022 Angoulême Cedex

► **Tél : 05 45 37 37 37**  
**Fax : 05 45 37 06 83**

Siret 338 489 362 00016  
RCS Angoulême B 338 489 362  
N° TVA FR 27338489362

Dernière mise à jour : 30/06/2022

La SPL SEMEA est soucieuse 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 : [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

## Le responsable du traitement de vos données personnelles

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

Les données personnelles collectées sur le site <https://client.semea.fr> sont traitées par la SPL SEMEA, le service public de l'eau de l'agglomération de GrandAngoulême.

## Les finalités de la collecte de vos données personnelles

### La gestion votre abonnement au service de l'eau

Dans le cadre de votre abonnement au service de l'eau, nous avons besoin de vos données personnelles afin de permettre l'usage de nos services en ligne.

Par exemple, nous utilisons votre adresse, votre nom, votre numéro de téléphone mobile pour permettre :

- L'accès aux informations de votre abonnement,
- La gestion de vos factures,
- La gestion de vos modalités de paiement,
- L'accès à vos consommations et vos relèves d'index,
- La gestion de votre compte client, le suivi de vos factures et règlements,
- Le suivi de la relation client,
- D'effectuer les demandes d'intervention technique sur vos installations,
- Les tests et la maintenance de nos outils informatiques.

## Le paiement de vos factures

### Paiement par carte

Lorsque vous payez depuis le site, vos paiements sont redirigés vers des services bancaires sécurisés et certifiés. La SEMEA ne collecte pas vos données de paiement mais seulement un identifiant de paiement pour permettre de retrouver la transaction bancaire.

La transaction ayant servi au paiement est conservée à compter du paiement afin de garantir la preuve de la transaction.

Vos coordonnées bancaires sont collectées uniquement par le service de paiement CyberPlus de la Banque Populaire agréé PCI-DSS qui permet de garantir la sécurité des paiements.

Aucune donnée liée à votre banque 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 au prélèvement.

## La personnalisation de nos services

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 votre abonnement ou de vos souscriptions aux services en ligne.

## La personnalisation de nos messages pour votre information

Nous utilisons vos données pour vous informer 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.

## 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 base de page.

## La connaissance client et les statistiques associées

Nous pouvons utiliser des données pour un meilleur service à nos clients 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...

## Les données personnelles collectées

Lorsque vous accédez à votre espace client, nous collectons et traitons notamment vos nom, prénom, adresse, date de naissance, adresse courriel, mot de passe, numéro de téléphone, adresse IP, date et données de connexions et données de navigation.

Dans certains cas, nous pouvons être amenés à collecter des documents supplémentaires (pièces d'identité par exemple), des données de localisation pour localiser 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.

## Les communications émises par l'agence en ligne

Dans le cadre du suivi de votre contrat d'abonnement depuis l'agence en ligne, nous confirmons les actions effectuées au moyen de courriels. Ces échanges sont nécessaires à la bonne exécution de vos demandes.

Certaines formalités peuvent donner lieu à l'envoi de courriers ou à des contacts téléphoniques.

## La base légale et la durée de conservation de vos données personnelles

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.

### Bases légales des traitements

Parmi les bases légales applicables :

**Le contrat** : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat d'abonnement.

**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 expresse (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 la SEMEA.

### Durée de conservation

La plupart des données de l'agence en ligne (par exemple les informations de votre compte client et l'historique de vos traitements) sont conservées tant que vous êtes un client 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 de vos données personnelles

### Transmission de données aux sous-traitants de la SEMEA

Les données que nous collectons peuvent être transmises aux prestataires (sous-traitants) – auxquels la SEMEA fait appel pour la réalisation de ses services dans le cadre des finalités mentionnées ci-avant par exemple pour la gestion, le traitement, le paiement de vos factures.

### Utilisation des données par l'éditeur de la solution Agence en ligne

L'éditeur peut utiliser les données collectées sur le site pour réaliser la maintenance des espaces privés et garantir la sécurité des systèmes.

## La gestion de votre consentement

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, lors de votre première connexion à votre espace privée via le recueil de consentement.

Ensuite à tout moment :

Par courriel à [dpo@semea.fr](mailto:dpo@semea.fr)

Par courrier à l'adresse : DPO de la SPL SEMEA, 2 rue Bernard Lelay CS 92221, 16022 ANGOULEME CEDEX.

Il convient de nous indiquer vos nom, prénom, courriel, adresse ainsi que le motif de votre demande et/ou le droit que vous souhaitez exercer.

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 courriel d'information : « Stop email d'information » / « Stop SMS d'information »

## Vos droits au regard de l'utilisation des données personnelles

Conformément à la réglementation sur la protection des données personnelles, vous pouvez exercer vos droits (accès, rectification, suppression, opposition, limitation et portabilité le cas échéant) et définir le sort de vos données personnelles à la SEMEA :

Par courriel à [dpo@semea.fr](mailto:dpo@semea.fr)

Par courrier à l'adresse : DPO de la SPL SEMEA, 2 rue Bernard Lelay CS 92221, 16022 ANGOULEME CEDEX.

Afin de nous permettre de répondre rapidement, nous vous remercions de nous indiquer vos nom, prénom, courriel, adresse et si possible votre référence client.

Certaines demandes d'exercice de vos droits (droit d'accès) devront être accompagnées de la photocopie d'un titre d'identité portant votre signature afin de vérifier votre identité et préciser l'adresse à laquelle doit vous parvenir la réponse. Une réponse vous sera alors adressée dans un délai d'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 [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr).

La SEMEA dispose d'un Délégué à la Protection des données personnelles (DPO) chargé de garantir la protection des données personnelles. Vous pouvez contacter le Délégué à la protection des données personnelles à l'adresse [dpo@semea.fr](mailto:dpo@semea.fr)

## Hébergement de vos données personnelles

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