

## Politique relative à l'utilisation des cookies

SER-POL-COOK

### Résumé

Strasbourg Electricité Réseaux mettant son énergie au service de la protection de votre vie privée, cette Politique a pour objectif de vous présenter de manière transparente les opérations mises en œuvre concernant les données relatives à votre navigation et à vos interactions avec nos espaces digitaux. Vous y trouverez toutes les informations nécessaires à la bonne compréhension de leur utilisation par Strasbourg Electricité Réseaux, notamment en ce qui concerne :

- les utilisations qui sont faites des cookies ;
- les types de cookies utilisés ;
- les entités qui sont autorisées à déposer des cookies sur les sites.

Documents associés :

**SER-CHA-RGPD : Charte de protection des données personnelles**

**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 <sup>er</sup> novembre 2022	Création

## Qu'est-ce qu'un cookie ?

Les cookies sont des technologies permettant à Strasbourg Electricité Réseaux de déposer ou lire les informations contenues dans le terminal (par exemple votre ordinateur, votre tablette ou « Smartphone ») que vous utilisez lors de la visite d'un de nos sites.

Lorsque vous naviguez sur les sites de Strasbourg Electricité Réseaux ou que vous réagissez à un courriel envoyé par Strasbourg Electricité Réseaux (ouverture, clic sur un lien), des données personnelles vous concernant sont collectées et traitées via des cookies, pixels et autres traceurs (ci-après désignés « cookies »).

Les cookies permettent à Strasbourg Electricité Réseaux et ses partenaires de poursuivre plusieurs finalités différentes, qui vous sont exposées ci-après. Ces finalités sont basées (i) soit sur l'intérêt légitime de Strasbourg Electricité Réseaux, dont vous êtes alors informés et auquel vous pouvez vous opposer, (ii) soit sur votre consentement préalable, que vous pouvez accorder ou refuser.

En outre, Strasbourg Electricité Réseaux utilise des cookies techniques qui sont obligatoires pour vous permettre d'accéder aux sites et d'utiliser leurs fonctionnalités.

## Comment exercer ou modifier mes choix en matière de cookies ?

Le dépôt de cookies qui ne sont pas indispensables au fonctionnement du site nécessite votre consentement tout comme le traitement des données personnelles déduites de ces cookies.

C'est pourquoi il vous est demandé dans ce cas d'accepter ou de refuser ces traitements lors de votre première visite, à l'arrivée sur une page de notre site.

Afin de vous permettre de gérer au mieux vos choix en matière de cookies, Strasbourg Electricité Réseaux vous permet en effet de sélectionner les utilisations que vous souhaitez autoriser dès votre arrivée sur nos sites internet. Vous pouvez ainsi accepter ou refuser l'utilisation des cookies en fonction de leurs finalités (à l'exception des cookies techniques qui sont nécessaires au fonctionnement du site).

Si vous acceptez l'utilisation des cookies, cette acceptation sera sauvegardée au sein d'un cookie technique déposé sur votre navigateur internet.

Si vous ne souhaitez pas que des cookies soient utilisés, ce refus sera également sauvegardé au sein d'un cookie technique déposé sur votre navigateur internet.

Toutefois, si vous supprimez manuellement ce cookie, nous n'aurons plus la capacité d'identifier le fait que vous avez accepté ou refusé l'utilisation des cookies. Nous vous demanderons alors de vous positionner de nouveau sur vos préférences en matière de cookies.

Vos choix en matière de cookies seront enregistrés pendant 6 mois à compter du dépôt du cookie considéré sur votre terminal.

## Quelles sont les données utilisées et collectées ?

### 1. Catégories de données

Les catégories de données suivantes sont collectées par l'intermédiaire de cookies techniques (strictement nécessaires) :

- Identifiant de session de l'utilisateur
- Jeton de rafraichissement servant à l'analyse comportementale (sécurité)
- Adresse IP et identifiant de compte client
- Mesures de performance du site web : temps passé sur la page, nombre de pages vues, temps de chargement des pages
- Emplacement des boîtes de dialogue

Ces données nous permettent de réaliser les opérations suivantes :

- Sécurisation des accès aux données de chaque client
- Bon fonctionnement et performance du site
- Blocage d'adresses IP malveillantes, de BOT malveillants.

**Les catégories de données qui peuvent être collectées par l'intermédiaire des autres cookies sont les suivantes :**

- Identifiant non significatif déduit du cookie (identifiant généré aléatoirement)
- Date d'expiration des cookies
- Nom du serveur ayant déposé le cookie
- Pages consultées
- Clics effectués sur nos sites
- Date et heure des actions effectuées
- Préférences et choix effectués sur les espaces digitaux
- Contenus de conversations avec le chat BOT et fonctionnement du chat BOT
- Source de la visite (déclenchée par un e-mail, une publicité, etc.)

**Nous utilisons également un pixel invisible dans les communications par e-mails. A l'ouverture de celui-ci, des données sont collectées :**

- Type d'appareil (ordinateur, téléphone, tablette)
- Système d'exploitation
- Navigateur
- Information d'ouverture et d'affichage de l'e-mail
- Fournisseur d'accès à internet (FAI)

**Ces données nous permettent :**

- D'une part réaliser des enquêtes de satisfaction et des études sur les performances du dispositif avec des analyses statistiques, sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial,
- D'autre part, gérer notre relation contractuelle avec vous, sur la base de l'exécution du contrat.

Les données des pixels nécessaires pour ces finalités sont conservées pendant une durée de 25 mois. Vous avez la possibilité à tout moment de configurer votre messagerie pour ne pas charger les images automatiquement : dans ce cas, elles ne s'affichent pas dans l'e-mail et les pixels invisibles ne fonctionnent pas.

Si vous décidez d'autoriser le chargement des images sur un email, les pixels invisibles redeviendront actifs.

Il existe par ailleurs des plugins navigateurs à télécharger qui permettent de bloquer uniquement les pixels invisibles.

## **2. Sources des données**

Les données utilisées dans le cadre des utilisations décrites dans cette Politique sont collectées via différentes sources :

- Les espaces digitaux de Strasbourg Electricité Réseaux que vous utilisez ;
- Les espaces digitaux des sites tiers sur lesquels des publicités personnalisées de Strasbourg Electricité Réseaux vous sont affichés.

## **Dans quels buts les cookies sont-ils utilisés ?**

### **1. Généralités**

De manière synthétique, les cookies et autres traceurs utilisés sur les espaces digitaux, peuvent permettre à Strasbourg Electricité Réseaux de :

- Permettre l'accès et la navigation sur le site dont l'utilisation des fonctionnalités qui vous sont proposées (chatbot) ;
- Répondre aux obligations légales qui s'imposent à Strasbourg Electricité Réseaux.

De manière détaillée, vous trouverez ci-dessous la description des finalités poursuivies par Strasbourg Electricité Réseaux lorsqu'ils utilisent des cookies pour collecter des données vous concernant.

### **2. Cookies fonctionnels obligatoires sur les sites de Strasbourg Electricité Réseaux**

Strasbourg Electricité Réseaux utilise des cookies techniques sont nécessaires pour assurer le fonctionnement optimal et la sécurité de ses sites internet. Ils participent notamment à la sécurité, à l'ergonomie du site. En conséquence, ils sont activés en permanence. Ils peuvent également être

nécessaires au bon fonctionnement des fonctionnalités qui vous sont proposées sur nos sites internet (dont le chatbot qui vous permet d'interagir avec notre site).

### **3. Conservation et accès aux informations**

Strasbourg Electricité Réseaux utilise des cookies nécessaires à la conservation d'informations ou l'accès aux informations déjà conservées sur votre terminal (dont vos choix précédemment effectués, pour assurer la mémorisation des consentements ou refus que vous exprimez et des identifiants techniques associé. Si vous refusez ces cookies, nous ne sommes pas en mesure de mémoriser vos choix et devons vous les soumettre à nouveau lors de votre visite suivante. Cependant votre refus associé aux différentes finalités de collecte de données sur notre site continuera de s'afficher.

Fondement juridique : votre consentement

Durée de conservation : Maximum 25 mois

### **4. Finalités des cookies et traceurs utilisés par Strasbourg Electricité Réseaux**

#### **4.1 Stocker et/ou accéder à des informations identifiantes sur un terminal**

Les cookies, identifiants ou autres informations peuvent être stockés ou consultés sur votre terminal pour les finalités qui vous sont présentés sont susceptibles de stocker et accéder à des informations stockées sur le terminal pour les finalités qui vous sont présentés lors du recueil de votre consentement.

Fondement juridique : votre consentement

Durée de conservation : Maximum 25 mois

#### **4.2 Relier les différents terminaux :**

Différents terminaux peuvent être identifiés comme vous appartenant ou appartenant à votre foyer à l'appui d'une ou de plusieurs finalités.

#### **4.3 Mettre en correspondance et combiner des sources de données hors ligne :**

Les données issues de sources de données hors ligne peuvent être combinées à votre activité en ligne à l'appui d'une ou de plusieurs finalités Strasbourg Electricité Réseaux ; Dans ce contexte, les partenaires peuvent combiner des données obtenues hors ligne avec des données collectées en ligne à l'appui d'une ou de plusieurs des finalités Strasbourg Electricité Réseaux susmentionnées.

#### **4.4 Recevoir et utiliser des caractéristiques d'identification d'appareil envoyées automatiquement :**

Votre appareil peut être distingué d'autres appareils en fonction des informations qu'il envoie automatiquement, telles que l'adresse IP ou le type de navigateur. Dans ce contexte, les partenaires peuvent : créer un identifiant à l'aide des données collectées automatiquement à partir d'un appareil pour des caractéristiques spécifiques (par ex., adresse IP, chaîne d'agent utilisateur) ; utiliser cet identifiant pour réidentifier un appareil. Les partenaires ne peuvent pas créer un identifiant à l'aide des données collectées via une analyse active d'un terminal pour l'identification de caractéristiques spécifiques (par exemple, des polices installées ou la résolution d'écran) sans un consentement distinct de l'utilisateur à l'analyse active des caractéristiques de l'appareil à des fins d'identification, ni utiliser cet identifiant pour ré-identifier un terminal.

### **Par qui sont utilisées les données collectées par les cookies ?**

Les données à caractère personnel vous concernant sont communiquées aux différentes catégories de destinataires suivantes :

- Les services internes de Strasbourg Electricité Réseaux : il s'agit des directions et des services internes de Strasbourg Electricité Réseaux en charge de l'exploitation des données aux fins précisées dans la partie « Dans quels buts vos données sont-elles collectées ? ». Ces personnes n'ont accès qu'aux données strictement nécessaires à la réalisation de leurs missions.
- Les sous-traitants : il s'agit d'entreprises qui agissent pour notre propre compte, en respectant les consignes et directives que nous leur imposons (par exemple les sous-traitants informatiques qui nous fournissent les logiciels d'analyse de la navigation). Ces organismes ne peuvent en aucun cas réutiliser vos données à d'autres fins que celles définies par Strasbourg Electricité Réseaux.

## **Modifications de la politique d'utilisation des cookies**

Bien que la plupart des changements soient susceptibles d'être mineurs, nous pouvons être amenés à modifier cette politique d'utilisation des cookies.

Nous encourageons les visiteurs de nos sites à vérifier fréquemment cette page pour tout changement concernant notre politique d'utilisation des cookies. Les listes de cookies présentées ci-dessus ne sont pas exhaustives et peuvent évoluer, notamment du fait que les éditeurs en charge des cookies tiers en ont le contrôle total et ne sont pas obligés de nous informer des changements en la matière. Néanmoins, les informations données dans ce document devraient permettre à l'utilisateur de facilement contrôler quels cookies et traceurs il accepte et refuse.

En cas de changement significatif dans l'utilisation des cookies et traceurs par ou via nos sites, nous afficherons le cas échéant la bannière d'information et de consentement à l'utilisation des cookies et traceurs même si vous avez précédemment exprimé vos choix en la matière.