Septembre 2026

Charte de protection des données à caractère personnel

La Charte de protection des données à caractère personnel (ci-après la « **Charte RGPD** ») détaille les modalités de collecte, de conservation et de traitement des données à caractère personnel.

Elle est établie conformément au Règlement (UE) n° 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après le « **RGPD** »), entré en vigueur le 25 mai 2018, ainsi qu'à la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (ci-après la « **Loi Informatique et Libertés** »).

La Charte s'inscrit également dans le cadre des lignes directrices et recommandations de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) ainsi que des orientations émises par le Comité européen de la protection des données (CEPD).

Elle répond aux exigences d'information prévues notamment aux articles 12, 13 et 14 du RGPD, qui définissent les principes de transparence ainsi que les informations devant être communiquées lors de la collecte directe ou indirecte de donnée à caractères personnel.

La Charte a pour objet de présenter les traitements de données mis en œuvre, les garanties associées à ces traitements, ainsi que les droits reconnus aux personnes concernées en matière de protection de leurs données à caractère personnel.

Article 1. DÉFINITION

Une donnée à caractère personnel désigne toute information permettant d'identifier, directement ou indirectement, une personne physique. Il s'agit notamment du nom, du prénom, de l'adresse postale, de l'adresse e-mail, du numéro de téléphone, du numéro de compteur ou encore des données de consommation.

La Charte RGPD décrit les conditions dans lesquelles ÉS Énergies met en œuvre les traitements de données personnelles nécessaires à l'exercice de ses activités.

Article 2. IDENTITÉ ET COORDONNÉS DU RESPONSABLE DE TRAITEMENT

Dans le cadre de son activité, la société ÉS Énergies, société anonyme au capital de 6 472 800 €, dont le siège social est situé au 37 rue du Marais Vert à Strasbourg (67000), immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro 501 193 171 et appartenant au Groupe ÉS, agit en qualité de responsable de traitement pour les traitements de

données à caractère personnel relevant de la commercialisation et de la fourniture d'énergie, ainsi que de la gestion de la relation avec ses clients et prospects.

A ce titre, ÉS Énergies collecte et traite les données à caractère personnel de ses clients et prospects dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment le RGPD et la Loi Informatique et Libertés. Elle veille à garantir la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel traitées, ainsi que le respect de la vie privée des personnes concernées.

Le site Internet du Groupe ÉS est édité par Électricité de Strasbourg, société mère du Groupe ÉS, qui assure notamment certaines fonctions support du Groupe ÉS (communication, ressources humaines, systèmes d'information, ...).

Les traitements de données à caractère personnel décrits dans la Charte et liés à la commercialisation et à la fourniture d'énergie ainsi qu'à la gestion de la relation contractuelle avec les clients et prospects, sont toutefois mis en œuvre par ÉS Énergies, agissant en qualité de responsable de traitement pour ces finalités.

Électricité de Strasbourg intervient, pour sa part, en qualité de responsable de traitement distinct pour les traitements liés à l'édition, à l'administration et au fonctionnement technique du site internet. Elle est notamment responsable des opérations de lecture et d'écriture des cookies et autres traceurs strictement nécessaires au fonctionnement du site, dans les conditions précisées dans la Politique d'utilisation des cookies et autres traceurs : https://particuliers.es.fr/cookies.

Article 3. CATÉGORIES DE DONNÉES COLLECTÉES

Dans le cadre de ses activités, ÉS Énergies collecte les catégories de données nécessaires aux finalités décrites dans la Charte RGPD, notamment les données suivantes :

- Données d'identification et de contact : nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique ;
- Données d'identification du logement : numéro de compteur ;
- Données relatives à votre situation personnelle : propriétaire / locataire, composition du foyer, date de naissance, données sur le logement (surface, année de construction, équipements) ;
- Données de consommation : données issues des compteurs communicants (Linky™ pour l'électricité, Gazpar pour le gaz) ou des compteurs traditionnels ;
- Données bancaires : IBAN / RIB, moyens de paiement (chèque, CB, prélèvement automatique) ;
- Données économiques et financières : revenu fiscal de référence, informations liées au chèque énergie ou aux aides sociales accordées aux clients en situation de précarité ;

- Données de facturation : numéro de facture, montants facturés, soldes dus, date de facturation ;
- Données d'échanges : enregistrements d'appels téléphoniques, transcriptions de conversations et des interactions via les outils numériques quel que soit le canal utilisé ;
- Données contractuelles : tarif souscrit, options, type de compteur ;
- Données issues de la vidéosurveillance dans nos locaux physiques ;
- Données issues des objets connectés intégrés à votre compte client, uniquement avec votre consentement préalable.

Article 4. MODE DE COLLECTE DES DONNÉES

Dans le cadre de la gestion des contrats de fourniture d'énergie et des services associés, des données à caractère personnel peuvent être collectées par ÉS Énergies selon différents modes de collecte.

- Les données peuvent être collectées directement auprès des personnes concernées, notamment :
  - lors des échanges téléphoniques avec les conseillers d'ÉS Énergies ;
  - lors des communications par courrier électronique ou dans le cadre d'enquêtes de satisfaction ;
  - par courrier postal, notamment lors de la finalisation d'une souscription ;
  - lors de l'utilisation des services en lignes accessibles sur les sites suivants :

    https://es.fr

    https://espaceclient.es.fr

    https://particuliers.es.fr

    https://factures.es.fr

    https://planigy-par-es.fr

- Les données peuvent également être collectées de manière automatisée, notamment :
  - les données de consommation transmises par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, issues de compteurs traditionnels ou communicants ;
  - les données relatives aux interactions avec les conseillers d'ÉS Énergies (motif de contact, date, heure). Lors d'un contact par voie électronique, une transcription de la conversation peut être réalisée. Lors d'un échange téléphonique, la conversation peut être enregistrée à des fins de souscription d'un contrat, de formation des collaborateurs ou d'amélioration de la qualité de service.

- Les données peuvent être collectées auprès de tiers, notamment :
    - auprès d'Électricité de Strasbourg SA, société mère du Groupe ÉS, dans le cadre des missions de support et d'assistance qu'elle assure pour le compte d'ÉS Énergies ;
    - auprès des gestionnaires de réseaux de distribution et de gaz ;
    - auprès de partenaires commerciaux auprès desquels un intérêt pour les services d'ÉS Énergies a été manifesté, sous réserve du recueil préalable du consentement lorsque celui-ci est requis ;
    - dans le cadre de la numérisation des courriers adressés à ÉS Énergies ou émis par celle-ci ;
    - auprès de prestataires réalisant des enquêtes de satisfaction pour le compte d'ÉS Énergies ;
    - auprès d'organismes de solidarité intervenant dans le cadre de la prévention ou du traitement de la précarité énergétique ;
    - auprès du cotitulaire du contrat ou de toute personne dûment habilitée à agir au nom de la personne concernée.

Avec le consentement préalable de la personne concernée, certains équipements ou objets connectés (thermostat, par exemple) peuvent également être reliés au compte client afin de permettre un suivi personnalisé de la consommation énergétique.

ARTICLE 5. FINALITÉS, BASES LÉGALES ET DURÉES DE CONSERVATION

Dans le cadre de ses activités, ÉS Énergies collecte et traite différentes catégories de données à caractère personnel selon les offres et services souscrits ainsi que des formulaires complétés. Ces traitements reposent sur l'une des bases légales suivantes :

- **Le contrat** : le traitement des données à caractère personnel est nécessaire à l'exécution du contrat souscrit auprès d'ÉS Énergies ou à la mise en œuvre de mesures précontractuelles.
- **Le consentement** : le traitement des données à caractère personnel repose sur un consentement explicite exprimé par une action positive (case à cocher, clic...). Ce consentement peut être retiré à tout moment.
- **L'intérêt légitime** : il s'agit des traitements réalisés pouvant être raisonnablement attendus dans le cadre de la relation avec ÉS Énergies et ne reposant sur aucune autre base légale. Une attention particulière est portée à l'équilibre entre les droits et libertés des personnes et les intérêts poursuivis. Un droit d'opposition peut être exercé à l'égard de ces traitements (voir section « droits en matière de protection des données »).
- **L'obligation légale** : le traitement des données à caractère personnel est imposé par une disposition légale ou réglementaire.

Finalité du traitement	Durée de conservation	Base légale
Gestion de la relation clientèle (fourniture d'énergie, services…)	Durée de la relation commerciale	Contrat : Souscription d'un contrat de fourniture d'énergie ou de services
Segmentation des clients	Durée de la relation commerciale	Intérêt légitime : Améliorer le service client, personnaliser notre communication et proposer des offres adaptées
Enregistrement des interactions	Durée de la relation commerciale	Intérêt légitime : Améliorer l'efficacité de nos processus opérationnels et la relation client, assurer le suivi du dossier et proposer des offres adaptées
Gestion des activités post-contractuelles (réclamations, litiges et actions en recouvrement)	Absence de litige : jusqu'à 5 ans après la fin du contrat afin de se prémunir et constituer des preuves sur la période de prescription légale. Litige : jusqu'à la clôture définitive du contentieux ou jusqu'à épuisement des voies de recours.	Intérêt légitime : Constituer des preuves, faciliter les échanges, suivre vos demandes et réclamations
Gestion de la facturation et pièces comptables	10 ans après la clôture de l'exercice	Obligation légale Article L. 123-22 du Code de commerce
Paiement et données de règlement	La carte bancaire est conservée 5 ans après la transaction. Le CVV n'est conservé que le temps de la transaction.	Contrat
Paiement par chèque énergie	36 mois	Obligation légale Article R. 124-7-1 du Code de l'énergie
Prospection commerciale — clients actuels sur produits similaires	3 ans à compter du dernier contact.	Intérêt légitime Art. L. 34-5, 3° du Code des postes et des communications électroniques

Prospection commerciale — prospects ou nouveaux produits / services (e-mail, SMS)	3 ans à compter de la collecte ou du dernier contact.	Consentement Art. L. 34-5 du Code des postes et des communications électroniques
Études statistiques	13 mois à compter de la première visite sur nos sites. Les nouvelles visites sur un de nos sites Internet ne prolongent pas la durée de vie de ces informations.	Intérêt légitime : Analyses destinées à maintenir une bonne connaissance de notre clientèle et à améliorer la satisfaction client. Elles sont dans ce cas agrégées afin que nous puissions traiter ces données de façon statistique et réaliser les analyses nous permettant d'améliorer de façon constante notre qualité de services)
Enquêtes de satisfaction	25 mois à compter de la collecte	Intérêt légitime
Suivi des consommations (compteurs communicants) — données mensuelles	3 ans	Obligation légale Articles D. 224-26 et D. 224-27 du Code de la consommation
Suivi des consommations (compteurs communicants) — données fines quotidiennes (index journalier + puissance max jour)	3 ans	Consentement Articles L. 341-4 et R. 341-4 et suivants du Code de l'énergie
Suivi des consommations (compteurs communicants) — données fines à la demi-heure (index)	2 ans	Consentement Articles L. 341-4 et R. 341-4 et suivants du Code de l'énergie
Enregistrements téléphoniques — amélioration qualité de nos services	6 mois	Intérêt légitime
Enregistrements téléphoniques — transcription automatisée (mesure de performance)	25 mois	Intérêt légitime
Enregistrements téléphoniques — Fourniture expresse d'énergie ou preuve en cas de litige/réclamation	5 ans pour les particuliers et professionnels.	Intérêt légitime
Vidéosurveillance	1 mois	Intérêt légitime
Exercice des droits	1 mois (pièces d'identité)	Obligation légale Articles 12 à 23 du RGPD

	5 ans (la demande, la gestion interne et la réponse)	

Conformément à la réglementation relative à la protection des données à caractère personnel, seules les données strictement nécessaires à la réalisation des finalités décrites ci-dessus sont collectées.

A l'issue des traitements et en l'absence d'obligation légale ou réglementaire imposant leur conservation, les données sont supprimées ou rendues anonymes.

Article 6. DESTINATAIRES DES DONNÉES A CARACTERE PERSONNEL

Les données à caractère personnel sont communiquées uniquement dans le respect de la réglementation applicable.

Pour la réalisation des finalités décrites ci-dessus, les données peuvent être partagées avec :

- Électricité de Strasbourg SA, société mère du Groupe ÉS, dans le cadre des missions de support et d'assistance qu'elle assure pour le compte d'ÉS Énergies ;
- les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, qui agissent en qualité de responsable de traitement distinct pour les données de comptage ;
- les prestataires et sous-traitants d'ÉS Énergies (hébergeurs, éditeurs de portails web, prestataires informatiques, agences), intervenant exclusivement pour les besoins de la prestation concernée ;
- les partenaires de services auxquels une souscription a été effectuée (assurance, assistance), dans la limite nécessaire à l'exécution des services concernés ;
- les établissements financiers ainsi que les prestataires chargés du recouvrement ou de la gestion du chèque énergie ;
- les organismes sociaux et les structures de médiation sociale intervenant dans le cadre de la lutte contre la précarité énergétique ;
- les autorités administratives ou judiciaires lorsque la réglementation l'impose.

Lorsqu'un partage de données avec un tiers est nécessaire, ÉS Énergies veille à mettre en place des dispositifs contractuels, des obligations de confidentialité et des mesures de sécurité adaptées pour protéger les données conformément aux exigences de l'article 28 du RGPD.

Les données à caractère personnel peuvent être partagées :

- dans les cas prévus par la Charte ;
- lorsque le partage est nécessaire à la fourniture des services souscrits ;

- lorsque la personne concernée y a consenti.

Article 7. TRANSFERTS HORS UNION EUROPÉENNE

Les données sont principalement traitées et stockées au sein de l'Union européenne, soit par ÉS Énergies, soit par les différents destinataires mentionnés ci-dessus. Certaines données peuvent toutefois faire l'objet de traitements ponctuels en dehors de l'Union européenne, dans des pays ne bénéficiant pas d'une décision d'adéquation rendue par la Commission européenne.

Des mesures et garanties appropriées sont mises en œuvre afin d'encadrer et de sécuriser ces transferts. Il s'agit notamment de clauses contractuelles types adoptées par la Commission européenne ou de règles d'entreprise contraignantes.

Ces transferts peuvent notamment concerner certains prestataires informatiques (hébergement infonuagique, outils de mesure d'audience et de gestion de campagnes marketing) établis aux États-Unis ou ayant recours à des sous-traitants situés hors de l'Union européenne. Des informations complémentaires sur les mesures mises en œuvre ainsi qu'une copie des garanties applicables peuvent être obtenues auprès du Délégué à la Protection des Données (DPO) à l'adresse : 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim ou par courriel à l'adresse : dpo@es.fr.

Article 8. DÉCISION AUTOMATISÉE ET PROFILAGE

Dans le cadre de la gestion de la relation client, ÉS Énergies est susceptible de réaliser des opérations de profilage (analyse des habitudes de consommation, segmentation de la clientèle) afin d'améliorer ses services et de personnaliser ses communications.

Ces traitements ne donnent pas lieu à des décisions entièrement automatisées produisant des effets juridiques significatifs (ex : refus de souscription, résiliation d'un contrat, suspension d'un service ou de la fourniture d'énergie, refus d'un échéancier de paiement, déclenchement d'un recouvrement d'impayés) sur les personnes concernées.

Si une telle prise de décision devait être mise en œuvre, la personne concernée en serait informée et disposerait du droit d'obtenir une intervention humaine, d'exprimer son point de vue et de contester la décision, conformément l'article 22 du RGPD.

Article 9. UTILISATION DE L'INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

Des outils reposant sur l'intelligence artificielle sont utilisés afin d'améliorer les services proposés, notamment pour traiter les demandes des clients, proposer des contenus personnalisés et optimiser la navigation.

Dans ce cadre, certaines données à caractère personnel peuvent être traitées, telles que les messages, les données de navigation ou les informations liées au contrat.

Ces traitements sont mis en œuvre dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données et ne peuvent conduire à la prise de décisions reposant exclusivement sur un traitement automatisé.

Lorsqu'un traitement fondé sur l'intelligence artificielle présente un risque élevé pour les droits et libertés des personnes concernées, ÉS Énergies réalise une analyse d'impact relative à la protection des données (AIPD), conformément à l'article 35 du RGPD.

Les personnes concernées disposent de droits sur leurs données à caractère personnel, notamment les droit d'accès, de rectification, d'opposition et d'effacement. Ces droits peuvent être exercés à tout moment dans les conditions décrites ci-dessous.

Article 10. SÉCURITÉ DES DONNÉES

Des mesures techniques, organisationnelles et physiques appropriées sont mises en œuvre afin de protéger les données à caractère personnel contre tout accès non autorisé, perte, destruction, altération ou divulgation.

Des mesures techniques et organisationnelles garantissent la sécurité des données à caractère personnel traitées, dans le respect de la règlementation en vigueur. Les systèmes d'information concernés font l'objet d'une démarche d'intégration de la sécurité tout au long des projets, conformément aux règles de l'art.

Ces mesures sont régulièrement revues et mises à jour pour s'assurer que les données transmises soient protégées de manière appropriée.

En cas de violation de données à caractère personnel susceptible d'engendrer un risque pour les droits et libertés des personnes concernées, ÉS Énergies s'engage à notifier la CNIL dans les 72 heures et, si le risque est élevé, à en informer directement les personnes concernées dans les meilleurs délais, conformément aux articles 33 et 34 du RGPD.

Article 11. COOKIES

Dans le respect de la règlementation applicable, ÉS Énergies utilise des cookies et autres traceurs afin d'assurer notamment la sécurité, le bon fonctionnement et l'amélioration de ses sites Internet.

Un cookie est un fichier déposé sur votre appareil (ordinateur, tablette, téléphone) lors de votre première visite sur un site Internet. Il permet au site de reconnaître le navigateur lors de visites ultérieures et de conserver certaines informations relatives à la navigation, comme les préférences ou les paramètres de connexion.

Les cookies peuvent être utilisés à différentes fins, notamment pour faciliter la navigation, mémoriser certaines informations, mesurer l'audience des sites ou proposer des contenus et des publicités adaptées aux centres d'intérêt des utilisateurs.

A l'exception des cookies strictement nécessaires au fonctionnement des sites, aucun cookie n'est déposé sur le terminal avant le recueil du consentement de l'utilisateur au moyen du gestionnaire de cookie.

Des informations complémentaires relatives aux catégories de cookies utilisées, à leurs finalités, à leur durée de conservation ainsi qu'aux modalités de gestion des choix sont disponibles dans la politique d'utilisation des cookies et autres traceurs : https://particuliers.es.fr/cookies.

ARTICLE 12. PIXELS DE SUIVI DANS LES E-MAILS

Des pixels de suivi sont utilisés dans les communications envoyées par e-mail. Ces traceurs permettent de déterminer si un e-mail a été ouvert ou si un lien a été cliqué, afin de vérifier la bonne réception des messages.

Ils permettent également d'évaluer l'intérêt porté aux campagnes de communication et d'adapter la fréquence des envois en fonction des interactions constatées.

Enfin, ces traceurs contribuent à mesurer l'efficacité des communications et à en améliorer le contenu au regard des préférences et centres d'intérêt observés.

Sous réserve du recueil préalable du consentement, ces pixels peuvent être déposés par ÉS Énergies ou par des prestataires agissant pour son compte. Le consentement peut être retiré à tout moment, notamment en cliquant sur le lien prévu à cet effet dans les e-mails.

Pour en savoir plus sur l'utilisation de ces pixels et les finalités poursuivies, consulter la politique d'utilisation des cookies et autres traceurs : https://particuliers.es.fr/cookies.

Article 13. DROITS EN MATIERE DE PROTECTION DES DONNÉES

Toute personne physique bénéficie, s'agissant de ses données à caractère personnel et dans les conditions ainsi que les limites prévues par la règlementation applicable, des droits suivants :

- **Droit d'accès** : droit d'accès aux données à caractère personnel détenues par ÉS Énergies ;

- **Droit de rectification** : correction ou mise à jour des données à caractère personnel inexactes, incomplètes ou obsolètes sur la base des informations communiquées à ÉS Énergies ;

- **Droit à l'effacement** : demande de suppression des données à caractère personnel détenues par ÉS Énergies ;

- **Droit de limitation du traitement** : demande de limitation du traitement des données à caractère personnel. Les données concernées sont alors conservées mais ne peuvent plus être utilisées ou faire l'objet d'un traitement, sauf dans les cas prévus par la règlementation.

- **Droit à la portabilité des données** : récupération des données à caractère personnel pour un usage personnel ou en vue de leur transmission à un autre organisme. Ce droit comprend la possibilité de recevoir les données dans un format structuré, couramment utilisé et lisible ;

- **Droit d'opposition** : opposition, uniquement sur la base de l'intérêt légitime ou de l'intérêt public, à certains types de traitement des données à caractère personnel ;

- **Droit de ne pas faire l'objet d'une décision automatisée (art. 22 RGPD)** : droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage, produisant des effets juridiques ou affectant de manière significative la personne concernée ;

- **Droit de définir des directives relatives au sort de vos données après votre décès (art. 40-1 loi Informatique et Libertés)** : définition des directives générales ou particulières auprès d'ÉS Énergies concernant la conservation, l'effacement et la communication des données à caractère personnel après le décès, ainsi que désignation d'une personne chargée de leur exécution ;

- **Droit d'opposition à la prospection commerciale (art. 21§ 2 RGPD) :** opposition, à tout moment et sans justification, à la réception de communications commerciales, notamment via le lien de désabonnement figurant dans les e-mails, ou en contactant le service client ou le DPO (dpo@es.fr) ;

- **Droit de retirer le consentement :** retrait du consentement à tout moment, sans incidence sur la licéité des traitements effectués avant ce retrait.

Article 14. EXERCICE DES DROITS DE RÉCLAMATION

Plusieurs canaux permettant l'exercice des droits :

- L'espace client et le formulaire dédié accessible dans la rubrique « Nous contacter » ;

- En l'absence d'espace client, une demande d'exercice de vos droits peut être adressée, accompagnée d'un justificatif d'identité (Carte Nationale d'Identité ou 3 éléments permettant d'établir la relation contractuelle avec ÉS Énergies), par :
    - courriel : particuliers@es.fr;
    - courrier : ÉS Energies – 37 rue du Marais Vert, 67932 Strasbourg Cedex 9 ;
    - dépôt en agence.

En l'absence de relation client avec ÉS Énergies, un message peut être envoyé à l'adresse suivante : sav.maarch@es.fr.

En cas d'insatisfaction concernant la réponse à une réclamation ou si le traitement des données à caractère personnel ne respecte pas la législation applicable, une réclamation peut être introduite auprès de la CNIL : https://www.cnil.fr/

Une réponse est apportée dans un délai d'un (1) mois à compter de la réception de la demande. Ce délai peut être prolongé de deux (2) mois supplémentaires en cas de demande complexe ou en nombre important. Toute prolongation est notifiée dans le délai initial d'un mois, conformément à l'article 12 §3 du RGPD.

Article 15. COORDONNÉES DU DÉLÉGUÉ A LA PROTECTION DES DONNÉES

En cas de difficulté dans l'exercice de leurs droits ou pour toute question relative à la Charte ainsi que sur les modalités de traitement des données à caractère personnel par ÉS Énergies, les personnes concernées peuvent contacter le délégué à la protection des données (DPO) dont les coordonnées sont :

- Courriel : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.
- Adresse postale : 5 rue André- Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

Article 16. MODIFICATION DE LA CHARTE

La Charte peut être amenée à évoluer pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires et opérationnelles, ou encore en raison d'utilisation de nouvelles technologies.

Les personnes concernées sont invitées à la consulter régulièrement.