

Charte de protection des données personnelles

Version du 17 décembre 2021

La présente 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 gérer vos préférences conformément au règlement n° 2016-679 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »), en complément de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

Comment collectons-nous vos données ? Quelles données sont concernées ?

Vos données personnelles et informations peuvent être collectées par le biais de différents canaux dans le cadre de la gestion de l'ensemble de vos contrats de fourniture d'énergie et de services :

- Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers
- Sur Internet depuis :
 - > votre espace client y compris dans les profils que vous renseignez
 - > nos formulaires de souscription et de demandes en ligne
 - > nos applications telles que JAGIS-SUR-MA-FACTURE
 - > nos portails web tels que TRAVAUX.ES.FR
- Par courrier, lors de la finalisation de votre souscription

Nous utilisons aussi des données qui sont collectées de manière automatique, telles que :

-> vos données de consommation collectées par les gestionnaires des réseaux de distribution d'électricité et de gaz, avec les compteurs traditionnels ou communicants.

-> les données liées aux échanges avec nos conseillers. Pour un meilleur suivi de service, nous enregistrons le motif de votre prise de contact, la date et l'heure. Lors d'un contact par internet, la transcription de votre conversation peut être collectée. Lors d'un échange téléphonique, ce dernier peut être enregistré à des fins de formation des conseillers.

-> les données concernant vos éventuels projets de travaux lorsque vous complétez une demande de devis avec l'un de nos partenaires.

-> les données de navigation Internet sur nos sites, collectées par des cookies, des balises Web et d'autres technologies, y compris des données publicitaires.

-> les données liées à la numérisation des courriers envoyés ou reçus par le groupe
ÉS

Avec l'émergence des objets connectés, nous vous donnons la possibilité d'intégrer les données collectées dans votre foyer (température, qualité de l'air...) pour vous aider à mieux gérer votre consommation d'énergie. La collecte de ces données ne peut se faire qu'avec votre consentement préalable. Vous pouvez aussi choisir d'intégrer des objets connectés à votre compte pour des finalités que vous aurez choisies.

À quelles fins vos données personnelles sont-elles collectées ?

Les données que nous collectons nous permettent de :

- gérer votre contrat d'énergie (données de contrat, données de consommation, gestion de la vie du contrat...) et notre relation avec vous ;
- vous apporter des conseils personnalisés autour de votre contrat de fourniture d'énergie, vous proposer des offres adaptées à vos besoins et vous aider à mieux comprendre votre consommation d'énergie et agir pour la réduire.
- réduire la consommation de papier dans le cadre de la politique RSE du groupe ÉS

Conformément à la réglementation sur la protection des données, nous collectons uniquement les données nécessaires à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Lorsque vous nous en faites la demande (par exemple, en vous manifestant sur travaux.es.fr), nous pouvons vous accompagner dans la rénovation de votre foyer et vous proposer des services complémentaires.

Nous utilisons uniquement des informations que vous avez acceptées de nous transmettre directement ou via des partenaires.

Qui est destinataire de vos données ?

Pour réaliser les finalités décrites ci-dessus, nous pouvons être amenés à partager vos données avec des entités du groupe ÉS ou des tiers, notamment avec les opérateurs de services tels que les gestionnaires de réseaux d'électricité et de gaz et les partenaires de services (notamment si vous souscrivez un service d'assurance ou d'assistance).

L'utilisation de vos données par nos partenaires est strictement limitée à la gestion du service en question.

Nous pouvons également être amenés à transmettre des informations à des autorités légalement habilitées (exemple : administration fiscale, autorités judiciaires, services de police...).

Combien de temps vos données sont-elles conservées ?

Vos données personnelles sont conservées le temps nécessaire pour les finalités poursuivies, conformément aux exigences légales.

Comment vos 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 d'ÉS.

Des mesures organisationnelles de sécurité sont prises dans les projets pour que les traitements de données à caractère personnel soient conformes aux exigences d'ÉS.

Quels sont les droits que vous possédez sur vos données et comment exercer ces droits ?

Vous pouvez demander l'accès à vos données personnelles en exerçant votre droit d'accès. Si vos données sont erronées ou obsolètes, vous pouvez exercer votre droit de rectification pour les mettre à jour. Vous pouvez exercer votre droit à l'oubli pour effacer vos données conformément à la législation en vigueur ou exercer votre droit à la limitation et à la portabilité. Néanmoins, nous ne pourrions pas effacer les données soumises à une contrainte réglementaire nous imposant leur conservation sur une période donnée.

Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux vous permettant d'exercer vos droits :

- l'espace client et le formulaire spécifique créé dans la rubrique « nous contacter » ;
- si vous n'avez pas d'espace client, vous pouvez faire une demande d'exercice de vos droits, en vous munissant d'un justificatif d'identité, et en nous contactant par courriel, courrier, ou téléphoniquement. Les adresses de contact (postale, mél et n° de téléphone) sont généralement indiquées dans les documents contractuels de souscription, ou les conditions d'usage des sites, ou les conditions de vente des produits et services.
- Si vous n'êtes pas client, vous pouvez envoyer un message par courriel à l'adresse suivante : sav.maarch@es.fr

En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données personnelles (DPO) d'ÉS 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 atteinte à vos droits sur vos Données Personnelles.

Modifications apportées à la présente Charte

La présente Charte de protection des données sera mise à jour pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires et opérationnelles. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.