

Charte de protection des données personnelles

SER-CHA-RGPD

Résumé

Ce document présente la charte de protection des données personnelles dans le cadre de la mise en œuvre, par Strasbourg Électricité Réseaux, du Règlement Général sur la Protection des Données RGPD (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016.

Documents associés :

SER-PRO-RGPD : Mise en œuvre du Règlement Général sur la Protection des Données - demande d'effacement, de rectification ou d'opposition à l'utilisation de données à caractère personnel des personnes physiques

SER-FOR-RGPD : Formulaire de demande d'exercice des droits : « **Strasbourg Électricité Réseaux vous accompagne dans la gestion de vos Données à Caractère Personnel** »

| Version | Date de la version | Nature de la modification |
|---------|-------------------------------|---------------------------|
| V0 | 1 ^{er} novembre 2021 | Création |

Qu'est-ce qu'une charte de protection des données personnelles ?

La charte de protection des données personnelles détaille la manière dont nous collectons, gérons et traitons vos données personnelles. Cette charte clarifie vos droits et vous permet de les exercer conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement Général sur la Protection des Données RGPD (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016. S'agissant des entreprises, la législation en vigueur est applicable au traitement des données personnelles permettant de vous contacter. Pour le grand public, toutes les données sont concernées.

Quelles sont les missions de Strasbourg Électricité Réseaux ?

Strasbourg Électricité Réseaux est une entreprise de service public, gestionnaire du réseau de distribution d'électricité qui développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées. Strasbourg Électricité Réseaux est indépendante des fournisseurs d'énergie chargés de la vente et de la gestion du contrat d'électricité.

Strasbourg Électricité Réseaux gère le réseau de distribution d'électricité sur plus de 400 communes du Bas-Rhin. Elle en garantit notamment la qualité, la sécurité et la protection des données personnelles traitées.

À la demande de ses clients ou de leurs fournisseurs, Strasbourg Électricité Réseaux effectue un certain nombre de prestations pour l'ensemble de ses clients :

- **Le raccordement** : Strasbourg Électricité Réseaux assure le raccordement physique d'une installation ou d'un site au réseau public de distribution à des conditions techniques et financières définies réglementairement et contractuellement. La prestation de raccordement comprend l'extension du réseau le cas échéant et le branchement de l'installation.
- **La mise en service** : après l'achèvement des travaux de raccordement, Strasbourg Électricité Réseaux assure la mise en service de l'installation à la demande du fournisseur d'électricité choisi par le client.
- **Le dépannage** : Strasbourg Électricité Réseaux assure le dépannage du réseau 7j/7, 24h/24.
- **Le comptage** : Strasbourg Électricité Réseaux assure le relevé des consommations d'électricité ainsi que le contrôle, l'entretien et le renouvellement du matériel de comptage.
- **Le changement de fournisseur** : Tout client peut changer de fournisseur d'électricité. Les démarches sont assurées par le nouveau fournisseur, qui sollicite alors Strasbourg Électricité Réseaux.
- **La résiliation de contrat** : Strasbourg Électricité Réseaux interrompt la fourniture de l'électricité du client et résilie son contrat, en cas de déménagement ou de cessation d'activité et à la demande du fournisseur d'électricité.
- **Les prestations complémentaires** : Strasbourg Électricité Réseaux réalise des prestations techniques complémentaires telles que les adaptations du comptage induites par des modifications contractuelles (modification de puissance...), la vérification de comptage, la vérification des protections ou encore le déplacement d'ouvrage et de matériel.

Nous utilisons aussi des données qui sont collectées de manière automatique, telles que décrites ci-dessous :

- Lors de vos échanges téléphoniques avec nos salariés
- Sur internet depuis :
 - votre espace client
 - nos formulaires en ligne
- Par courrier, lors de vos demandes de raccordement, de prestation, d'information ou de réclamation.

De quelles données parle-t-on ?

Dans le cadre des missions décrites ci-dessus, Strasbourg Électricité Réseaux est amenée à traiter différents types de données indispensables à l'exercice de son activité.

Il s'agit notamment :

- Des données de contact, comme le numéro de téléphone et l'adresse e-mail transmises lors de vos échanges avec Strasbourg Electricité Réseaux (par internet, téléphone, courrier ou lors d'une rencontre avec un technicien) ou par le biais de votre fournisseur (lors de la souscription de votre contrat ou pour déclencher des interventions ou des dépannages) ;
- Des données provenant du compteur, quel que soit le type de compteur ;
- Des données concernant vos éventuels projets de raccordement,
- Des données de navigation internet sur nos sites

1. Les données de contact :

Lors d'un appel téléphonique au service dépannage, pour des exigences de sécurité liées à notre mission de service public ainsi que pour assurer un meilleur suivi de service, les conversations sont enregistrées et conservées pendant un mois.

Pour toutes autres demandes téléphoniques : demande de raccordement, d'information, rdv technique, ces dernières ne font pas l'objet d'un enregistrement.

Les données que nous collectons sur les réseaux sociaux, l'espace client et la rubrique « aide & contacts » de notre site internet www.strasbourg-electricite-reseaux.fr nous permettent en premier lieu d'assurer le suivi de vos demandes d'intervention technique ou de dépannage électrique.

La durée de conservation est liée à la finalité du traitement pour lequel les données sont collectées.

2. Les données provenant du compteur :

Strasbourg Électricité Réseaux collecte plusieurs données issues du compteur de votre logement ou de votre local pour la facturation et notamment :

- Les données de consommation globale de votre foyer ou de votre local en kilowattheures :
 - si vous êtes équipés d'un compteur non communicant, cette collecte a lieu tous les 6 mois lors du relevé du compteur par Strasbourg Électricité Réseaux.
 - si vous disposez d'un compteur communicant Linky, la consommation globale du foyer ou du local est relevée et envoyée quotidiennement à Strasbourg Electricité Réseaux.
- Si vous produisez de l'électricité renouvelable (panneaux photovoltaïques, etc.) : les données de production.

Si vous disposez d'un compteur communicant, vos données de consommation détaillées, au pas de 60 minutes ou demi-heure selon les cas, sont conservées uniquement dans la mémoire de votre compteur pendant 5 mois au maximum ; si vous en faites la demande et donnez votre accord, et uniquement dans ce cas, Strasbourg Electricité Réseaux collectera ces informations afin que vous puissiez les consulter sur votre espace personnel sécurisé dès le lendemain.

Au-delà des besoins pour la facturation, aucune information n'est transmise à un tiers sans votre consentement libre, explicite et éclairé. Strasbourg Electricité Réseaux ne vend aucune donnée personnelle.

Pour en savoir plus :

- « Linky : quelles données sont collectées et transmises par les compteurs communicants » sur le site de la Commission Nationale Informatique et Libertés : [Linky, Gazpar : quelles données sont collectées et transmises par les compteurs communicants ? | CNIL](#)
- La notice d'utilisation du compteur communicant.

3. Les données concernant vos éventuels projets de raccordement :

Les données que nous collectons sur le site internet <https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Raccordement> ou par les demandes écrites transmises par mail ou courrier nous permettent d'assurer le suivi de votre demande de branchement électrique, de la constitution de votre dossier jusqu'à sa réalisation. La durée de conservation est liée à la finalité du traitement pour lequel les données sont collectées.

4. Les données de navigation internet

Un cookie est un petit fichier texte déposé sur votre terminal (par exemple un ordinateur, une tablette, un « Smartphone », une télévision connectée, une console de jeux vidéo connectée au réseau Internet) lors de la visite d'un site web ou de la consultation d'une publicité. Les cookies ont différentes fonctionnalités. Ils ont pour but d'enregistrer les paramètres de langue d'un site, de collecter des informations relatives à votre navigation sur les sites et de vous adresser des services personnalisés. Seul l'émetteur d'un cookie est susceptible de lire, enregistrer ou de modifier les informations qui y sont contenues.

Que fait Strasbourg Électricité Réseaux avec ces données ?

Strasbourg Électricité Réseaux utilise ces données uniquement dans le cadre de ses missions de service public conformément à la réglementation en vigueur.

Vos données personnelles comme votre numéro de téléphone et votre adresse e-mail ne sont pas transmises à des tiers, sauf si cela est strictement nécessaire à la réalisation de nos missions et pour cela vous en êtes informé lors de la collecte des données. Nous transmettons vos données de contact à nos prestataires partenaires intervenant pour notre compte, par exemple lors de la pose ou de la relève des compteurs, des travaux de raccordement ou encore la réalisation de services prévus dans le catalogue de nos prestations à l'adresse suivante :

<https://www.strasbourg-electricite-reseaux.fr/Catalogues-des-Prestations>.

L'utilisation de vos données par nos prestataires est strictement limitée à la gestion du service en question. Ces prestataires s'engagent formellement à ne pas les céder, divulguer, ou les communiquer totalement ou partiellement à un tiers non autorisé dans le cadre de la présente charte et à ne pas procéder à un Transfert de Données Personnelles Hors de l'Union Européenne.

Vos données de consommation (mensuelles ou biennuelles, selon si vous êtes équipés d'un compteur communicant ou pas) sont transmises à votre fournisseur d'énergie que vous avez choisi afin qu'il puisse établir votre facture d'électricité.

Vous pouvez recevoir des communications de Strasbourg Electricité Réseaux notamment dans les cas suivants :

- Création d'un compte client : vous recevez un courrier électronique contenant votre mot de passe.
- Demande de raccordement de votre installation : e-mail ou SMS pour vous informer du suivi de votre demande.
- Après chaque intervention technique, par e-mail ou SMS, pour mesurer votre niveau de satisfaction.
- SMS : une alerte pour vous prévenir d'un incident sur le réseau
- E-mailing : après avoir donné au préalable votre autorisation, vous pouvez vous voir proposer des informations sur l'utilisation de votre espace client, sur votre compteur Linky, des conseils sur le processus de raccordement électrique, etc. Vous pourrez à tout moment vous désabonner par simple clic dans le courriel ou par STOP SMS.

Comment pourrez-vous accéder à vos données de consommation avec le compteur communicant ?

L'accès à vos données de consommation s'effectuera depuis votre compte client sécurisé, qui sera accessible sur le site internet de Strasbourg Electricité Réseaux.

Comment pourrez-vous gérer le traitement de vos données de consommation ? Pourrez-vous changer d'avis ?

Vous pourrez accéder à certaines données depuis votre espace client sur le site internet Strasbourg Electricité Réseaux.

L'espace sécurisé permettra plus largement, pour les clients dotés d'un compteur communicant :

- d'accéder aux données journalières ;
- d'activer ou de suspendre la collecte de ses données de consommation détaillées (horaires ou à la demi-heure) ;
- de supprimer les données enregistrées ;
- d'activer ou suspendre la transmission de ses données de consommation journalières ou à la demi-heure à des tiers (par exemple les fournisseurs d'énergie) ;
- de paramétrer ou recevoir des alertes ;
- de comparer sa consommation avec des consommations types.

Vous pourrez, à tout moment retourner sur votre compte et modifier vos choix.

Vous souhaitez nous contacter pour exercer vos droits ?

Conformément à la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée et au règlement (UE) n°2016/679 du 27 avril 2016, vous pouvez exercer votre droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement pour des motifs légitimes et d'un droit à la limitation du traitement et à la portabilité aux données à caractère personnel vous concernant.

Vous pouvez exercer vos droits par courrier à l'adresse suivante :

**Strasbourg Électricité Réseaux
AGIRR / Référentiel et Contrats
26, Boulevard du Président Wilson
67932 STRASBOURG cedex 9**

ou par courriel à l'adresse grd.accueil.contrats@strasbourg-electricite-reseaux.fr

Vous pouvez aussi nous contacter via un tiers mandaté, en utilisant le [mandat type de la CNIL](#).

Votre courrier doit contenir le [Formulaire de demande RGPD](#), accompagné d'une copie de votre pièce d'identité, afin de vérifier que vous êtes bien à l'origine de cette demande. Ce document sera uniquement utilisé dans le cadre de cette sollicitation et ne sera pas conservé. Nous nous permettons de rejeter les demandes abusives ou dont l'acceptation n'est pas exigée par la loi, notamment celles qui seraient difficiles à mettre en place, qui exigeraient un effort technique disproportionné ou qui pourraient occasionner des fraudes.

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) du groupe ES dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

Vous disposez en outre du droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL si vous estimez qu'il est porté atteintes à vos droits sur vos Données Personnelles.

Mes données sont-elles sécurisées ?

Nous mettons en œuvre des mesures administratives, logiques, et physiques pour protéger la sécurité de vos données personnelles contre le vol ainsi que l'accès, l'utilisation et la modification non autorisés.

Des mesures techniques sont prises pour que les systèmes informatiques supportant le traitement de données à caractère personnel respectent les exigences internes de Strasbourg Electricité Réseaux. Des mesures organisationnelles sont prises pour que toute application supportant le traitement de données à caractère personnel soit soumise à un processus d'intégration de la sécurité dans les projets conformément aux exigences de Strasbourg Electricité Réseaux.

Modifications apportées à la présente charte

La présente Charte de protection des données personnelles sera régulièrement mise à jour afin de toujours mieux vous informer sur l'usage de vos données personnelles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.