



CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS

Date de mise à jour : le 15/09/2023

En tant que responsable de traitement au sens de la réglementation informatique et libertés⁽¹⁾, **EDF attache une grande importance à la protection de vos données personnelles.**

Vous découvrirez, à la lecture de cette Charte, de quelle manière nous collectons, gérons et traitons ces informations. Nous vous informons également de vos droits sur vos données personnelles et sur la façon dont vous pouvez les exercer.

1. QU'EST-CE QU'UNE DONNÉE PERSONNELLE ?

Selon la réglementation, une **donnée personnelle** est « toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable ».

Toutes les données que nous collectons et traitons sont-elles qualifiées de données à caractère personnel ?

Une même donnée collectée peut ou peut ne pas constituer une donnée à caractère personnel : dans certaines circonstances elle contribue à l'identification directe ou indirecte d'une personne physique.

1. 1 Pour une partie des clients et prospects, toutes les données listées ci-dessous sont susceptibles de constituer des données à caractère personnel dès lors qu'elles sont rattachables à des personnes physiques. Tel sera notamment le cas lorsque l'utilisation de l'énergie ou les services fournis sont liés à un local à usage à la fois professionnel et résidentiel et/ou à un local ou une activité pour lequel l'identification de personnes physiques est possible.

1. 2 Pour l'autre partie des clients et prospects, seules les données d'identification des interlocuteurs des personnes morales y travaillant sont considérées comme personnelles : le prénom, le nom, la civilité, la fonction dans l'entreprise, l'e-mail lorsqu'il est nominatif ou encore le numéro de téléphone portable ou fixe sur lequel ces derniers sont joignables dans le cadre professionnel.

2. DE QUELS TYPES DE DONNÉES PERSONNELLES DISPOSONS-NOUS ET COMMENT LES UTILISONS-NOUS ?

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 (et son exécution) :** le traitement des données personnelles est nécessaire à l'exécution du contrat que vous avez souscrit auprès d'EDF 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 sur un bouton d'action ou sur un lien...). 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 respectons l'équilibre entre vos droits et les intérêts poursuivis.
- **L'obligation légale ou réglementaire :** le traitement de vos données personnelles est imposé par la loi ou un acte réglementaire.

Nous détaillons ci-dessous les catégories de données personnelles vous concernant que nous collectons et traitons, les finalités/raisons pour lesquelles nous traitons lesdites données et la base légale associée à chaque finalité poursuivie.

Les données qui nous permettent de vous identifier, d'identifier votre local ou encore de pouvoir vous contacter

Il s'agit de vos coordonnées (noms, prénoms, civilité, adresses, e-mails, numéros de téléphone, vos données de vie professionnelle (profession, activité exercée, société d'appartenance, fonction dans l'entreprise), vos copies de pièces d'identité.

Les données d'identification de votre entreprise, comme les numéros de SIREN, SIRET, la raison sociale ou encore l'adresse du site ou les numéros qui permettent d'identifier vos compteurs d'énergie dans le local à desservir peuvent être qualifiés de données personnelles dès lors qu'elles sont rattachables à une personne physique (cf. « 1.1 Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ? » ci-dessus).

NB : pour permettre la bonne exécution du contrat, la vérification et la mise à jour de ces données sont assurées grâce à la base de données INSEE des SIREN diffusibles.

Nous utilisons ces données pour :

→ **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés**, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Faciliter nos échanges avec vous, suivre vos demandes et réclamations, vous permettre de recevoir des réponses plus rapides de notre part, et vous transmettre des éléments par courrier, e-mail ou via votre espace client** (envoi de factures, justificatifs, évolutions contractuelles, courriers réglementaires etc.), sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Traiter et résoudre les éventuels incidents ou dysfonctionnements techniques** que vous pourriez rencontrer sur nos outils digitaux en les reproduisant sur nos systèmes informatiques, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Facturer l'énergie et les services souscrits**, encaisser et assurer le suivi de leur paiement sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Mener des actions de recouvrement**, sur la base de notre intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts.

→ **Produire et gérer les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)** sur la base d'une obligation légale imposée par les pouvoirs publics aux fournisseurs d'énergie.

→ **Gérer les actions de communication externes destinées aux professionnels** sur la base de notre intérêt légitime économique et commercial. Dans certains cas, des données d'enregistrement

(1) Loi « Informatique et libertés » n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés et le règlement UE n° 2016/679 du 27 avril 2016 du Parlement européen et du Conseil relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des Données à Caractère Personnel et à la libre circulation de ces données (dit « RGPD »).

vidéo peuvent être collectées, sur la base de l'intérêt légitime d'EDF à valoriser la proximité avec ses clients et à promouvoir ses offres et services, sous réserve de votre autorisation expresse.

→ **Permettre le suivi de vos consommations** sur votre espace client mois par mois pour vous aider à les comprendre et à optimiser votre contrat, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Réaliser des actions de prospection commerciale par tout canal**, dans le respect de la réglementation applicable, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**. Sachez que vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales.

→ **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes et/ou de questionnaires par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Gérer les comptes rendus annuels d'activité de concession (CRAC) et les rapports de contrôle de concession** sur la base du **respect de nos obligations légales et réglementaires** en tant que fournisseur d'électricité au Tarif réglementé de Vente.

→ **Lutter contre la fraude** sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Mesurer le risque de défaillance financière** sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**. Un score de risque de défaillance financière de votre entreprise est établi afin de permettre l'adaptation des offres commerciales de fourniture et/ou de services qui vous sont proposées. Ce score est calculé à partir d'une analyse externe réalisée par un sous-traitant sur la base de données publiques (données INSEE, RCS, annonces légales, comptes publiés...) qu'EDF ne collecte pas.

En outre, EDF met en œuvre des moyens d'anonymisation de vos données à caractère personnel contenues dans les zones de commentaires libres dans le cadre du respect du principe de minimisation des données collectées.

Enfin, en cas de doute raisonnable sur votre identité, nous pouvons également vous demander une copie de justificatifs d'identité afin de vous authentifier dans le cadre du traitement de vos demandes d'exercices de droits sur vos données. Pour plus de renseignements concernant ces droits, nous vous invitons à consulter la partie 7 de ce document, intitulée « **Quels sont vos droits sur vos données ?** ».

Les données liées à votre (vos) offre(s) de fourniture et/ou de services

Il s'agit de **vos données contractuelles** : numéros de client, de compte et de contrat, offre (de fourniture d'énergie ou de services), éventuelles options souscrites, puissance souscrite, durée, date d'effet, prix, caractéristiques techniques du compteur d'énergie, payeur et modalités de paiement, présence d'un espace client, point de livraison, branchement provisoire, données de consommation estimées. Dans cette catégorie de données commerciales, EDF traite également vos données marketing : le segment marketing et les préférences de communication.

Nous utilisons ces données pour :

→ **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés**, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Faciliter nos échanges avec vous, suivre vos demandes et réclamations, vous permettre de recevoir des réponses plus rapides de notre part, et vous transmettre des éléments par courrier, e-mail ou via votre espace client** (envoi de factures, justificatifs, évolutions contractuelles, courriers réglementaires etc.), sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Réaliser des actions de prospection commerciale par tout canal**, dans le respect de la réglementation applicable, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**. Sachez que vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales quel que soit le canal de contact. Un lien de désinscription est prévu au sein de chaque e-mail.

→ **Animer et entretenir la relation avec les clients** via l'envoi de communications sortantes sur la base de notre **intérêt économique et commerciale à entretenir la relation commerciale**.

→ **Facturer l'énergie et les services souscrits**, encaisser et assurer le suivi de leur paiement sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Mener des actions de recouvrement**, sur la base de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

→ **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes et/ou de questionnaires par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Permettre le suivi de vos consommations** sur votre espace client mois par mois pour vous aider à les comprendre et optimiser votre contrat, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Gérer les comptes rendus annuels d'activité de concession (CRAC) et les rapports de contrôle de concession** sur la base du **respect de nos obligations légales et réglementaires** en tant que fournisseur d'électricité au Tarif réglementé de Vente.

Lorsque vous souscrivez certaines offres très spécifiques, la collecte d'autres données peut s'avérer nécessaire. Le cas échéant, leur détail et leur utilisation figurent aux conditions particulières de vente que vous signez lors de la souscription du contrat.

Les données de consommation

Il s'agit des index relevés (automatiquement ou manuellement) sur votre compteur par les gestionnaires de réseau de distribution tels que par exemple ENEDIS pour le réseau public d'électricité ou encore GRDF pour le réseau public de gaz. Il s'agit également des volumes d'électricité et/ou de gaz, estimés par nous ou auto-relevés, qui vous sont facturés.

Nous utilisons ces données pour :

→ **Facturer l'énergie et les services souscrits**, encaisser et assurer le suivi de leur paiement sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Mener des actions de recouvrement**, sur la base de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

→ **Permettre le suivi de vos consommations** sur votre espace client mois par mois pour vous aider à les comprendre et optimiser votre contrat, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Réaliser des études et statistiques** sur la base de notre **intérêt légitime et commercial** en vue de poursuivre un ou plusieurs des objectifs détaillés ci-après (*voir encart « Conservation des données à des fins statistiques et d'études » ci-après*). Elles sont dans ce cas agrégées. Le cas échéant, les données de consommation peuvent également être utilisées pour **des finalités spécifiques auxquelles vous avez consenti** via la signature d'une Autorisation de Transmission des Données directement dans votre contrat et/ou l'espace Client.

→ **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes et/ou de questionnaires par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Traiter et suivre vos demandes et réclamations, et vous transmettre des éléments relatifs à vos contrats d'énergie** sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés**, sur la base de l'exécution du contrat.

→ **Gérer les comptes rendus annuels d'activité de concession (CRAC) et les rapports de contrôle de concession** sur la base du **respect de nos obligations légales et réglementaires** en tant que fournisseur d'électricité au Tarif réglementé de Vente.

→ **Réaliser des actions de prospection commerciale par tout canal**, dans le respect de la réglementation applicable, sur la base de notre **intérêt légitime et commercial**. Sachez que vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales. Un lien de désinscription est prévu au sein de chaque e-mail.

Les données de consommation issues des compteurs communicants (ex : Linky™)

Si le site desservi par votre contrat est équipé d'un compteur communicant, votre consommation d'énergie est relevée automatiquement tous les mois.

Ces données mensuelles sont utilisées pour les mêmes finalités et les mêmes bases légales que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus concernant les données de consommation).

Des données complémentaires peuvent être collectées dans deux cas :

a) Si vous avez décidé d'activer l'option « suivi de consommation quotidien ».

Nous collecterons alors vos données quotidiennes (index et puissance maximale par jour) pour le suivi de votre consommation.

Nous utiliserons ces données pour vous **permettre de télécharger depuis votre espace client le suivi de vos consommations journalières**.

b) Si vous avez décidé d'activer l'option « suivi de consommation quotidien et suivi à la demi-heure ».

Nous collecterons alors vos données à la demi-heure, en plus des données quotidiennes (index et puissance maximale par jour).

Nous utiliserons ces données pour **vous permettre de télécharger depuis votre espace client le suivi de vos consommations journalières**, en complément du suivi quotidien des données de consommation au pas quotidien.

Ces données sont utilisées sur la base de votre **consentement**.

Vous pouvez retrouver votre choix d'option de suivi de consommation à tout moment dans votre espace Client. Rendez-vous sur entreprises-collectivites.edf.fr

Les données financières

Il s'agit de vos coordonnées bancaires (RIB/IBAN associé à votre contrat, mandat SEPA, statut du mandat), des informations relatives à vos moyens de paiement (chèque, CB, prélèvement, ...), aux montants que vous nous devez et aux paiements que vous nous adressez.

Nous utilisons ces données pour :

→ **Facturer l'énergie et les services souscrits**, encaisser et assurer le suivi de leur paiement sur la base de l'**exécution du contrat**.

→ **Mener des actions de recouvrement**, sur la base de notre **intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts**.

→ **Traiter et suivre vos demandes et réclamations** sur la base de l'**exécution du contrat**.

→ **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés**, sur la base de l'**exécution du contrat et de notre intérêt légitime**.

→ **Produire et gérer les Certificats d'Économies d'Énergie (CEE)** sur la base d'une **obligation légale** imposée par les pouvoirs publics aux fournisseurs d'énergie.

→ **Lutter contre la fraude** sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

Les données liées à votre satisfaction client

Il s'agit de vos réponses à des questionnaires de satisfaction et à des enquêtes qualitatives, notamment sur vos attentes à notre égard.

Nous utilisons ces données pour :

→ Maintenir une **bonne connaissance de notre clientèle et améliorer la satisfaction client** sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Traiter et suivre vos demandes** sur la base de l'**intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Gérer les actions de communication externes destinées aux professionnels** (rencontres, événements) sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

Les données concernant vos échanges avec nos conseillers, quel que soit le canal de contact

Il s'agit, par exemple, de commentaires libres laissés par vos soins sur nos parcours digitaux, d'enregistrements vocaux avec nos conseillers pour lesquels une information préalable à l'enregistrement est réalisée en début d'appel avec la possibilité de vous y opposer, de transcriptions automatisées ou de toute information à caractère personnel recueillie au cours d'un échange avec nos conseillers. Ces données permettent d'identifier les thématiques générales des appels au service client, qu'il s'agisse de demandes ou de réclamations et sont traitées afin d'améliorer notre qualité de service.

Nous utilisons ces données pour :

→ **Améliorer la formation de nos conseillers** clientèle, sur la base de notre **intérêt légitime à former nos conseillers pour mieux prendre en charge vos demandes et fournir un service de qualité**.

→ **Mieux identifier les problématiques rencontrées par nos clients** et optimiser les modalités de traitement des demandes adressées au service client, sur la base de notre **intérêt légitime à fournir un service de qualité**.

→ **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes et/ou de questionnaires par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Gérer les actions de communication externes destinées aux professionnels** sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ **Traiter et suivre vos demandes et réclamations** sur la base de l'**exécution du contrat**.

Les données de connexion

Nous utilisons ces données pour :

→ **Réaliser des actions de prospection commerciale par tout canal**, dans le respect de la réglementation applicable, sur la base de notre **intérêt légitime et commercial**. Sachez que vous avez la possibilité de vous opposer à tout moment à recevoir des sollicitations commerciales quel que soit le canal de contact. Un lien de désinscription est prévu au sein de chaque e-mail.

Conservation des données à des fins statistiques et d'études

Chaque catégorie de données personnelles visées ci-dessus, y compris les données collectées sur la base de votre consentement, est susceptible de faire l'objet de **traitements à des fins statistiques et d'études** 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 service.

Nous poursuivons ainsi plusieurs objectifs :

→ **Améliorer notre connaissance générale des attentes clients ainsi que notre compréhension de vos besoins** ou de vos insatisfactions.

→ **Élaborer des statistiques** sur la consommation et l'utilisation de nos offres, services, sites et applications.

→ **Produire des indicateurs** sur nos activités.

Réaliser les études nécessaires à l'approvisionnement en énergie (électricité et gaz)

→ **Réaliser des études** afin d'envisager les nouvelles offres et les nouveaux services à développer.

→ **Analyser notre performance commerciale**.

Ce traitement à des fins statistiques est basé sur notre **intérêt légitime économique et commercial**.

Vos données personnelles sont également susceptibles de faire l'objet des traitements suivants :

→ Utilisation des données à des fins de gestion de la comptabilité sur le fondement de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

→ Utilisation des données à des fins de **gestion des contentieux, de protection des droits et des intérêts d'EDF** sur le fondement légal de notre **intérêt légitime à la sauvegarde des intérêts d'EDF**.

→ **Réponse à une procédure judiciaire ou administrative** sur le fondement de l'**obligation légale ou réglementaire**.

→ **Gestion des demandes d'exercice de droits** sur le fondement de l'**obligation légale ou réglementaire**.

En outre, à des fins de production et de gestion des dossiers de CEE

sur la base d'une obligation légale imposée par les pouvoirs publics aux fournisseurs d'énergie, EDF utilise également des photos d'installations prises dans le cadre des opérations de contrôle obligatoires.

3. COMMENT CES DONNÉES PERSONNELLES SONT-ELLES COLLECTÉES ?

Dans le cadre de nos activités (*finalités listées à la partie 2 ci-dessus*), nous sommes susceptibles de collecter des données personnelles vous concernant par différents canaux :

- **Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers** (basés en France).

Il s'agit, par exemple, des informations que vous transmettez au conseiller lors de la souscription de votre contrat, ou lors de demandes adressées à nos équipes de relation commerciale.

- **Sur Internet** depuis :
 - Votre espace client,
 - Nos formulaires de souscription et de demandes en ligne,
 - Les e-mails que nous vous envoyons et les enquêtes de satisfaction que nous vous proposons,
 - Votre navigation sur nos sites par des cookies, des balises Web et d'autres technologies similaires. Pour en savoir plus, veuillez consulter la [page dédiée sur les Cookies](#).
- **Par courrier**, lorsque vous choisissez de nous écrire par voie postale.
- **Auprès des gestionnaires de réseaux** (ENEDIS, GRDF et les autres Entreprises Locales de Distribution) chargés d'exercer les activités de distribution d'énergie. Nous collectons ainsi les données de consommation d'énergie et les données de comptage de nos clients auprès des gestionnaires de réseaux.
- **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).
- **Auprès d'un tiers** :
 - Partenaires privés et commerciaux de location de données,
 - Sources externes publiques.

4. COMBIEN DE TEMPS SONT CONSERVÉES LES DONNÉES PERSONNELLES COLLECTÉES ?

Nous ne conservons vos données que pendant la durée nécessaire à leur traitement selon la finalité de traitement visée.

Si vous êtes **prospect** (vous n'avez pas de contrat avec EDF actuellement) :

- L'ensemble de vos données est conservé jusqu'à **3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact à votre initiative**.

Si vous êtes **client** :

- Vos données permettant de vous identifier, d'identifier votre local, de vous contacter ou encore de caractériser vos contrats d'énergie et/ ou de service ont vocation à être conservées jusqu'à **5 ans après la fin de notre relation contractuelle avec vous**.
- Les informations vous concernant qui seraient utilisées **pour traiter et résoudre les éventuels incidents ou dysfonctionnements techniques** rencontrés sur nos outils digitaux sont conservées pour la durée de résolution de l'incident; les données sont supprimées à la résolution de l'incident.
- Vos données utilisées pour des besoins **communications de marketing relationnel** qui vous sont adressées sont conservées **jusqu'à la résiliation de votre contrat**. Il s'agit des données nécessaires aux propositions commerciales, données marketing, données de comportement issues de cookies et données de consommation énergétique mensuelles ou annuelles.
- **Les informations relatives à nos communications contractuelles et commerciales** avec vous (vos demandes ou réclamations, nos réponses à celles-ci, nos communications commerciales, nos messages liés à la gestion de votre compte client) sont conservées jusqu'à **3 ans après leur réalisation**. 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 ...).
- **Les données liées à vos réclamations** ont vocation à être conservées également jusqu'à **5 ans après la clôture de celle-ci**.

- **Vos données bancaires** que nous conservons afin de vous facturer l'énergie consommée et les services souscrits sont conservées jusqu'à **6 mois après la fin de notre relation contractuelle avec vous**.
- Vos données personnelles sont conservées pendant la **durée nécessaire au respect d'une obligation légale ou réglementaire**. Nous conservons notamment vos factures pendant une durée de 10 ans, afin de satisfaire à l'obligation fixée par l'article L. 123-22 du Code de commerce de conserver les « documents comptables et les pièces justificatives » pendant 10 ans.
- Nous conservons **les données collectées pour la production et la gestion des certificats d'économies d'énergie (CEE) pendant 17 ans**.
- **Spécifiquement pour les données nécessaires au suivi de votre consommation** :

Pour les clients équipés d'un compteur communiquant qui ont consenti au traitement de leurs données de consommation quotidiennes ou à la demi-heure en choisissant l'une des options « suivi de consommation quotidien » ou « suivi de consommation quotidien et suivi à la demi-heure » :

- Les données qui permettent un suivi de consommation quotidien (données quotidiennes : index journalier et en complément - pour l'électricité - la puissance maximale atteinte par jour) sont conservées **3 ans à compter de leur collecte**.
- Les données qui permettent le suivi de consommation électrique à la demi-heure (index à la demi-heure) sont conservées pendant **2 ans à compter de leur collecte**.

Les données de consommation mensuelles également collectées par l'intermédiaire du compteur Linky™ sont quant à elles utilisées pendant des durées différentes selon l'objectif qu'elles permettent de poursuivre :

- **18 mois après leur collecte** pour vous facturer l'énergie que vous consommez,
- **3 ans pour vous permettre de suivre votre consommation** sur votre espace client,
- **3 ans pour gérer notre relation client** avec vous et traiter vos demandes courantes en lien avec votre contrat,
- **Pendant la durée du traitement de la procédure contentieuse** dans le cas de la gestion d'un impayé.

Au-delà de ces durées, vos données mensuelles peuvent être archivées avec un accès restreint pour une durée supplémentaire pour des raisons limitées et autorisées par la loi (paiement, garantie, litiges ...).

- Les **appels que nous enregistrons** à des fins d'amélioration de la qualité de service sont conservés **6 mois au maximum** à compter de leur enregistrement.
- S'agissant de la **durée de conservation des cookies et autres traceurs**, nous vous invitons à consulter notre **Politique Cookies** à l'adresse <https://www.edf.fr/entreprises/les-cookies>
- Concernant le **traitement à des fins statistiques** et exclusivement à des fins d'étude, si l'analyse le nécessite, la **durée initiale de conservation de toutes ces données peut être prolongée jusqu'à 3 ans**.
- Les **données d'enquêtes de satisfaction** sont conservées pendant **25 mois**.
- Les **données de connexion journalisées** sont conservées **12 mois**.

5. À QUI TRANSMETTEZ-VOUS MES DONNÉES PERSONNELLES ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'EDF et à nos sous-traitants (tels que les prestataires informatiques, prestataires de recouvrement, prestataires de relation client) lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Nous communiquons également les données nécessaires aux **gestionnaires de réseaux** (ENEDIS, GRDF et les autres Entreprises Locales de Distribution) et, le cas échéant et dans le respect de la réglementation, aux tiers autorisés (exemple : administration fiscale, autorité judiciaire, police et gendarmerie, organismes de Sécurité Sociale, etc.).

6. VOS DONNÉES SONT-ELLES TRAITÉES HORS UE ?

Vos données sont stockées au sein de l'Union européenne, soit par EDF 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 d'EDF à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr

7. QUELS SONT VOS DROITS SUR VOS DONNÉES ?

Vous disposez, s'agissant des données personnelles qui vous concernent, dans les conditions prévues par la réglementation :

- **D'un droit d'accès** à vos données ainsi que **d'un droit de rectification** dans l'hypothèse où ces informations s'avèreraient inexactes, incomplètes et/ou périmées.
- **D'un droit d'opposition**, sans frais, à l'utilisation par EDF de ces informations notamment à des fins de prospection commerciale.
- **D'un droit à l'effacement** de vos données.
- **D'un droit à la limitation du traitement** dont vos données font l'objet. Ce droit signifie que le traitement des données personnelles vous concernant auquel nous procédons est limité, de sorte que nous pouvons conserver ces données, mais nous ne pouvons pas les utiliser ni les traiter autrement.
- **D'un droit à la portabilité** qui vous permet de récupérer vos données pour un usage personnel ou pour les transmettre à un tiers de votre choix.

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

Vous pouvez remplir le formulaire dédié à cet effet sur votre espace EDF Entreprises ou EDF Collectivités selon votre profil.

Vous pouvez également faire une demande d'exercice de vos droits par :

- Courrier électronique à l'adresse « vosdonnees@edf.fr »
- Courrier à l'adresse postale « EDF Entreprises Direction Commerciale Régionale TSA 20248 - 13344 MARSEILLE CEDEX 15 »

Si toutefois vous rencontrez des difficultés, vous pouvez vous adresser à notre délégué à la protection des données personnelles par e-mail à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr ou par courrier : EDF Délégué à la protection des données - Tour EDF - 20 place de la Défense - 92050 Paris La Défense Cedex

Vous disposez également de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL).

8. ET QU'EN EST-IL DES COOKIES ET DES DISPOSITIFS DE SUIVI DE NAVIGATION ?

Nous utilisons des dispositifs destinés à suivre votre navigation sur nos sites, dans le respect de la réglementation applicable.

Pour plus d'informations sur les cookies, nous vous invitons à consulter notre page dédiée [aux cookies et autres traceurs](#).

9. COMMENT EST ASSURÉE LA SÉCURITÉ DE MES DONNÉES ?

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

Des mesures techniques et organisationnelles sont prises pour que toute application ou système informatique supportant le traitement de données à caractère personnel soit soumise à un processus d'intégration de la sécurité dans les projets dans des conditions conformes aux règles de l'art.

De plus, des données de connexion et de navigation appelés « logs techniques » sont collectées, nous permettant ainsi d'assurer la sécurité de nos sites et détecter ou de retracer toute utilisation anormale, tentative malveillante ou intrusion informatique. Ce traitement se base sur l'intérêt légitime d'EDF à assurer la sécurité de son système d'information. Les données ainsi journalisées sont conservées pendant 12 mois glissants.

Soyez acteur de la sécurité de vos données personnelles

Afin de limiter les risques d'accès et/ou d'utilisation malveillante de vos données personnelles, il convient de choisir des mots de passe robustes, c'est-à-dire difficiles à retrouver à l'aide d'outils automatisés (robots) et à deviner par une tierce personne. La force d'un mot de passe dépend de sa longueur et du nombre de possibilités existantes pour chaque caractère le composant. Nous vous recommandons de créer un mot de passe constitué de minuscules, de majuscules, de caractères spéciaux et de chiffres et de le choisir sans lien avec vous (n'incluant pas votre nom, votre date de naissance, etc.).

Il est important de ne communiquer vos mots de passe à personne, de les choisir robustes et d'utiliser des mots de passe différents pour chaque service internet que vous utilisez.

Comme il appartient à chacun de veiller à la sécurité de ses données personnelles, nous vous conseillons de prendre les mesures nécessaires pour garantir la confidentialité de vos mots de passe et codes d'accès à votre espace client.

Soyez vigilant aux informations que vous saisissez dans les formulaires de contact.

10. MODIFICATIONS APPORTÉES À LA PRÉSENTE CHARTE DE PROTECTION DES DONNÉES

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.



EDF SA
22-30 avenue de Wagram
75382 Paris cedex 08 - France
Capital de 2 084 809 296,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.fr

Direction Commerce

Tour EDF
20 place de La Défense
92050 Paris La Défense cedex

Origine 2021 de l'électricité vendue par EDF :
76,9 % nucléaire, 8,6 % hydraulique, 5,9 % autres énergies renouvelables,
0,8 % charbon, 7,0 % gaz, 0,4 % fioul, 0,4 % autres fossiles.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

