



Note d'information sur la politique des sociétés Veolia Belux pour
la protection des données personnelles de tiers

Mai 2018

1. Objet

Veolia nv-sa et les sociétés belges et luxembourgeoises qui lui sont affiliées (Relaitron NV/SA, Nomos NV/SA, Dalfa NV/SA, Aquiris SA, Cowalex SA, Cabac SA, Quintiens NV, Sanivest SA et Veolia Luxembourg SA) (ci-après « nous » ou « Veolia »), sont soucieux du respect de votre vie privée. Dans le cas où nous traitons vos données personnelles, nous le faisons conformément aux dispositions du règlement général sur la protection des données du 27 avril 2016 (GDPR) et de la législation nationale.

La présente note décrit :

- (i) les informations personnelles que nous collectons ;
- (ii) la manière dont nous traitons ces données personnelles ;
- (iii) les bases légales justifiant ces traitements ;
- (iv) les mesures de protection de données personnelles que nous prenons ; et
- (v) vos droits concernant ces opérations.

2. Collecte

Nous pouvons collecter des informations personnelles :

- (i) lors d'échanges avec vous, notamment lorsque vous accédez à nos locaux, sites internet ; outils ou plateformes digitales ; ou
- (ii) à partir de sources publics et/ou suite à des communications qui nous sont faites par des tiers.

De manière générale, nous ne collectons, ne traitons et ne stockons pas volontairement des données personnelles de personnes tierces de moins de seize ans, sauf si cela est autorisé par la loi. Dans le cas où nous prendrions connaissance que nous sommes en possession d'informations personnelles d'individus âgés de moins de seize ans (sauf pour les cas prévus par la loi), nous les supprimerions immédiatement de notre base de données.



3. Portée du traitement des données personnelles

Vos données personnelles peuvent être utilisées de la manière suivante :

Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
Vous Identifier	Données d'identification (Nom, sexe, date de naissance, nationalité, adresse, carte d'identité, numéro de client, numéro de registre national, numéro d'immatriculation de votre véhicule, permis de conduire, identifiant et mots de passe informatiques, adresse email, informations d'identification des appareils que vous utilisez (adresse Mac, IP, données d'identification uniques de votre appareil), adresse IP et noms de domaines, habilitations professionnelles et parcours scolaire et professionnel)	Accès aux locaux où nous sommes présents ou prestons des services Accès à nos sites internet ou outils digitaux Correspondance avec vous Exécution de nos contrats	Exécution de nos contrats Respect d'obligations légales Intérêt légitime de contrôler l'accès à nos sites/outils informatiques et aux locaux où nous sommes présents et où nous prestons des services Intérêt légitime du suivi de la performance de l'utilisation et le suivi de nos outils informatiques



Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
<p>Correspondre avec Vous</p>	<p>Données d'identification</p> <p>Préférences personnelles (langue, préférences alimentaires, intérêts dans nos produits ou services)</p>	<p>Echanges avec vous, notamment dans le cadre de nos contrats</p> <p>Envoi de factures et correspondances contractuelles</p> <p>Invitation à et organisation d'événements</p> <p>Prospection) (y inclus « direct marketing ») envers des clients et/ou la négociation de contrats</p>	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect d'obligations légales</p> <p>Intérêt légitime de vous fournir des informations sur nos services et activités</p> <p>Intérêt légitime de demander à nos clients et prestataires des références afin de nous permettre de conclure des contrats</p>



Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
<p>Assurer et améliorer la qualité de nos services et notre image</p>	<p>Données d'identification</p> <p>Préférences personnelles</p> <p>Enregistrement audio d'échanges téléphoniques</p> <p>Profil d'utilisation de nos services, notamment vos consommations énergétiques</p>	<p>Etudes marketing et de satisfaction client</p> <p>Envoi d'informations sur nos services et/ou nos activités</p> <p>Suivi qualité de nos services et/ou de la perception de notre image</p>	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect d'obligations légales</p> <p>Intérêt légitime de fournir des informations sur nos services et activités à nos clients, prospects, journalistes et autres tiers</p> <p>Intérêt légitime de suivre la perception par des tiers (dont nos clients, prospects, fournisseurs et journalistes) de nos prestations, de nos échanges avec eux et/ou de notre image, afin d'en assurer la qualité de nos services ou notre image et/ou les améliorer</p>
<p>Sécuriser l'accès aux sites où nous sommes présents et où nous prestons des services</p>	<p>Données d'identification</p> <p>Images vidéo</p>	<p>Contrôle d'accès et sécurisation des sites concernées</p>	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect d'obligations légales</p> <p>Intérêt légitime de contrôler l'accès aux sites concernés</p>



Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
Evaluer des candidatures pour des emplois dans nos sociétés et/ou pour la fourniture de services à nos sociétés	Données d'identification	Evaluation de candidatures professionnelles	Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles Respect d'obligations légales Intérêt légitime de suivre et de conserver les candidatures pour pouvoir s'y référer à une date ultérieure dans le cas où un poste n'est pas immédiatement disponible



Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
Facturations et Paiements	Données d'identification Données financières (notamment compte bancaire)	Paiement de nos obligations financières et collecte des sommes qui nous sont dues	Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles Respect d'obligations légales
Suivi d'obligations légales et différends ou contentieux	Données d'identification	Suivi administratif d'informations nécessaires à Veolia pour le respect d'obligations légales ou le suivi de sinistres et/ou différends ou contentieux	Respect d'obligations légales en matière de droit du travail, de la sécurité sociale et de la protection sociale Intérêt légitime de la bonne gestion administrative de nos sociétés en matière de droit des sociétés Intérêt légitime du suivi d'éventuels sinistres ou contentieux impliquant des tiers par l'exercice, la constatation ou la défense d'un droit en justice

Objet du Traitement	Nature des Informations	Utilisations	Base Légale
<p>Autres</p>	<p>Informations concernant l'origine raciale ou ethnique, les opinions politiques, les convictions religieuses ou philosophiques, l'appartenance syndicale, les données biométriques, les données médicales ou concernant la vie ou l'orientation sexuelle</p>	<p>Suivi administratif d'informations nécessaires à Veolia pour le respect d'obligations légales ou le suivi de sinistres et/ou différends ou contentieux</p> <p>Prospection (y inclus « direct marketing ») envers des clients et/ou la négociation de contrats</p> <p>Etudes marketing et de satisfaction client</p> <p>Envoi d'informations sur nos services et/ou nos activités</p> <p>Exchanges dans le cadre d'activités de lobbying sur la réglementation applicable à nos métiers</p>	<p>Accord exprès de la personne concernée</p> <p>Respect d'obligations légales en matière de droit du travail, de la sécurité sociale et de la protection sociale ou une convention collective</p> <p>Les données personnelles ont manifestement été rendues publiques par la personne concernée</p> <p>Les données sont nécessaires à la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice</p> <p>Intérêt légitime de fournir des informations sur nos services et activités à nos clients, prospects, journalistes et autres tiers et d'échanger sur la réglementation actuelle ou envisagée</p> <p>Intérêt légitime de suivre la perception par des tiers (dont nos clients, prospects, fournisseurs et journalistes) de nos prestations, de nos échanges avec eux et/ou de notre image, afin d'en assurer la qualité de nos services ou notre image et/ou les améliorer</p>



En général, le traitement de vos données ne donne pas lieu à une prise de décision individuelle automatisée mais si cela devait en être le cas, vous en serez informé et vous disposerez alors d'un droit d'opposition.

Le refus de nous fournir des informations personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat et/ou à l'accès et/ou à l'utilisation de nos outils ou plateformes digitales peut résulter en un refus de contracter avec vous et/ou de vous fournir les prestations nécessitant l'accès à ces informations personnelles, notamment à des fins d'identification.

4. Durée de détention des données personnelles

Les données sont conservées pour une durée relative aux besoins du traitement et qui seront, par traitement, enregistrées dans le registre de traitement. En déterminant la durée de détention, nous tenons compte de la nature et de la quantité des informations vous concernant qui sont en notre possession ainsi que l'objet pour lequel ils ont été collectées.

Le point de départ pour la conservation de vos données personnelles est le délai légal de conservation (souvent fixé à 10 ans après la fin d'un contrat ou d'une transaction). Ce délai peut se prolonger pour ce qui concerne l'exécution de nos droits, comme le délai légal de prescription. Si la loi ne prescrit pas de délai de conservation, la conservation peut se raccourcir.

Nous utilisons les données personnelles des (employés des) nouveaux clients potentiels pendant une période de 5 ans, à moins qu'il n'y ait eu entretemps un contact avec le prospect. Un nouveau terme de 5 ans sera entamé alors. Le prospect peut à tout moment demander que ses données personnelles soient éliminées.

Les images enregistrées par les caméras de surveillance sont conservées pendant un mois.

5. Transfert des données personnelles et traitement par des services externes

Vos données personnelles ne seront traitées que pour les besoins pour lesquels elles auront été collectées, à moins qu'il ne nous paraisse nécessaire ou utile d'en faire une utilisation additionnelle rattachée à et cohérente avec l'utilisation envisagée originellement. Si nous avons besoin de vos informations personnelles pour un besoin non rattaché à l'objet initial de son utilisation, nous vous en informerons et vous demanderons également votre accord lorsque cela est nécessaire au regard de la réglementation applicable.

Veolia procède normalement elle-même au traitement des données personnelles, mais pour certains traitements, elle fait appel à un nombre de processeurs externes restreint. Nous pouvons également transmettre vos données personnelles à des clients, à des fournisseurs ou à des pouvoirs publics lorsque cela est nécessaire pour l'exécution de nos contrats, du respect d'une obligation légale, d'intérêts légitimes de notre entreprise ou pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice.



Veolia peut également échanger des données avec les autres sociétés membres du groupe Veolia Environnement.

Dans les cas de transfert d'informations personnelles à des tiers, nous prenons les mesures qui s'imposent afin de garantir que vos données restent dans des mains fiables. Nous veillons à ce que des règles strictes soient suivies et que les processeurs externes :

- disposent uniquement des données nécessaires pour exécuter leurs missions ;
- se soient engagés envers nous à traiter ces données de façon confidentielle et sécurisée et de ne les utiliser que pour l'exécution de leur mission et conformément aux instructions que nous leur avons données.

En général, les informations ne seront pas transmises à ou traitées par des organisations internationales et/ou des personnes domiciliées en dehors de l'Union européenne mais si ceci n'était pas le cas, la transmission et le traitement se feront en prenant les mesures de sauvegarde nécessaire pour respecter la législation applicable (accords types, règles d'entreprise contraignantes, etc.).

6. Vos droits concernant la gestion de vos données personnelles

Nous nous efforçons de nous assurer que les informations personnelles vous concernant sont exactes et à jour.

Vous disposez des conditions envisagées dans le Règlement général sur la protection des données, à savoir :

- (i) d'un droit d'accès à vos informations personnelles et d'être informé de la finalité de leur traitement, la durée de leur détention, la source des données personnelles en notre possession, les personnes auxquelles vos données peuvent être transmises et si vos données personnelles peuvent donner lieu à un traitement automatisé ;
- (ii) d'un droit de rectification et de suppression des données qui vous concernent ;
- (iii) d'un droit de vous opposer à un traitement de données personnelles, dans les limites de la législation ;
- (iv) d'un droit à la portabilité de vos données vers des parties tiers ;
- (v) d'un droit à l'effacement de vos données personnelles ;
- (vi) d'un droit de vous opposer à un traitement de données personnelles et/ou de restreindre ce traitement ;
- (vii) d'un droit de retirer votre consentement à un traitement dans les conditions légales ;
- (viii) d'un droit d'opposition à un traitement conduisant à une décision individuelle automatisée.

Si vous n'êtes plus désireux de recevoir nos envois de newsletter ou autres informations de nature commerciale concernant Veolia (y compris le « direct marketing »), vous pouvez utiliser votre droit d'objection au marketing direct en prenant contact avec nous ou en suivant les instructions qui sont



reprises dans les documents de marketing mêmes, notamment en cliquant sur le lien "Désinscription" figurant sur chaque envoi.

Vous pouvez exercer vos droits le cas échéant en adressant un email à dataprotection.be@veolia.com pour la Belgique et dataprotection.lu@veolia.com pour le Luxembourg.

7. Sécurité et confidentialité

Seules les personnes qui y sont habilitées auront accès aux données personnelles et uniquement si ces données sont pertinentes pour l'exécution de leur mission.

Nous avons mis en place des mesures de sécurité destinées à préserver la confidentialité de vos informations personnelles, à éviter toute perte, usage abusif et/ou accès ou modification non-autorisé de données personnelles.

Nous pouvons parfois procéder à l'anonymisation de vos données personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent plus vous être associées. Dans ce cas, les informations perdent leur caractère de données personnelles.

8. Cookies

La navigation sur notre site Internet peut entraîner l'installation de *cookies* dans votre ordinateur. Ils simplifient la visite et améliorent l'ergonomie du dialogue.

Vous pouvez refuser l'installation de ces cookies sur votre ordinateur, mais un tel refus peut empêcher l'accès à certains services des sites.

9. Responsable du traitement

Veolia nv-sa ou une de nos filiales sises en Belgique ou le Luxembourg identifiée ci-dessus est le responsable de traitement. Vous pouvez nous contacter à l'adresse email suivante : dataprotection.be@veolia.com pour la Belgique et dataprotection.lu@veolia.com pour le Luxembourg.

10. Data Protection Manager et Autorité de protection des données

Pour tout renseignement complémentaire ou toute plainte relative au traitement de vos données personnelles, vous pouvez contacter :



- notre Chief Data Protection Manager, en utilisant l'adresse e-mail suivant : dataprotection.be@veolia.com pour la Belgique et dataprotection.lu@veolia.com pour le Luxembourg.
- Pour la Belgique : La Commission de la protection de la vie privée, rue de la Presse 35, 1000 Bruxelles, Site web www.privacycommission.be
- Pour le Luxembourg : La Commission nationale pour la protection des données, 1, avenue du Rock'n'Roll, L-436 Esch sur Alzette, Site web : <https://cnpd.public.lu>