



CHARTRE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES DES CLIENTS ENTREPRISES ET COLLECTIVITÉS

Date de mise à jour : le 05/10/2020

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.

Cette Charte précise 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.

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 ».

S'agissant de personnes morales, seules les données d'identification de leurs collaborateurs y travaillant sont considérées comme personnelles, par exemple : le nom, 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.

D'autres données sont susceptibles d'être considérées comme des données à caractère personnel car elles permettent l'identification du Client. Il s'agit par exemple :

- de l'utilisation de l'énergie ou des services fournis (ex : utilisation associée à un local à usage à la fois professionnel et résidentiel)
- des caractéristiques de l'entité titulaire du contrat (ex : commerçant, artisan, société unipersonnelle...)
- tout ou partie des autres données traitées par EDF dans le cadre de l'exécution du contrat conclu.

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

Dans le cadre de la préparation et de l'exécution du (des) contrat(s) conclus avec nos Clients, en application de nos obligations réglementaires et de nos intérêts légitimes dans le cadre de nos activités commerciales, nous sommes susceptibles de collecter plusieurs types de données personnelles.

→ Les données qui nous permettent de vous identifier et de localiser votre compteur

Il s'agit, par exemple, de vos noms, prénoms et adresses, ou encore du numéro qui permet d'identifier le compteur du local à desservir.

Les données d'identification de votre entreprise, comme les numéros de SIREN, SIRET, la raison sociale ou encore l'adresse du site peuvent être qualifiés de données personnelles lorsqu'ils sont rattachables à une personne physique (cf. « 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**
- **Suivre vos demandes et vous transmettre des éléments par courrier**, e-mail ou via votre espace Client : factures, justificatifs, évolutions contractuelles, etc.
- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation et sauf opposition de votre part

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

Il s'agit, par exemple, de la puissance souscrite, du type de contrat de fourniture que vous avez choisi, des éventuelles prestations incluses que vous avez activées ou des services optionnels que vous avez souscrits.

Nous utilisons ces données pour :

- **Prendre en compte votre souscription et vous fournir les services demandés**
- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation
- **Facturer les services que vous avez souscrits**

Lorsque vous souscrivez certaines offres très spécifiques, des données particulières sont nécessaires. 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, par exemple, des index relevés (automatiquement ou manuellement) sur votre compteur par les gestionnaires de réseau de distribution tels que par exemple ENEDIS pour le réseau d'électricité ou encore GRDF

* 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 »).

pour le gaz. Il s'agit également des volumes d'électricité/gaz, estimés par nous, ou auto-relevés, qui vous sont facturés.

Nous utilisons ces données pour :

- Vous **facturer l'énergie** que vous consommez
- Vous permettre de **bénéficier d'un suivi de vos consommations** sur votre espace Client
- Après sécurisation des données conformément à la réglementation (a minima pseudonymisation, voire anonymisation), **réaliser des études et statistiques** (projections de consommation par exemple)
- Le cas échéant, les **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

DONNÉES ISSUES DES COMPTEURS COMMUNICANTS (LINKY™) :

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

Ces données mensuelles sont utilisées aux mêmes fins que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus sur le suivi de la consommation et sur les données liées à votre (vos) offre(s) de fourniture et/ou de services).

Des données complémentaires peuvent être collectées dans deux cas :

1/ Si vous avez donné votre consentement en activant 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 dans votre espace Client le suivi de vos consommations journalières.**

2/ Si vous avez donné votre consentement en optant pour le « 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 télécharger dans votre espace Client le suivi de vos consommations à la demi-heure**, en complément du suivi des données de consommation à pas quotidien.

Conformément à la réglementation, ces données complémentaires ne sont collectées que si vous en avez exprimé le souhait.

Vous pouvez modifier ces options de collecte à tout moment **dans votre espace Client.**

→ Les données de contact

Il s'agit, par exemple, de votre adresse mail et de votre numéro de téléphone.

Nous utilisons ces données pour :

- **Faciliter nos échanges avec vous** et vous permettre de **recevoir une réponse plus rapide** à vos demandes
- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation et sauf opposition de votre part

Nous pouvons également utiliser vos données de contact pour vous transmettre des informations relatives à la vie de votre contrat (évolutions de prix par exemple) ou à la réglementation, ainsi que les dernières actualités commerciales (newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.).

Concernant les actualités commerciales, vous avez la possibilité de refuser ces sollicitations à tout moment en pied de page de chaque email.

→ Les données financières

Il s'agit, par exemple, de l'IBAN associé à votre contrat ou de données relatives à vos modes de paiement ou aux montants dus à EDF.

Nous utilisons ces données pour :

- **Vous facturer l'énergie consommée ou les services souscrits** et assurer le suivi du paiement des factures correspondantes aux services souscrits
- **Mener des actions de recouvrement**
- **Satisfaire à nos obligations réglementaires** (gérer le chèque énergie, prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.).

→ Les données liées à la satisfaction Client

Il s'agit, par exemple, 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.

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

Il s'agit, par exemple, d'enregistrements vocaux, de transcriptions automatisées ou de toute information à caractère personnel recueillie au cours d'un échange avec nos conseillers, dédiés à l'identification de thématiques générales d'appels au service Client et à l'amélioration de notre qualité de service. Dans le cadre de ces échanges, nous ne collectons aucune donnée sensible (données de santé par exemple, si vous nous en faites part).

Nous utilisons ces données pour :

- **Améliorer la formation** de nos conseillers Clientèle
- **Mieux identifier les problématiques rencontrées par nos Clients** et optimiser les modalités de traitement des demandes adressées au service Client.

Chaque catégorie de données personnelles visées ci-dessus est susceptible de faire l'objet de **traitements à des fins statistiques** destinés à maintenir une bonne connaissance de notre Clientèle et à améliorer la satisfaction Client. Ce type de traitement n'est mis en œuvre qu'après sécurisation des données conformément à la réglementation (a minima pseudonymisation, voire anonymisation).

→ Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?

Dans le cadre de nos activités, 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 sur le site Internet d'EDF.

• 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.

→ 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 en vue de laquelle elles sont recueillies.

Par exemple, pour les Clients équipés d'un compteur Linky™ 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 et puissance maximale atteinte par jour) sont conservées **3 ans à compter de leur collecte**.
- Les données qui permettent le suivi de consommation à la demi-heure (données à la demi-heure) sont conservées pendant **2 ans à compter de leur collecte**.

→ À qui transmettez-vous mes données personnelles ?

Nous communiquons 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.).

Lorsque nécessaire, nous transmettons par ailleurs à nos prestataires ou sous-traitants les données personnelles strictement nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Les contrats concernés comportent systématiquement une clause « RGPD » conforme aux exigences de la réglementation (article 28 du RGPD), ainsi que des clauses de sécurité qui prévoient notamment la restitution ou la destruction des données traitées au choix d'EDF et la prise en compte par le sous-traitant, s'agissant de ses outils, produits, applications ou services, des principes de protection des données dès la conception et la protection des données par défaut.

→ Quels sont mes droits sur les données collectées ?

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

- **D'un droit d'accès** ainsi que **d'un droit de rectification** dans l'hypothèse où ces informations s'avéreraient 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.
- **D'un droit à la portabilité de vos données**.

Nous mettons à votre disposition plusieurs canaux vous permettant d'exercer vos droits. Vous pouvez exercer vos autres droits à partir de votre espace Client en remplissant un formulaire de demande dans votre espace Client [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 SERVICE CLIENTS TSA 21941 – 62978 ARRAS CEDEX 9
- au 0 810 333 633 (prix d'un appel local)

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

Enfin, vous disposez de la possibilité d'introduire un recours auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés.

→ 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.

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

→ 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 ou commerciales sensibles contre le vol, 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 règles de l'art. Des mesures organisationnelles 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 dans des conditions conformes aux règles de l'art.

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 et sensibles, 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 changer régulièrement et d'utiliser des mots de passe différents pour chaque service que vous utilisez.

De plus, des données de connexion et de navigation appelés « log 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.

→ 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 1 549 961 789,50 euros
552 081 317 R.C.S. Paris
www.edf.com

Direction Commerce

Tour EDF
20, place de La Défense
92050 Paris La Défense Cedex

Origine 2019 de l'électricité vendue par EDF :
87,7% nucléaire, 7,1% renouvelables (dont 5,6% hydraulique),
0,6% charbon, 3,5% gaz, 1,1% fioul.
Indicateurs d'impact environnemental sur www.edf.fr

L'énergie est notre avenir, économisons-la !

