

Privacy Policy Website

Dernière mise à jour : **le 23 février 2023**

La présente **politique de confidentialité du site web** (ci-après “la politique de confidentialité”) est destinée aux utilisateurs, visiteurs, consommateurs, clients et partenaires (ci-après “les utilisateurs”) qui accèdent à ce site web (ci-après “le site web”).

1. Qui sont les responsables du traitement de vos données

Les responsables du traitement des données du site web sont SA Veolia nv-sa et toutes les sociétés qui lui sont liées (ci-après dénommées ensemble “Veolia” ou “responsables conjoints du traitement” ou “responsables du traitement des données”).

2. Objet de la note d'information et utilisateurs concernés

La présente politique de confidentialité a pour but d'informer les utilisateurs du site web concernant les données traitées lors de l'utilisation du site web, les finalités pour lesquelles ces données sont utilisées, les droits des personnes concernées ainsi que d'autres aspects sur la protection de ces données, conformément au Règlement (UE) 2016/679 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 (RGPD), mais également conformément à la législation nationale applicable en matière de protection des données.

Veolia peut modifier la politique de confidentialité du site web à tout moment, notamment pour se conformer à toute évolution réglementaire en matière éditoriale ou technique.

La présente politique de confidentialité fait partie intégrante des conditions générales d'utilisation du site web.

3. Description du traitement

a) Finalités du traitement

Veolia collecte et traite vos données personnelles afin d'offrir une expérience d'utilisation sûre, optimale et personnalisée à chaque utilisateur du site, comme expliqué ci-dessous. La collecte et le traitement des données à caractère personnel s'intensifient à mesure que l'utilisateur fait un usage plus intensif du site web et de la méthode de commande en ligne. Le traitement des données est indispensable au bon fonctionnement du site web et des services associés.

Les responsables du traitement des données traitent les données personnelles collectées par le biais du site web aux fins suivantes :

- Permettre aux utilisateurs d'accéder aux fonctions et aux informations offertes par le site web ; Offrir un service général et personnalisé

- Gérer l'accès à certains services et leur utilisation ; Fournir à l'utilisateur un accès à son profil d'utilisateur lui permettant d'effectuer des achats
- À des fins de facturation
- Envoyer (à une fréquence raisonnable) des communications utiles et nécessaires de nature commerciale ou non commerciale ; Offrir des produits et des services et améliorer les produits et services fournis ; Informer sur les (nouveaux) produits et services ;
- Traiter la demande d'information ou la question de l'utilisateur et communiquer efficacement avec les utilisateurs, dans les domaines suivants : actionnaires individuels, relations avec les analystes et les investisseurs, relations avec la presse, ressources humaines, ou répondre à toute autre question d'utilisateurs
- Garantir la sécurité du site internet
- Détecter et protéger contre la fraude, les erreurs, les comportements criminels ou illégaux et/ou toute autre action allant à l'encontre des conditions générales sous lesquelles le site web est proposé.
- Défendre nos droits en justice,
- Mener et gérer des opérations d'audit et de contrôle interne,
- Fournir un soutien en cas de questions ou de remarques ;
- Assurer le suivi des plaintes relatives au fonctionnement du site web ;
- Permettre et réaliser des études, des tests et des statistiques ;
- Permettre de nous contacter via la section <https://www.veolia.be/fr/contact>. Les champs obligatoires à remplir dans les formulaires de contact sont marqués d'un astérisque. Si les champs obligatoires ne sont pas remplis, Veolia ne pourra pas répondre à votre demande.

Veolia peut traiter les données personnelles pour de nouvelles finalités, y compris, entre autres, le développement de nouveaux services et fonctionnalités dans la mesure où elles sont compatibles avec les finalités décrites ci-dessus.

b) Quelles sont les catégories de données traitées ?

Données collectées directement auprès de vous :

- **Données de contact** : données obligatoires que les utilisateurs saisissent en remplissant des formulaires de contact, par exemple : prénom, nom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse électronique. Des données personnelles supplémentaires peuvent être collectées au cours de l'exécution d'une commande ou d'un accord. L'utilisateur décide toujours de la quantité d'informations qu'il divulgue, mais doit tenir compte du fait que certaines commandes ou autres services ne peuvent être complétés ou exécutés sans la divulgation des données personnelles nécessaires à l'exécution du service.
- **Données transmises volontairement par l'utilisateur** : données à caractère personnel que les utilisateurs fournissent volontairement en remplissant les zones de texte prévues à cet effet dans les formulaires de contact, à savoir « Objet de votre message » et « Message ». Les responsables du traitement des données recommandent vivement aux utilisateurs d'éviter de fournir des données personnelles par le biais de ces zones de texte et, en tout état de cause, de ne fournir que les informations strictement nécessaires au traitement de la demande (ci-après « données publiées »).

- **Données relatives à l'expérience professionnelle et à la formation** : CV, études et/ou message de présentation de l'utilisateur. Ces données sont fournies par l'utilisateur lorsqu'il postule pour un emploi ou un stage au sein de Veolia.
- **Données relatives à l'IP et au type d'appareil** que vous utilisez pour visiter le site web :

Le site web utilise plusieurs moyens techniques pour optimiser l'expérience de l'utilisateur et détecter toute erreur (technique) sur le site web :

- Cookies : ces informations nous permettent de reconnaître l'utilisateur et donc de lui permettre d'utiliser efficacement les fonctions du site web. Pour plus de précisions sur nos cookies, consultez notre politique en matière de cookies ;
- Informations de journal : informations telles que l'adresse IP, le lieu présumé de la consultation, l'heure et le jour de la consultation, l'adresse web à partir de laquelle vous avez atteint le site web, les pages visitées, les liens sur lesquels vous avez cliqué et les autres actions entreprises sur notre site web ;
- Informations relatives à l'appareil utilisé, telles que des informations sur le matériel et le logiciel de l'appareil spécifique et des informations sur le réseau ;
- Informations permettant de compiler des statistiques et d'effectuer des analyses ;
- Informations pour un service meilleur et plus personnalisé ;

Les champs obligatoires à remplir dans les formulaires de contact et/ou lors de la soumission d'une candidature sont marqués d'un astérisque. Si vous ne remplissez pas les champs obligatoires, nous ne serons pas en mesure de répondre à votre demande.

Données collectées indirectement auprès de vous :

- **Données obtenues de tiers** par exemple, si vous êtes le représentant d'une personne morale, nous pouvons vérifier les informations publiques du Bureau du registre du commerce pour obtenir plus d'informations sur votre qualité de représentant ou pour valider les données que vous nous avez envoyées.
- **Données déduites** : Nous pouvons vérifier dans notre base de données interne tout lien entre votre plainte et combiner les informations pour vous envoyer notre réponse.

Veillez noter que nous ne vérifions ni ne combinons les informations fournies par les plateformes sociales (Facebook, Instagram, etc.) pour formuler une réponse à votre égard.

Toutes ces données seront collectivement désignées sous le nom de « données ».

En plus des données dont question ci-dessus, nous traitons les données collectées par le biais de cookies. Pour ces catégories de données, les finalités et les conditions de stockage, nous vous recommandons de consulter notre Cookie Policy.

c) Quelle est la base juridique du traitement des données des utilisateurs ?

Le traitement des données n'est licite que s'il repose sur l'un des fondements juridiques définis par le RGPD. La base juridique du traitement de données dans le cadre de l'utilisation du site web est la suivante :

- En cas de dépôt d'une plainte via la section Contact - exécution du contrat (art. 6.1 (b) RGPD) ou intérêt légitime de l'opérateur auquel vous vous êtes adressé (6.1 (f) RGPD), selon les spécificités de la plainte.
- Si vous visitez le site web à des fins d'information - notre intérêt légitime (6.1 (b) RGPD).
- Si nous utilisons les données à des fins d'audit, de contrôle interne ou pour défendre nos intérêts et nos droits en justice - notre intérêt légitime (6.1 lettre b RGPD).
- Si l'utilisateur est actionnaire ou futur actionnaire : le contrat ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.
- Si l'utilisateur est investisseur ou futur investisseur : le contrat ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.
- Si l'utilisateur est fournisseur : le contrat ou l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de la personne concernée.
- Si l'utilisateur est candidat (ou candidat potentiel) : l'exécution de mesures précontractuelles pour répondre à la demande du candidat ou du candidat potentiel.
- Si l'utilisateur est un client qui introduit une réclamation concernant nos services par le biais d'un formulaire : l'intérêt légitime ou le contrat (selon le cas)].
- Si le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis (6.1 (c) RGPD)
- Si le traitement est effectué à des fins de marketing direct, de contrôle et d'amélioration des produits et services fournis, de prévention de la fraude, de gestion de l'administration interne ou de contrôle de la sécurité appropriée du réseau et des informations : l'intérêt légitime ou le contrat (selon le cas)].

d) Bénéficiaires

Les données collectées par le biais du formulaire de contact sont destinées aux services internes de l'opérateur auquel vous vous êtes adressé dans la demande respective. Selon les cas, il peut s'agir : du département de la communication, du département des ressources humaines, etc.

Les destinataires internes peuvent également être des filiales du groupe Veolia situées dans l'Union européenne (UE) ou en dehors, étant entendu que tout transfert de données hors de l'UE sera réalisé dans les conditions précisées à l'article « **Transfert de données hors de l'Union européenne** », ci-après.

Chaque filiale destinataire peut être, selon le cas, le responsable du traitement des données fournies ou le sous-traitant. Les données peuvent également être transférées/utilisées par des tiers dans les conditions suivantes :

- **Nos partenaires contractuels situés en Europe** (personnes autorisées ou responsables du traitement des données). Les données peuvent être transférées ou rendues accessibles à nos prestataires de services et à leurs sous-traitants lorsqu'ils : a) jouent un rôle dans la mise en œuvre technique et/ou opérationnelle du site web ; ou b) nous aident à accomplir nos finalités de traitement. Cette catégorie comprend : le prestataire de services d'hébergement du site web et les prestataires de services informatiques qui assurent les services de maintenance technique du site web, les avocats ou les collaborateurs externes, les auditeurs externes. Nous pouvons également faire appel aux catégories de sous-traitants suivantes : Les sous-traitants qui collectent et/ou affichent des statistiques à partir du site web ; Les sous-traitants qui recueillent et/ou affichent des critiques et des évaluations du site web ; Les sous-traitants fournissant des services de marketing par courrier électronique et/ou d'autres services de communication ; Les sous-traitants qui créent des enquêtes de satisfaction et/ou contactent les clients ; Les

sous-traitants auprès desquels nous achetons des données ; Les sous-traitants offrant des services logistiques ; Les agents commerciaux.

- **Données transférées aux autorités et/ou organismes publics:** Conformément à la réglementation en vigueur, les données peuvent être transmises aux autorités compétentes sur demande et notamment aux organismes publics aux seules fins de satisfaire aux obligations légales, aux représentants de la loi, aux représentants ministériels et aux organismes de recouvrement de créances, ainsi que dans le cadre de la poursuite des auteurs d'infractions commises en ligne.
- **Veolia Environnement SA ou SA Veolia nv-sa-** assure la gestion technique de la plateforme sur laquelle se trouve le site web.
- **Réseaux sociaux.** Les utilisateurs peuvent partager les pages qui les intéressent sur les réseaux sociaux en cliquant sur les boutons de partage. La collecte de données via les boutons de partage des réseaux sociaux est soumise aux politiques de confidentialité de ces tiers. Nous vous recommandons de lire les politiques relatives aux médias sociaux pour savoir comment vos données personnelles sont utilisées.

4. Exercice des droits des utilisateurs

Conformément au RGPD, tous les utilisateurs qui sont des personnes physiques ont les droits suivants **concernant leurs données personnelles** : a) l'accès, b) la rectification, c) la suppression ; d) retrait de consentement, e) restriction du traitement, f) portabilité, g) opposition, h) ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatique ; i) le droit de déposer une plainte auprès de l'Autorité de protection des données. Les utilisateurs ont également le droit de définir des instructions générales et spécifiques sur la manière dont ils souhaitent que leurs droits soient exercés après leur décès.

Pour tous les traitements effectués dans le cadre du site web, et uniquement dans ce cadre, quelle que soit l'entité responsable du traitement des données, les utilisateurs peuvent exercer leurs droits : le formulaire « Droits de la personne concernée » ou en envoyant une preuve d'identité à :

Par courrier postal : SA Veolia nv-sa, Boulevard Poincaré 78-79, 1060 Saint-Gilles, Belgique

En cas de difficultés concernant la gestion de leurs données personnelles, les utilisateurs peuvent contacter le responsable de la protection des données de Veolia (adresse électronique : dataprotection.be@veolia.com ou dataprotection.lu@veolia.com).

Si vous estimez que la réponse du responsable de la protection des données n'est pas satisfaisante, vous pouvez également déposer une plainte auprès de l'autorité de contrôle compétente ((<https://cnpd.public.lu/> ou <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>)).

Les utilisateurs peuvent s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel, pour des motifs légitimes.

Il est noté que si les utilisateurs exercent certains des droits ci-dessus, Veolia pourrait ne pas être en mesure de prendre les mesures nécessaires à la réalisation des finalités décrites ci-dessus, ou l'utilisateur pourrait ne pas être en mesure d'utiliser tout ou partie des services.

Veolia tiendra à jour les données collectées auprès des utilisateurs. Il est donc conseillé aux utilisateurs de nous informer de toute modification de leurs données en envoyant un courriel à l'adresse suivante : be.ves.info.all@veolia.com.

5. Période de stockage et d'archivage des données

Les données de l'utilisateur ne seront pas conservées plus longtemps que strictement nécessaire aux fins poursuivies telles que spécifiées, conformément à la réglementation et aux lois en vigueur.

À cet égard, les données collectées pour répondre aux demandes d'information et aux questions des utilisateurs sont conservées dans une base de données active pendant l'année civile à compter de la réception de la demande de l'utilisateur, puis pendant cinq ans dans une archive temporaire.

Les données sont stockées dans une archive temporaire pour permettre à Veolia de se défendre dans toute procédure judiciaire ou aux fins de la recherche, de l'enregistrement et de la poursuite des délits, afin que les données puissent être mises à la disposition de l'autorité judiciaire.

À la fin de la période d'archivage temporaire, les données de l'utilisateur seront définitivement supprimées.

En outre, Veolia peut conserver les données de façon permanente et anonyme aux fins d'études statistiques. Ces études ne permettront en aucun cas d'identifier les utilisateurs et ne porteront que sur les tendances résultant de leurs données agrégées.

6. Sécurité

Veolia prend les précautions nécessaires ainsi que les mesures organisationnelles et techniques appropriées pour préserver la sécurité, l'intégrité et la confidentialité des données et, en particulier, empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès. Toutefois, il n'est jamais possible de garantir que tous les risques de piratage, de falsification, de reproduction illégale ou d'utilisation abusive des données ont été éliminés.

La base de données créée lorsque les utilisateurs envoient une demande par le biais du formulaire de contact est strictement confidentielle.

7. Transfert de données en dehors de l'Union européenne

En cas de transfert des données de l'utilisateur vers une filiale du groupe Veolia ou un tiers situé en dehors de l'Union européenne, Veolia s'assurera que le pays où les données sont transmises offre une protection adéquate (la Commission européenne a pris une décision d'adéquation concernant le pays de destination). Dans le cas contraire, Veolia s'engage à restreindre le transfert par des instruments juridiques appropriés, et notamment par les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Les utilisateurs qui souhaitent recevoir plus d'informations sur la façon dont Veolia protège ses données ou obtenir une copie des instruments juridiques mis en place, peuvent envoyer une demande à dataprotection.be@veolia.com ou dataprotection.lu@veolia.com.