

Charte de protection des données personnelles

Version du 14 mars 2023

La Charte de protection des données personnelles détaille la manière dont nous collectons, gérons et traitons vos données personnelles.

La présente Charte de protection des données personnelles est rédigée sur le fondement du Règlement européen 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** »), entré en vigueur le 25 mai 2018, en complément de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés (dit la loi « **Informatique et Libertés** »).

La Charte de protection des données personnelles, s'inscrit dans les évolutions requises au titre de l'information des personnes, plus particulièrement en application des articles 12, 13 et 14 du RGPD qui fixent les principes de transparence ainsi que la liste des informations à fournir en cas de collecte directe ou indirecte de données à caractère personnel.

Cette Charte clarifie vos droits et vous permet de gérer vos préférences conformément au RGPD.

Identité et coordonnées du responsable du traitement

Dans le cadre de son activité, la société **ÉS ENERGIES STRASBOURG**, Société anonyme au capital de 71 693 860 €, dont le siège social est situé au 37 rue du Marais vert (67953) Strasbourg, immatriculée auprès du Registre du Commerce et des Sociétés de Strasbourg, sous le numéro 501 193 171, société appartenant au Groupe **ÉS**, agissant en qualité de responsable de traitement, procède au traitement des données de ses clients et prospects dans le respect de la réglementation en vigueur relative à la protection des données personnelles, notamment le RGPD et la loi française de protection des données, la loi « Informatique et Libertés ».

ÉS ENERGIES STRASBOURG assure la protection, la confidentialité et la sécurité des données à caractère personnel des utilisateurs de son site Internet, de ses clients et prospects, et respecte leur vie privée.

Quelles données sont collectées ?

Pour la mise en place de nos services, peuvent être collectées les données suivantes :

- Données de contact et d'identification personnelles (Nom, prénom, numéro de téléphone...),
- Données de vie personnelles (Propriétaire/locataire, nombre de personnes dans le foyer, date de naissance, données sur le logement comme la surface ou encore l'année de construction, équipements du logement...)
- Données de consommation comprenant les données fines de consommation issues des compteurs communicants,
- Coordonnées bancaires (IBAN/RIB, informations relatives aux moyens de paiement (chèque, CB, prélèvement, ...), ou encore les informations liées au chèque énergie et aux aides sociales accordées aux clients en situation de précarité énergétique,
- Enregistrement des appels téléphoniques, de vidéosurveillance (Commentaires libres des conseillers ou des clients, enregistrements vocaux...) et des interactions quel que soit le canal utilisé
- Données contractuelles (Tarif, options souscrites, type de compteur...)
- Données de facturation et de paiement (Historique des factures, profil de facturation...)

- Données d'ordre économique et financier (Revenu fiscal pour un bénéficiaire de chèque énergie notamment...)

Comment collectons-nous vos données ?

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 :

- Soit directement auprès des clients :
 - Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers,
 - Les e-mails que nous vous envoyons et les enquêtes de satisfaction que nous vous proposons,
 - Par courrier, lors de la finalisation de votre souscription.
- Sur Internet depuis les sites suivants :
 - Votre espace client et les espaces Internet vous permettant de suivre votre consommation (par exemple l'espace de suivi de la consommation)
 - <https://es.fr>
 - <https://espaceclient.es.fr>
 - <https://particuliers.es.fr>
 - <https://factures.es.fr>
 - <https://www.qualitelec.com>
 - <https://www.elegaz.fr>
 - <https://planigy-par-es.fr>
 - <https://www.j-agis-sur-ma-facture.fr>
 - <https://faq.es.fr>

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, d'amélioration de la qualité du service ou de souscription d'un contrat de fourniture.
- Soit indirectement auprès :
 - des sociétés du Groupe ÉS, auprès :
 - de nos partenaires privés et commerciaux :
 - partenaires de location de données,
 - partenaires auprès desquels vous manifestez un intérêt pour nos services, et demandez une mise en relation ou à être recontactés, dès lors que vous y avez consenti
 - les données liées à la numérisation des courriers envoyés ou reçus par ÉS
 - Auprès des organismes solidarité dans le cadre de la mise en œuvre des solutions permettant de lutter contre la précarité énergétique (ex : services sociaux et structures de médiations sociales).
 - Lorsque vous remplissez un questionnaire de satisfaction sur internet, par e-mail ou

encore au téléphone avec un enquêteur d'un de nos partenaires (ex : institut de sondage).

- Nous pouvons également collecter vos données personnelles auprès :
 - du cotitulaire du contrat auquel vous avez souscrit
 - de tiers ayant mandat pour souscrire un contrat ou un service en votre nom et pour votre compte avec nous

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.

A propos des cookies ?

Nous utilisons différents cookies sur le site en vue notamment d'assurer la sécurité et le bon fonctionnement de son site. Pour en savoir plus sur les objectifs pour lesquels ces cookies sont déposés et les moyens

Un "cookie" est une suite d'informations, généralement de petite taille et identifié par un nom, qui peut être transmis à votre navigateur par un site web sur lequel vous vous connectez. Votre navigateur web le conservera pendant une certaine durée, et le renverra au serveur web chaque fois que vous vous y connecterez à nouveau. Les cookies ont de multiples usages : ils peuvent servir à mémoriser votre identifiant client ou votre identifiant permettant de tracer votre navigation pour des finalités statistiques ou publicitaires, etc.

Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter notre « [Politique d'utilisation des cookies](#) ».

A quelles fins vos données personnelles sont-elles collectées, sur quelles bases légales et pour quelle durée ?

Dans le cadre de nos activités, nous collectons et traitons plusieurs types de données personnelles en fonction des offres et services que vous avez souscrits et des formulaires que vous avez remplis. Ces traitements sont fondés sur l'une des bases légales suivantes :

- Le contrat : le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat que vous avez souscrit auprès d'ÉS Energies Strasbourg ou dans le cadre des mesures précontractuelles.
- Le consentement : vous acceptez le traitement de vos données personnelles par le biais d'un consentement exprès (case à cocher, clic...). Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment.
- L'intérêt légitime : il s'agit des traitements réalisés dans le cadre de nos intérêts, auxquels vous pouvez raisonnablement vous attendre dans vos interactions avec nous et qui ne résultent d'aucune autre base légale. Nous veillons dans ce cadre à trouver un équilibre entre vos droits et les intérêts que nous poursuivons.
- La loi ou le règlement : le traitement de vos données personnelles est imposé par la loi ou un acte réglementaire.

Finalité du traitement	Durée de conservation	Base légale
Gestion de la relation clientèle (ventes d'énergie, services...)	Conservation des données pendant le temps de la relation commerciale et jusqu'à cinq ans à compter de la fin de cette relation. Au-delà, elles peuvent être	Exécution du contrat (souscription d'un contrat de fourniture d'énergie ou de services).

	<p>archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...).</p> <p>Le temps de notre relation commerciale, nous réalisons régulièrement des profilages standards et nous enregistrons toutes les interactions (telles que les conversations téléphoniques, les mails et les chats) réalisées entre nos conseillers et les clients dans le but d'accomplir les finalités ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Améliorer votre expérience client • Mieux répondre à vos demandes • Personnaliser notre communication et proposer des offres adaptées • Constituer une preuve en cas de contestation d'un client sur une opération ou une transaction • Améliorer l'efficacité de nos processus opérationnels et notre relation client • Servir de support à la formation de nos conseiller 	<p>Intérêt légitime (apport de conseils personnalisés autour de votre contrat de fourniture d'énergie, aide à mieux comprendre votre consommation d'énergie et agir pour la réduire)</p>
Gestion des réclamations/ litiges et actions en recouvrement	<p>Les données clients nécessaires au traitement des demandes et réclamations liées au contrat peuvent être conservées jusqu'à 5 ans après la fin du contrat.</p>	<p>Intérêt légitime (faciliter les échanges, suivre vos demandes et réclamations)</p>
Gestion de la facturation	<p>10 ans après la clôture de l'exercice.</p>	<p>Exécution du contrat Obligation légale (article L. 123-22 du Code de commerce).</p>
Prospection commerciale	<p>3 ans à compter de la collecte de données ou du dernier contact émanant du prospect y compris si vous êtes un ancien client et que vous avez résilié votre contrat</p>	<p>Consentement (proposer de nouveaux services liés à votre contrat de fourniture dans certains cas)</p>

	depuis moins de 3 ans.	
Réalisation d'études statistiques	13 mois maximum à compter de la visite sur un nos sites Internet. 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).
Réalisation d'enquêtes de satisfaction	25 mois à compter de leur collecte.	Intérêt légitime
Paiement des factures et données de paiement et de règlement	3 ans après réception sauf en cas d'impayé où les durées peuvent être prolongées pendant la durée du traitement de celui-ci. Au-delà, elles peuvent être archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...). Le cryptogramme visuel de carte bancaire (CVV2) ne doit pas être conservé une fois la transaction finalisée.	Exécution du contrat
Paiement des factures clients par chèque énergie	Les données transmises au fournisseur par l'Agence de services et de paiement sont conservées pour une durée maximum de 36 mois à compter de leur transmission ou de leur dernière modification. Dès que le fournisseur transmet l'évaluation à la Commission de régulation de l'énergie, les données doivent être archivées.	Obligation légale (<u>Article R124-7-1</u> du Code de l'énergie)
Suivi des consommations d'énergie pour les compteurs communicants –	3 ans à compter de la collecte des données.	Obligation légale (article D. 224-27 du code de la consommation) Consentement

données quotidiennes		
Suivi des consommations d'énergie pour les compteurs communicants – données fines à l'heure ou la demi-heure	3 ans à compter de la collecte des données.	Consentement
Suivi des consommations d'énergie pour les compteurs communicants- données mensuelles	3 ans à compter de la collecte des données.	Obligation légale (article D. 224-26 du code de la consommation).
Vidéosurveillance	1 mois.	Intérêt légitime
Exercice des droits du client relatifs aux données personnelles	Les données relatives aux pièces d'identité peuvent être conservées pendant un mois.	Obligation légale (article 12 et suivants du RGPD).
Echanges téléphoniques avec les commerciaux	2 ans à compter de l'enregistrement des appels à des fins d'amélioration de la qualité de service. 25 mois à compter de l'appel cas de transcription automatisée pour des mesures de performance, pour identifier les thématiques générales d'appels au service client.	Intérêt légitime

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

Nous pouvons procéder à des traitements lorsque vous y avez consenti pour une ou plusieurs finalités spécifiques.

Dans ces cas, vous serez préalablement sollicité pour exprimer votre consentement, de manière spécifique, à la collecte et au traitement de vos données pour une ou plusieurs finalités identifiées.

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

Une fois les finalités de traitement des données atteintes, et en tenant compte des éventuelles obligations légales ou réglementaires imposant de conserver certaines données, nous procédons à la suppression ou à l'anonymisation de vos données.

Qui est destinataire de vos données ?

Nous communiquons vos données personnelles uniquement dans le respect de la

réglementation applicable.

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 et prestataires (développeur de solutions informatiques, prestataire de gestion de sites web, hébergeur de données, éditeur de portail web) est strictement limitée à la gestion du service en question.

Dans le respect de la réglementation, nous pouvons également communiquer aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie dont les structures de médiation sociale.

En cas de partage de vos données avec un tiers, nous veillons à mettre en place des dispositifs contractuels et des mesures de sécurité adéquates pour protéger les données conformément aux standards de confidentialité et de sécurité.

Nous partageons vos données à caractère personnel dans les cas suivants :

- lorsque cela est prévu dans la présente Charte,
- lorsque c'est nécessaire pour vous fournir les services souscrits,
- lorsque vous consentez à ce partage.

Nous devons également partager vos données lorsque la loi le prévoit et notamment à l'égard de l'administration fiscale et des douanes, de l'autorité judiciaire agissant dans le cadre d'une procédure pénale, ainsi que dans le cadre d'une procédure civile lorsqu'un texte spécifique le prévoit expressément.

Vos données sont-elles transférées hors de l'Union européenne ?

Vos données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par ÉS soit par ses prestataires (sous-traitants). Certaines données peuvent 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 spécifiques sont mises en œuvre pour sécuriser de tels transferts. Il s'agit notamment en pratique de Clauses Contractuelles Types ou de règles d'entreprise contraignantes.

Pour en savoir plus sur les mesures mises en place ou obtenir une copie des garanties, nous vous invitons à en faire la demande auprès du Délégué à la Protection des Données à l'adresse dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

Comment vos données sont-elles sécurisées ?

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

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour que les systèmes informatiques

supportant le traitement de données à caractère personnel respectent les exigences internes du Groupe ÉS. Des mesures organisationnelles de sécurité 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 du Groupe ÉS.

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

Quels sont les droits que vous possédez sur vos données ?

Vos droits sont les suivants :

- Droit d'accès : Vous disposez d'un droit d'accès aux données personnelles vous concernant.
- Droit de rectification : En cas d'inexactitude de vos données personnelles et/ou de la nécessité de les mettre à jour, ÉS les rectifiera sur la base des informations écrites que vous nous communiquerez.
- Droit à l'effacement : Vous disposez d'un droit d'effacement (« droit à l'oubli ») des données personnelles vous concernant.
- Droit de limitation : Vous pouvez demander la limitation du traitement de vos données personnelles dans certaines circonstances.
- Droit à la portabilité des données : Vous pouvez demander à recevoir vos données personnelles et à les transmettre à un autre responsable du traitement.
- Droit d'opposition : Vous avez le droit, uniquement sur la base de l'intérêt légitime ou de l'intérêt public, de vous opposer à certains types de traitement sur vos données personnelles.

Comment exercer ses droits et formuler une réclamation ?

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 ;
- vous pouvez contacter le service chargé du droit d'accès, en vous munissant d'un justificatif d'identité : ÉS, 26 Boulevard du Président Wilson 67000 Strasbourg - tél : 03 88 20 60 60. En cas de difficulté dans l'exercice de vos droits, vous pouvez contacter le délégué à la protection des données (DPO) d'ÉS dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

Si vous estimez que notre réponse à votre réclamation ne donne pas satisfaction ou si vous estimez que le traitement de vos données personnelles ne respecte pas la législation en matière de protection des données, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la CNIL (Commission Nationale Informatique et Libertés) : <https://www.cnil.fr/>

Quelles sont les coordonnées du Délégué à la Protection des Données ?

Pour toute question à propos de la présente Charte ou sur la manière et les raisons pour lesquelles ÉS traite vos données personnelles, vous pouvez contacter le Délégué à la Protection des Données personnelles (DPO) du Groupe ÉS dont les coordonnées sont : dpo@es.fr - 5 rue André-Marie Ampère - 67450 Mundolsheim.

Modifications apportées à la présente Charte ?

La présente Charte de protection des données peut être amenée à évoluer à tout moment et sera mise à jour pour tenir compte des évolutions légales, réglementaires et opérationnelles, ou encore en raison d'utilisation de nouvelles technologies. Nous vous invitons à la consulter régulièrement.