



Charte Données Personnelles

Table des matières

VOS DONNEES PERSONNELLES	2
CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	2
1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?	3
2. De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?... 3	3
• Les données qui nous permettent de vous identifier, d'identifier votre logement et de pouvoir vous contacter	4
• Les données relatives à la gestion et au suivi de notre relation contractuelle et commerciale avec vous	5
• Les données de consommation.....	6
• Les données issues des compteurs communicants (dont données fines de consommation) 7	7
• Les données financières	8
• Les données liées à vos usages de l'énergie et à votre logement	8
• Les données relatives à la protection juridique.....	9
• Les données de santé	9
• Les données concernant vos échanges avec nos services, quel que soit le canal de contact 9	9
• Les données liées à votre satisfaction client	10
• Conservation des données à des fins statistiques	10
3. Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?	11
4. Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?.....	12
5. A qui transmettons-nous vos données personnelles ?.....	14
6. Vos données sont-elles traitées hors UE ?	14
7. Comment gérer vos préférences de communication et consentements ?	14
8. Quels sont vos droits sur vos données ?	15
9. Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?	16
10. Comment est assurée la sécurité de vos données ?.....	16
11. Modifications apportées à la présente Charte de protection des données	17

VOS DONNEES PERSONNELLES

Besoin d'en savoir plus sur la façon dont nous collectons, gérons et traitons vos données personnelles ? Vous souhaitez nous contacter à ce sujet ? Toutes nos réponses à vos questions sont dans la présente Charte de protection des données. Retrouvez-y des précisions sur :

La collecte, l'utilisation de vos données

Découvrez pourquoi, quand et comment nous collectons vos données personnelles, et les services qu'elles nous permettent de vous proposer.

Les moyens à votre disposition pour exercer vos droits

Restez acteur des données personnelles que vous nous transmettez. À tout moment, deux solutions, détaillées dans cette Charte, sont ainsi mises à votre disposition : le formulaire d'exercice des droits (accessible depuis notre site internet) et nos contacts dédiés par e-mail ou courrier postal.

CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES

En tant que responsable de traitement au sens de la réglementation informatique et libertés¹ 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.

Quelles sont les missions d'EDF en Corse dans les territoires d'Outre-Mer ?

La Direction des Systèmes Energétiques Insulaires (DSEI) d'EDF est en charge du service public de l'électricité dans les zones non interconnectées, en Outre-mer, en Corse et dans les Îles du Ponant.

Elle assure la mission de gestionnaire de système et de gestionnaire du réseau de distribution ; à ce titre elle développe, exploite, modernise le réseau électrique et gère les données associées.

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 »).

Elle assure également la mission de service public de fournisseur d'électricité au tarif réglementé de vente.

Pour l'exercice de ses différentes missions, la DSEI d'EDF met en œuvre des traitements qui lui sont propres et utilise des systèmes d'informations dédiés, ce qui explique la mise à disposition d'une charte spécifique pour les usagers domiciliés dans les territoires de Corse, La Réunion, Archipel Guadeloupe, Guyane, Martinique et Iles du Ponant.

1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?

Selon la réglementation, une donnée personnelle est « une information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable », comme votre nom, votre e-mail ou encore votre numéro de téléphone.

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 contrats 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** : 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). 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 veillons dans ce cadre à trouver un équilibre entre vos droits et les intérêts que nous poursuivons ;
- **La loi ou le règlement** : le traitement de vos données personnelles est imposé par la loi ou un acte réglementaire ;
- **La mission d'intérêt public** : le traitement de vos données personnelles est nécessaire pour répondre à une obligation de service public du gestionnaire de réseau.

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

- **Les données qui nous permettent de vous identifier, d'identifier votre logement et de pouvoir vous contacter**

Il s'agit de vos coordonnées (noms, prénoms, adresses, emails, numéros de téléphone), ou encore des numéros qui permettent d'identifier vos compteurs d'énergie.

Nous utilisons ces données pour :

- Raccorder physiquement vos installations ou sites au réseau public de distribution, à des conditions techniques et financières définies réglementairement et contractuellement, ce qui comprend l'extension du réseau le cas échéant et le branchement de l'installation, sur la base de l'exécution du contrat ;
- Assurer la mise en service de vos installations 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** ;
- Assurer le dépannage du réseau à tout moment, sur la base **d'une obligation légale** ;
- **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, sms, via votre espace client ou l'application mobile EDF DOM&CORSE** (envoi de factures, justificatifs, évolutions contractuelles...), sur la base de **l'exécution du contrat** ;
- **Relever les consommations d'énergie, réaliser le contrôle, l'entretien et le renouvellement du matériel de comptage** sur la base d'une **obligation légale** ;
- **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** ;
- Vous permettre de **suivre votre consommation**, sur la base de **l'exécution du contrat** ;
- **Réaliser des prestations techniques complémentaires**, telles que les adaptations du comptage induites par des modifications contractuelles, la vérification du comptage, la vérification des protections ou encore le déplacement d'ouvrage et de matériel, sur la base de **l'obligation légale** ;
- **Vous adresser des messages** pour vous communiquer, en fonction de vos préférences et sur la base notre **intérêt légitime et commercial**, des informations relatives :
 - aux interventions techniques ou aux incidents survenant sur le réseau ;
 - aux dernières actualités EDF (newsletters, informations sur les économies d'énergie, etc.).

Vous avez la possibilité de modifier vos préférences de contact et de communication, d'accepter ou de refuser ces sollicitations à tout moment comme indiqué dans la partie « **7. Comment gérer mes préférences et consentements ?** » de cette Charte.

- **Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services** par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial** ;
- **Satisfaire à nos obligations réglementaires** (gérer le chèque énergie, effectuer les transmissions réglementaires au Fonds de Solidarité pour le Logement [FSL], prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.), sur la base du **respect de nos obligations légales et réglementaires** ;
- **Lutter contre la fraude**, sur la base notre **intérêt légitime économique et commercial**.

- **Les données relatives à la gestion et au suivi de notre relation contractuelle et commerciale avec vous**

Il s'agit :

- **de vos données contractuelles** : numéros de client, de compte et de contrat, tarif (de fourniture d'énergie ou de service), option, puissance souscrite, durée, date d'effet, prix, caractéristiques techniques du compteur d'énergie, modalités de paiement, présence d'un espace client ;
- **des informations relatives à nos communications avec vous** (par courrier postal, email, internet, application mobile ou téléphone) : vos demandes ou réclamations, nos communications commerciales, nos communications liées à votre compte client (estimations tarifaires, propositions commerciales, factures, courriers/ emails de gestion, courriers / emails d'information).

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, traiter et 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, sms, via votre espace client ou l'application mobile EDF DOM&CORSE**(envoi de factures, justificatifs, évolutions contractuelles...), 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** ;

- Vous permettre de suivre votre consommation, sur la base de [l'exécution du contrat](#) ;
- Vous adresser des messages pour vous communiquer, en fonction de vos préférences, des informations relatives à vos contrats et à la gestion de ceux-ci, ou des informations relatives aux dernières actualités EDF (newsletters, informations sur les nouvelles offres, etc.), sur la base de [notre intérêt légitime et commercial](#) ;
- Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre [intérêt légitime économique et commercial](#) ;
- Satisfaire à nos obligations réglementaires (gérer le chèque énergie, effectuer les transmissions réglementaires au Fonds de Solidarité pour le Logement [FSL], prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.), sur la base du [respect de nos obligations légales et réglementaires](#) ;
- Lutter contre la fraude, sur la base de notre [intérêt légitime économique et commercial](#).

- [Les données de consommation](#)

Il s'agit des informations permettant de calculer vos consommations énergétiques : index relevés (automatiquement ou manuellement) à une fréquence bimestrielle ou supérieure.

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

Nous utilisons ces données pour :

- Vous facturer l'énergie que vous consommez, 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](#) ;
- Vous permettre de bénéficier d'une fonctionnalité de suivi de votre consommation et de repères pour vous aider à la comprendre, sur la base de [l'exécution du contrat](#) ;
- 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](#) ;
- Vous adresser des messages pour vous communiquer, en fonction de vos préférences, des informations relatives à vos contrats et à la gestion de ceux-ci, sur la base de [notre intérêt légitime et commercial](#) ;
- Recueillir votre satisfaction et vos attentes à l'égard de nos services par le biais d'enquêtes par téléphone ou par e-mail, sur la base de notre [intérêt légitime économique et commercial](#).

- **Les données issues des compteurs communicants (dont données fines de consommation)**

Si vous êtes équipés d'un compteur communicant, votre consommation d'énergie est relevée automatiquement tous les jours par EDF dans sa qualité de gestionnaire de réseau.

Nous collectons aussi votre puissance maximale soutirée quotidiennement (Pmax).

Nous utilisons ces données pour vous permettre **de visualiser dans votre espace client vos consommations journalières**, en kWh et en euros, jusqu'à un jour avant votre connexion (EDF estimera les éventuelles données manquantes sur la base de vos données quotidiennes réelles).

Comment pouvez-vous accéder à vos données de consommation avec le compteur communicant ?

L'accès à vos données de consommation s'effectue dans votre espace client sécurisé accessible sur internet.

Vous pouvez accéder à certaines données depuis votre espace en ligne et si vous disposez d'un compteur communicant, l'espace vous permet :

- *De demander à arrêter ou démarrer l'enregistrement en local dans la mémoire de votre compteur de vos consommations horaires d'électricité ;*
- *D'activer ou de suspendre la collecte de vos données de consommation détaillées ;*
- *D'activer ou suspendre la transmission de vos données de consommation journalières ou horaires à des tiers désignés par vos soins ;*
- *De comparer votre consommation avec des consommations types.*

Des données complémentaires peuvent être collectées dans deux cas :

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

Nous collecterons alors vos données horaires, en plus des données quotidiennes (index et puissance maximale par jour).

Nous utiliserons ces données pour vous **permettre de visualiser, dans votre espace client, vos consommations horaires** en kWh et en euros jusqu'à la veille de votre connexion, en plus de votre suivi quotidien de consommation.

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

Vous pouvez retrouver votre choix d'option de suivi de consommation à tout moment dans votre Centre de Préférences Client qui se trouve dans votre espace client.

2) De manière ponctuelle, lorsqu'elles sont nécessaires à l'accomplissement des [missions de service public](#) de gestion du réseau, comme défini par le code de l'énergie.

Nous pouvons collecter ponctuellement vos données (consommations horaires et/ou à la demi-heure, Pmax) et d'autres données techniques fournies par le compteur numérique (comme l'ouverture du capot, le journal de bord ou registre des erreurs techniques, la phase de communication, les excursions de tension ...) pour des recherches de pannes ou de fraudes, des opérations de maintenance préventive du réseau ou des études (par exemple afin de favoriser l'insertion des énergies renouvelables sur le réseau).

- **Les données financières**

Il s'agit de vos coordonnées bancaires (IBAN/RIB), des informations relatives à vos moyens de paiement (chèque, CB, prélèvement, ...), aux montants que vous nous devez et aux paiements que vous nous adressez, ou encore les informations liées au chèque énergie et aux aides sociales accordées aux clients en situation de précarité énergétique.

Nous utilisons ces données pour :

- Vous **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](#) ;
- **Satisfaire à nos obligations réglementaires** (gérer le chèque énergie, effectuer les transmissions réglementaires au Fonds de Solidarité pour le Logement [FSL], prendre en compte des demandes d'aides au paiement, etc.), sur la base du [respect de nos obligations légales et réglementaires](#) ;
- **Traiter et suivre vos demandes et réclamations**, sur la base de [l'exécution du contrat](#) ;
- **Lutter contre la fraude**, sur la base notre [intérêt légitime économique et commercial](#).

- **Les données liées à vos usages de l'énergie et à votre logement**

Il s'agit d'informations sur votre logement et sur vos habitudes de vie (notamment caractéristiques du logement dont superficie, équipements consommateurs d'énergie, composition du foyer).

Nous utilisons ces données pour :

- Vous **proposer le type de contrat de fourniture le plus adapté** aux besoins que vous avez exprimés et vous apporter un conseil en cours d'exécution du contrat, sur son adéquation à vos besoins lorsque vous nous le demandez, sur la base de [l'exécution du contrat](#) ;

- Vous **aider à suivre votre consommation** et bénéficier de **repères** pour vous aider à la comprendre, sur la base de **l'exécution du contrat** ;
- **Traiter et suivre vos demandes et réclamations**, sur la base de **l'exécution du contrat** ;
- **Vous adresser des messages** pour vous communiquer, en fonction de vos préférences, des informations relatives à vos contrats et à la gestion de ceux-ci, sur la base de **notre intérêt légitime et commercial** ;
- **Les données relatives à la protection juridique**

Il s'agit des informations sur la présence de tutelle, de curatelle, ou de situation de surendettement.

Nous utilisons ces données pour :

- **Mener des actions de recouvrement spécifiques**, sur la base de **notre intérêt légitime à faire respecter nos droits et défendre nos intérêts** ;
- **Traiter et suivre les demandes et réclamations des clients bénéficiant d'une protection juridique**, sur la base de **l'exécution du contrat**.

- **Les données de santé**

Il s'agit du statut de Patient à Haut Risque Vital, information transmise par l'ARS (Autorité Régionale de Santé) sur demande du client, traitée par EDF en tant que gestionnaire de réseau.

Nous utilisons cette donnée pour :

- **Informers les clients des travaux prévus sur le réseau**, sur la base d'une **Mission d'intérêt Public**.

- **Les données concernant vos échanges avec nos services, quel que soit le canal de contact**

Il s'agit :

- **de commentaires libres écrits par nos conseillers** pour retranscrire nos échanges avec vous et préciser des informations complémentaires visant à mieux qualifier et faciliter le suivi du traitement de vos demandes et réclamations ;
- **de commentaires libres** en lien avec la **planification des rappels téléphoniques** ;
- **de commentaires libres remplis par vos soins** sur les formulaires de nos espaces digitaux, de vos courriers papier ou électroniques.

Nous utilisons ces données pour :

- **Traiter et suivre vos demandes et réclamations**, sur la base de **l'exécution du contrat** ;
- **Améliorer la formation** de nos conseillers, sur la base de notre **intérêt légitime à former nos conseillers à mieux prendre en charge vos demandes et fournir un service de qualité** ;
- **Mieux identifier les problématiques rencontrées par nos clients** et optimiser le 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 par téléphone ou par e-mail, 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**.

- **Conservation des données à des fins statistiques**

Vos données personnelles sont susceptibles de faire l'objet **d'analyses 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 services.

Les données traitées dans ce cadre ne sont par ailleurs accessibles qu'à un nombre restreint de salariés.

Nous poursuivons ainsi plusieurs objectifs :

- **Améliorer notre compréhension de vos besoins** ou de vos insatisfactions ;
- **Elaborer des statistiques** sur l'utilisation de nos offres, services, sites et applications ;
- **Améliorer nos services proposés** ;
- **Réaliser des études** afin d'envisager les nouvelles offres et les nouveaux services à développer ;

→ Produire des indicateurs d'activité.

Ce traitement à des fins statistiques est basé sur notre **intérêt légitime économique et commercial**. Certaines études peuvent néanmoins relever d'**obligations légales**, par exemple quand elles sont destinées à des autorités publiques ou encore aux autorités concédantes dans le cadre des contrats de concession pour la fourniture d'électricité au tarif réglementé de vente.

• 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**.

3. Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?

Dans le cadre des finalités listées dans la section 2 ci-dessus, nous collectons des données personnelles vous concernant par différents canaux :

• Lors de vos échanges téléphoniques avec nos conseillers et techniciens :

- Il s'agit, par exemple, des informations que vous transmettez à votre conseiller lors de la souscription de votre contrat, de votre demande de déménagement, d'une demande de conseils en économie d'énergie ou demande de raccordement.

• Sur Internet à partir de :

- Votre espace client et les espaces Internet vous permettant de suivre votre consommation (par exemple l'espace de suivi de la consommation e.quilibre) ou votre demande de raccordement ;

- Nos formulaires de souscription et de demandes en ligne ;

- L'application mobile EDF DOM & Corse ;

- 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 le paragraphe 9 de la présente charte.
- **Par courrier**, lorsque vous choisissez de nous écrire par voie postale.
- **Après des organismes solidarité** dans le cadre de la mise en œuvre des solutions permettant de lutter contre la précarité énergétique (ex : services sociaux et structures de médiations sociales).
- **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).

Nous pouvons également collecter vos données personnelles auprès :

- du **cotitulaire** du contrat auquel vous avez souscrit ;
- de **tiers ayant mandat** pour souscrire un contrat ou un service en votre nom et pour votre compte avec nous ;
- de nos **partenaires privés et commerciaux** (dès lors que vous y avez consenti) :
 - **partenaires de location de données** ;
 - **partenaires** auprès desquels vous **manifestez un intérêt pour nos services**, et demandez une mise en relation ou à être recontactés, par exemple dans le cadre de l'offre AGIR+.

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 qui a été fixée.

- Si vous êtes **client**, vos données permettant de vous **identifier** telles que votre nom, votre prénom, votre adresse mail sont conservées jusqu'à **5 ans après la fin de notre relation contractuelle avec vous** pour traiter les demandes et réclamations en lien avec votre contrat.
- **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 de **paiement et de règlement** (sauf les IBAN) sont conservées **jusqu'à 3 ans après réception**, sauf en cas d'impayé, où les durées peuvent être prolongées pendant la durée du traitement de celui-ci. 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 ...).

- Certaines de vos données personnelles sont conservées 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 L123-22 du Code de commerce de conserver les « documents comptables et les pièces justificatives » pendant 10 ans.

- **Spécifiquement pour les données nécessaires au suivi de votre consommation :**

Pour les clients équipés d'un compteur communicant :

- 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**.

Pour les clients équipés d'un compteur numérique qui ont consenti au traitement de leurs données de consommation horaires en choisissant l'option « suivi de consommation horaire » :

- Les données qui permettent le suivi de consommation électrique horaire (index horaire) sont conservées pendant **2 ans à compter de leur collecte**.

Les données de consommation mensuelles également collectées par l'intermédiaire du compteur numérique 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 vos espaces clients,
- **3 ans pour gérer notre relation client** avec vous et traiter vos demandes courantes en lien avec votre contrat,
- **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 ...).

- S'agissant de la **durée de conservation des cookies et autres traceurs**, nous vous invitons à consulter notre **Politique Cookies** (voir le chapitre 9 de la présente charte).
- 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**.

5. A qui transmettons-nous vos données personnelles ?

Les données collectées sont destinées aux services internes d'EDF et à ses sous-traitants (prestataires informatiques, prestataires de recouvrement, prestataires de relation client, entreprises de pose ou de relevé des compteurs ...) lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Nous communiquons également les données nécessaires, dans le respect de la réglementation, aux établissements financiers et postaux, aux prestataires pour les opérations de recouvrement ou de gestion du chèque énergie, aux personnes morales dont l'objet est de mener des actions sociales qui apportent notamment des solutions adaptées aux clients en difficulté pour le paiement de leurs factures d'énergie dont les structures de médiation sociale, ainsi qu'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. Comment gérer vos préférences de communication et consentements ?

Nous mettons à votre disposition un Centre de Préférences Client. Celui-ci vous permet de définir vos préférences de communication (newsletter, facture électronique, alertes et notifications, etc.). Il permet également de gérer vos consentements concernant, entre autres, la collecte ou le retrait des données de consommation infra-quotidiennes issues de vos compteurs communicants. Le Centre de Préférences Client est disponible à partir de votre espace client. Pour les personnes ne disposant pas d'espace client, il est possible de gérer vos préférences d'utilisation en contactant nos conseillers comme indiqué dans la partie « 8. Quels sont mes droits sur mes données ? » de cette Charte.

En complément du Centre de Préférences Client, nous vous donnons la possibilité de gérer les cookies de navigation présents sur nos sites. Pour en savoir plus, veuillez consulter notre Politique Cookies (voir le chapitre 9 de la présente charte).

8. 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** 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** 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 de vos données.**

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

- par le formulaire « Mes droits sur mes données » depuis le site internet EDF du territoire où se situe votre point de service (cf tableau ci-dessous) ;
- par courrier électronique, voir tableau ci-dessous ;

	Site internet	email
Corse	https://corse.edf.fr	mesdonnees-corse@edf.fr
Guadeloupe	https://www.edf.gp	mesdonnees-guadeloupe@edf.fr
Guyane	https://www.edf.gf	mesdonnees-guyane@edf.fr
Martinique	https://www.edf.mq	mesdonnees-martinique@edf.fr
Réunion	https://reunion.edf.fr	mesdonnees-reunion@edf.fr

- par courrier postal à l'adresse figurant sur vos factures.

Si toutefois vous rencontrez des difficultés, vous pouvez vous adresser à notre Délégué à la Protection des Données par e-mail à l'adresse : informatique-et-libertes@edf.fr.

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

Enfin, de manière générale, si vous ne souhaitez pas faire l'objet de prospection commerciale par voie téléphonique, vous avez la possibilité de vous inscrire gratuitement sur une liste d'opposition dénommée « Bloctel » afin de ne plus être sollicité par téléphone par un professionnel avec lequel vous n'avez pas de relation contractuelle en cours. Vous pouvez vous rendre sur le site www.bloctel.gouv.fr ou adresser un courrier à :

Worldline, Service Bloctel, CS 61311, 41013 Blois Cedex.

9. 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 et notre application mobile EDF DOM&Corse, dans le respect de la réglementation applicable.

Pour plus d'informations sur les cookies, nous vous invitons à consulter notre Politique Cookies disponible à partir du lien « cookies » que vous trouverez dans le bandeau en bas du site EDF de votre lieu de consommation :

	Site
Corse	https://corse.edf.fr
Guadeloupe	https://www.edf.gp
Guyane	https://www.edf.gf
Martinique	https://www.edf.mq
Réunion	https://reunion.edf.fr

10. Comment est assurée la sécurité de vos 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 d'information supportant le traitement de données à caractère personnel soit soumis 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, 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 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.

De plus, des données de connexion et de navigation appelées « 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.

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

11. 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.