



## **Politique de confidentialité Veolia Belux (Dernière mise à jour : février 2023)**

SA Veolia nv-sa et ses sociétés liées en Belgique et au Luxembourg (ci-après dénommées " nous " ou " Veolia ") vous informent que nous traitons certaines données personnelles vous concernant, en qualité de responsable du traitement. Nous traiterons et protégerons vos données personnelles conformément aux dispositions du Règlement général sur la protection des données 2016/679 du 27 avril 2016 (ci-après " RGPD ") et à la législation nationale applicable.

La présente note définit :

1. La manière dont nous recueillons vos données personnelles ;
2. La portée du traitement de vos données personnelles (quelles informations personnelles nous collectons, à quelles fins et sur quelle base juridique) ;
3. La durée de conservation et de traitement de vos données personnelles ;
4. A qui vos données personnelles peuvent être transmises ;
5. Les mesures de protection que nous prenons desdites données personnelles ;
6. Vos droits par rapport à ces traitements ;
7. Informations sur les cookies;
8. Les coordonnées du responsable du respect de la vie privée et des autorités chargées de la protection des données;
9. Notre identification et nos coordonnées.

La politique de confidentialité peut être modifiée de temps à autre. Si des modifications importantes sont apportées, nous vous en informerons.

### **1. Comment nous collectons vos données personnelles**

Nous pouvons collecter les données personnelles :

- directement auprès de vous lorsque nous interagissons avec vous, notamment lorsque vous accédez à nos locaux, à nos plateformes numériques ou à nos sites web (voir également l'avis de confidentialité du site web) ; ou
- à partir de sources publiques, par exemple la Banque-Carrefour de la sécurité sociale ; ou
- auprès de tiers, par exemple votre ancien fournisseur de chaleur ou l'Agence flamande de l'énergie.

Veillez noter que, sous réserve d'obtenir votre consentement exprès, dans certains cas et moyennant un préavis, nous pouvons enregistrer et traiter les appels téléphoniques aux fins énoncées plus loin.

Nous n'avons pas pour objectif de collecter, traiter ou conserver les données personnelles de tiers âgés de moins de 16 ans, sauf autorisation légale. Si nous apprenons que nous détenons des

données personnelles de personnes de moins de 16 ans (sauf cas prévus par la loi), nous les supprimerons de nos fichiers.

## 2. Champ d'application du traitement des données à caractère personnel

Vous trouverez ci-dessous un aperçu concernant (i) quelles données personnelles nous traitons, (ii) à quelles fins et (iii) sur quelle base juridique :

Objet du traitement	Nature de l'information	Utilisation/traitement objectif	Base juridique
<p><b>Vous</b></p> <p><b>Identifier</b></p>	<p>Données d'identification (nom, sexe, date de naissance, nationalité, adresse, numéro de carte d'identité, numéro de client, numéro d'enregistrement national, login et mots de passe informatiques, adresse e-mail, données d'identification des appareils que vous utilisez (adresse mac, ip, données d'identification personnelles de votre appareil), noms de domaine, données professionnelles, etc. les autorisations, les cours professionnels et éducatifs, les données personnelles collectées via la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale et la CBE dans le cadre du respect de l'art. 4.1.3 du décret énergie (lutte contre la fraude énergétique).</p>	<p>Accès aux locaux où nous sommes situés ou où nous fournissons nos services</p> <p>l'accès à nos sites web ou à nos outils numériques (voir également l'avis de confidentialité du site web).</p> <p>Correspondance avec vous</p> <p>Exécution de nos contrats</p>	<p>Exécution de nos contrats</p> <p>Respect des obligations légales (par exemple, pour lutter contre la fraude énergétique)</p> <p>Intérêt justifié pour le contrôle de l'accès à nos sites/outils informatiques (voir également la déclaration de confidentialité du site web) et aux locaux où nous sommes situés et où nous fournissons nos services.</p> <p>Intérêt légitime de suivi des performances lié à l'utilisation et au suivi de nos outils informatiques.</p>

Objet du traitement	Nature de l'information	Objectif d'utilisation/de traitement	Base juridique
<b>Correspondant et avec vous</b>	<p>Données d'identification</p> <p>Préférences personnelles (langue, régime alimentaire, intérêt pour nos produits ou services)</p>	<p>Contact avec vous, plus spécifiquement dans le cadre de (la négociation de) nos contrats</p> <p>Envoi des factures et de la correspondance relative aux contrats</p> <p>Invitation et organisation d'événements et marketing direct auprès des clients existants</p> <p>La prospection de clients (y compris le "marketing direct") dirigée vers des clients potentiels.</p> <p>Demande de préférences d'appel</p>	<p>Exécution de nos contrats</p> <p>Respect des obligations légales</p> <p>Intérêt légitime pour vous transmettre des informations sur nos services et activités et pour les promouvoir.</p> <p>votre consentement, que vous pouvez retirer à tout moment (voir point 6. "Vos droits")</p> <p>Demander des références à nos clients et prestataires de services sur base d'un intérêt justifié afin de nous permettre de conclure des contrats.</p>

Objet du traitement	Nature de l'information	Utilisez	Base juridique
<p><b>Assurer et améliorer le la qualité de nos services et de notre image</b></p>	<p>Données d'identification</p> <p>Préférence personnelle</p> <p>Enregistrements audio de conversations téléphoniques (avec votre consentement)</p> <p>Profil du consommateur de nos services, plus particulièrement de votre consommation d'énergie</p>	<p>Études de marché et de satisfaction des clients</p> <p>Envoi d'informations concernant nos services et/ou activités</p> <p>Suivi de la qualité de nos services et/ou perception de notre image</p> <p>Déterminer les profils des consommateurs</p>	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect des dispositions légales</p> <p>fournir aux clients, prospects, journalistes et autres tiers des informations sur nos services et nos activités sur base d'un intérêt justifié.</p> <p>Intérêt légitime à surveiller la perception qu'ont les tiers (y compris nos clients, prospects, fournisseurs et journalistes) de nos performances, de nos contacts avec eux et/ou de notre image, afin d'assurer et/ou d'améliorer la qualité de nos services et de notre image.</p>
<p><b>Assurer l'accès aux sites où nous sommes présents et où nous exécutons nos services</b></p>	<p>Données d'identification</p> <p>Séquences vidéo</p>	<p>Contrôle d'accès et sécurité des sites concernés</p>	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect des obligations légales</p> <p>Intérêt légitime pour contrôler l'accès à nos sites</p>

<b>Objet du traitement</b>	<b>Nature de l'information</b>	<b>Utilisez</b>	<b>Base juridique</b>
<b>Évaluation des candidatures pour l'emploi au sein de notre entreprise et/ou la fourniture de services à notre entreprise</b>	Détails d'identification	Évaluation des demandes	<p>Exécution de nos contrats ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect des obligations légales</p> <p>Intérêt légitime pour le suivi et la conservation des candidatures. Sous réserve du consentement des intéressés, ces données peuvent être conservées plus longtemps afin d'y faire référence ultérieurement si un poste n'est pas immédiatement disponible.</p>
<b>Facturation et paiements</b>	<p>Détails d'identification</p> <p>Données financières (plus précisément, le numéro de compte)</p>	Paiement de nos obligations financières et recouvrement des sommes qui nous sont dues	<p>Exécution de nos contrats et/ou mesures précontractuelles</p> <p>Respect des obligations légales</p>

Objet du traitement	Nature de l'information	Utilisez	Base juridique
<b>Suivi des obligations légales, litiges ou poursuites judiciaires</b>	Données d'identification et toutes les données encadrant le litige ou le procès	Suivi administratif des informations nécessaires à Veolia pour se conformer aux obligations légales ou suivi des réclamations et/ou litiges ou contentieux.	<p>Respect des obligations légales en matière de droit du travail, de sécurité sociale et de protection sociale</p> <p>L'intérêt légitime de la bonne gestion administrative de notre activité en relation avec le droit des sociétés.</p> <p>L'intérêt légitime pour le suivi éventuel de réclamations ou de litiges impliquant des tiers, ou impliquant l'exercice, la détermination ou la défense d'un droit devant les tribunaux.</p>

Vos données personnelles seront utilisées uniquement aux fins pour lesquelles elles ont été collectées. Si nous avons besoin de vos données personnelles pour une nouvelle finalité, sans rapport avec la finalité initiale de leur utilisation, nous vous en informerons et demanderons également votre accord si l'arrangement l'exige.

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

Le refus de nous fournir les informations personnelles nécessaires à l'exécution d'un contrat et/ou d'accéder et/ou d'utiliser nos outils ou plateformes numériques peut entraîner le refus de conclure un contrat avec vous et/ou de fournir les services pour lesquels l'accès à ces informations personnelles est requis, plus particulièrement en ce qui concerne les fins d'identification.

### 3. Combien de temps vos données seront-elles conservées et traitées ?

Vos données sont conservées pendant une durée qui dépend des besoins du traitement et enregistrées, pour chaque traitement, dans le registre des traitements ou conformément à la durée de

conservation légale. Pour définir cette durée, nous tenons compte de la nature et de la quantité des informations qui vous concernent et qui sont en notre possession ainsi que de la finalité pour laquelle elles ont été collectées.

En particulier, nous appliquons les directives suivantes en matière de stockage :

- Le point de départ de la conservation de vos données personnelles est la période de conservation légale (souvent jusqu'à 10 ans après la fin d'un contrat ou l'exécution d'une transaction). Pour l'exercice de nos droits, cette durée peut être plus longue, comme le délai de prescription légale. Si la loi ne prescrit pas de période de conservation, la conservation peut être plus courte.
- Nous utilisons les données personnelles des (employés des) nouveaux clients potentiels pendant 5 ans, à moins qu'un contact avec le prospect n'ait eu lieu entre-temps. Dans ce cas, une nouvelle période de 5 ans commence. Le prospect peut demander à tout moment la suppression de ses données personnelles (voir le point 6 "vos droits").
- Nous utilisons les données personnelles des candidats à l'emploi et des appels téléphoniques pour une durée maximale d'un an.
- Les données stockées par caméra surveillance seront conservées pendant 1 mois.

Après l'expiration de la période de conservation, vos données personnelles peuvent encore se trouver dans nos sauvegardes ou nos archives, mais elles ne seront plus traitées activement dans le fichier.

De plus amples informations sur nos périodes de conservation sont disponibles sur simple demande.

#### **4. Transfert de données personnelles et traitement par des prestataires de services externes**

Dans la plupart des cas, Veolia traite elle-même les données personnelles, mais pour certains traitements, elle fait appel à un nombre limité de sous-traitants externes, tels que des prestataires de services informatiques/cloud, ou des sous-traitants qui agissent en tant que prestataires. Nous veillons à ce que des règles strictes soient suivies et que les sous-traitants impliqués :

- ne disposent que des données dont ils ont besoin pour mener à bien leurs missions ;
- se soient engagés auprès de nous à traiter ces données de manière sécurisée et confidentielle et à ne les utiliser que pour l'exécution de leurs missions et uniquement conformément aux instructions que nous leur avons données.

Nous pouvons également transférer vos données aux tiers suivants :

- aux clients, fournisseurs, autorités publiques, exploitants de réseaux de chaleur, producteurs de chaleur ou autres fournisseurs de chaleur, si cela est nécessaire à l'exécution de nos contrats, au respect d'une obligation légale, ou fondé sur l'intérêt légitime de notre société pour la constatation, l'exercice ou la défense d'un droit en justice ;
- d'autres sociétés du groupe Veolia
- Nos conseillers professionnels et nos avocats, dans la mesure où cela est nécessaire dans le

cadre de leurs conseils ou pour nous assister en cas de différends ou de litiges.

En cas de transfert de données personnelles à des tiers, nous prenons les mesures nécessaires pour garantir que vos données restent entre les mains de personnes de confiance.

Vos données personnelles ne seront pas cédées à, ou traitées par des organisations internationales et/ou des personnes établies en dehors de l'Espace économique européen. Si jamais nous le faisons, le transfert et le traitement se feront en prenant les garanties nécessaires afin de respecter la législation applicable (conventions type, règles d'entreprise contraignantes, etc...). Vous en serez également expressément informé à ce moment-là.

## **5. Sécurité et confidentialité**

Seules les personnes autorisées à le faire ont accès aux données à caractère personnel, et uniquement si ces données sont pertinentes pour l'accomplissement de leur mission.

Nous avons pris les mesures de sécurité administratives, techniques et organisationnelles nécessaires pour préserver la confidentialité de vos données personnelles et pour éviter toute perte, tout abus et/ou tout accès ou modification non autorisé des données personnelles.

Nous pouvons parfois anonymiser vos données personnelles dans la mesure où elles ne peuvent plus être associées à vous. Dans ce cas, ces informations perdent le caractère de données à caractère personnel.

En outre, nous nous efforçons de veiller à l'exactitude et à la mise à jour de vos données personnelles. À cette fin, nous vous demandons de bien vouloir nous informer de toute modification de vos données personnelles (comme un changement de vos coordonnées).

De plus amples informations sur nos mesures de protection sont disponibles sur simple demande.

## **6. Vos droits**

Nous mettons tout en œuvre pour que les données personnelles qui vous concernent soient correctes et à jour.

Dans les limites des articles 15 à 22 LCA, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'accès à vos données personnelles ;
- Droit à l'information (notamment sur la finalité de leur traitement, la durée de leur détention, l'origine des données personnelles en notre possession, les personnes auxquelles vos données personnelles peuvent être remises et si vos données personnelles peuvent donner lieu à un traitement automatisé) ;
- Droit de modifier ou de corriger vos données personnelles ;
- Droit de supprimer les données vous concernant ("droit à l'oubli"),
- Droit de s'opposer au traitement de vos données personnelles et/ou de restreindre le traitement ;
- Droit de recevoir vos données personnelles dans un format structuré, couramment utilisé et lisible par machine et de fournir (ou de faire fournir) vos données personnelles à une autre organisation ;
- Droit de révoquer votre consentement au traitement.



Si vous ne souhaitez plus recevoir les envois de nos newsletters ou d'autres informations à caractère commercial concernant Veolia (y compris le "marketing direct"), vous pouvez à tout moment exercer votre droit d'opposition au "marketing direct"/votre droit de révoquer votre consentement en nous contactant ou en suivant les instructions indiquées sur les documents marketing eux-mêmes, notamment en cliquant sur le lien "désinscription" indiqué sur chaque envoi de nos prospectus marketing.

Enfin, vous avez le droit de déposer une plainte concernant notre traitement de vos données personnelles auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données (voir point 8).

Vous pouvez exercer vos droits dans ce cas en envoyant un e-mail à l'adresse suivante : [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) pour la Belgique et [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) pour le Luxembourg.

Nous nous efforçons de répondre à vos demandes ou requêtes aussi rapidement que possible. Nous pouvons demander une preuve d'identité à l'avance pour vérifier votre demande, dans la mesure où votre identité peut être raisonnablement mise en doute.

## **7. Cookies**

Notre site web utilise des cookies qui peuvent collecter des données personnelles vous concernant. Vous pouvez accepter ou refuser l'utilisation de certains cookies en sélectionnant les paramètres appropriés dans notre bannière de cookies. Vous pouvez retirer ce consentement à tout moment. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre politique en matière de cookies.

## **8. Responsable du respect de la confidentialité des données et autorités chargées de la protection des données**

Pour toute information complémentaire ou plainte concernant le traitement de vos données personnelles, veuillez contacter

- Notre responsable du respect de la confidentialité des données, en utilisant l'adresse électronique suivante pour la Belgique [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) et [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) pour le Luxembourg.
- Belgique : L'autorité de protection des données, Rue du Printing Press 35, 1000 Bruxelles, site web [www.gegevensbeschermingsautoriteit.be](http://www.gegevensbeschermingsautoriteit.be).
- Luxembourg : la Commission nationale pour la protection des données 15, Boulevard du Jazz, L-4370 Belvaux, site web <https://cnpd.public.lu>

## **9. Notre identification et nos coordonnées**

SA Veolia nv-sa ou l'une de ses sociétés affiliées établies en Belgique ou au Luxembourg, identifiées ci-dessus, est le responsable du traitement des données. Vous pouvez nous contacter à l'adresse suivante: Boulevard Poincaré 78-79, 1060 Saint-Gilles, Belgique, CBE n° 0406.129.003, ou à l'adresse électronique suivante : [dataprotection.be@veolia.com](mailto:dataprotection.be@veolia.com) pour la Belgique et [dataprotection.lu@veolia.com](mailto:dataprotection.lu@veolia.com) pour le Luxembourg.

