SAPHIR

Politique de confidentialité – Site internet

Politique de confidentialité

Version en date du 01/09/2021

Préambule

Le Règlement général sur la protection des données (RGPD) est entré en vigueur le 25 mai 2018 et vient compléter la législation en matière de protection des données à caractère personnel.

Pour votre information, une donnée à caractère personnel correspond à toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres (nom, prénom, adresse, mail, téléphone, numéro de contrat, numéro CB, ...).

Un traitement de données à caractère personnel désigne toute opération sur ce type de données (collecte, stockage, transmission, suppression, …) que cela soit sur papier ou informatique. Le responsable de traitement est la personne qui détermine les finalités de chaque traitement et les moyens pour atteindre ces finalités.

Pour la SAPHIR, 4 Route ligne Paradis, Saint-Pierre 97454, La Réunion, la protection de vos données est une priorité. Aussi, dans un souci de transparence, la présente Politique Vie privée a pour objectif notamment de vous expliquer pourquoi vos données personnelles sont collectées et traitées par la SAPHIR, en sa qualité de responsable de traitement, comment celles-ci sont traitées, quels sont les droits dont vous disposez sur vos données et comment vous pouvez les exercer.

La SAPHIR se réserve le droit de modifier à tout moment la présente Politique Vie privée. Toute modification de cette Politique Vie privée prendra effet immédiatement.

Par conséquent, nous vous invitons à consulter régulièrement notre Politique, accessible depuis toutes les pages du site Internet de la SAPHIR et ce, afin de vous tenir informé de la dernière version en ligne applicable. Pour les changements que nous estimons les plus significatifs, une notification sera faite sur notre site Internet. Nous vous invitons également à vérifier la date indiquée sur la présente Politique afin de connaître la date de la dernière mise à jour.

Sommaire

1. **Pourquoi la SAPHIR a-t-elle besoin de collecter vos données ?** 4
2. **Quelles sont les données que la SAPHIR collecte ?** 5
3. **Sur quel fondement juridique repose les traitements de vos données ?** 6
4. **Combien de temps sont conservées vos données ?** 7
5. **Avec qui la SAPHIR partage-t-elle vos données ?** 8
6. **Quels sont vos droits et comment les exercer ?** 9
   - 6.1. Vos droits sur vos données 9
   - 6.2. L'exercice de vos droits 11
7. **Vos données sont-elles transférées hors UE ?** 12
8. **Comment la SAPHIR sécurise-t-elle le traitement vos données ?** 12
9. **Champs obligatoires** 14
10. **Privacy by Design/by Default** 14
11. **Accountability** 14

ANNEXE - Note spécifique sur les caméras de vidéosurveillance/vidéoprotection 15

SAPHIR

1. Pourquoi la SAPHIR a-t-elle besoin de collecter vos données ?

Les données que la SAPHIR collecte sont nécessaires pour lui permettre répondre aux finalités suivantes :

Concernant les abonnées en eau :

- Création du contrat d'abonné ;
- Gestion de la relation client ;
- Gestion de la facturation et des relances client ;
- Gestion de la comptabilité ;
- Gestion des alertes SMS sur l'état du réseau.

Concernant les clients des points de vente SAPHIR :

- Gestion de la relation client ;
- Gestion de la facturation ;
- Gestion de la comptabilité ;
- L'élaboration de statistiques commerciales ;
- Effectuer les opérations relatives à la prospection.

Concernant les fournisseurs, c'est-à-dire tout prestataire travaillant avec la SAPHIR :

- Effectuer les opérations administratives liées aux contrats, aux commandes, aux réceptions, aux factures, aux règlements, à la comptabilité pour ce qui a trait à la gestion des comptes fournisseurs ;
- Éditer les titres de paiement (traites, LCR, chèques, billets à ordre) ;
- Établir des statistiques financières et de chiffre d'affaires par fournisseur ;
- Fournir des sélections de fournisseurs pour les besoins de la SAPHIR ;
- Entretenir une documentation sur les fournisseurs.

Concernant les candidats à un poste à pouvoir au sein de la SAPHIR, soit dans le cadre d'une candidature spontanée, soit dans le cadre d'une campagne de recrutement :

- Vérifier l'adéquation de vos compétences au regard du poste à pourvoir ou vérifier en interne les besoins de recrutement au regard de vos compétences ;

De façon générale, la SAPHIR ne traite aucune de vos données à des fins incompatibles avec celles pour lesquelles elles ont été collectées, sauf accord préalable de votre part.

Concernant le site Internet de la SAPHIR :

- Les cookies de mesure d'audience ;
- Formulaires de contact.

2. Quelles sont les données que la SAPHIR collecte ?

La SAPHIR collecte différents types de données personnelles vous concernant :

- **Les données personnelles que vous nous communiquez directement :**

    - Lorsque vous remplissez un formulaire de contact,
    - Lorsque vous communiquez vos coordonnées pour la création d'un devis,
    - Lorsque que vous souhaitez souscrire à un contrat d'abonné en eau,
    - Lorsque vous contactez le service client de la SAPHIR pour poser une question, introduire une réclamation,
    - De façon générale, lorsque vous échangez avec la SAPHIR de toute autre manière.

La communication de vos données personnelles est volontaire. Toutefois, certaines informations, identifiées par un astérisque, sont indispensables à la SAPHIR pour traiter votre demande. Sans ces informations, la SAPHIR ne pourra pas traiter votre demande.

- **Les données personnelles qui nous sont communiquées**

Dans le cadre des contrats de délégation de service public avec le Département, des données nous sont transmises par le Conseil Général :

- Fichiers des abonnées de l'ancien gestionnaire d'eau ;
- Données cadastrales dans le cadre des travaux DICT.

- **Les données personnelles que nous collectons automatiquement**

Nous collectons automatiquement certaines informations vous concernant lorsque vous accédez au site Internet de la SAPHIR, notamment, les informations sur votre navigation. La SAPHIR utilise des cookies pour collecter des informations vous concernant lorsque vous interagissez avec notre site Internet.

Pour en savoir plus sur les cookies et la manière de les désactiver, veuillez consulter la Politique Cookies.

3. Sur quel fondement juridique repose les traitements de vos données ?

La SAPHIR collecte vos données personnelles pour les finalités décrites au point 1 de la présente Politique. Dans tous les cas, la SAPHIR collecte vos données, uniquement lorsque leur collecte et leur traitement reposent sur un fondement juridique.

Objectifs poursuivis	Fondement juridique
Création du contrat d'abonné ; Gestion de la relation client ; Gestion de la facturation et des relances client ; Gestion de la comptabilité ; Gestion des alertes SMS sur l'état du réseau	Exécution de mesures précontractuelles ou du contrat
L'élaboration de statistiques commerciales ; Effectuer les opérations relatives à la prospection	L'intérêt légitime de la SAPHIR à trouver de nouveaux clients
Effectuer les opérations administratives liées aux contrats, aux commandes, aux réceptions, aux factures, aux règlements, à la comptabilité pour ce qui a trait à la gestion des comptes fournisseurs ; éditer les titres de paiement (traites, LCR, chèques, billets à ordre) ; Etablir	Respect des obligations légales de la SAPHIR en matière comptable

des statistiques financières et de chiffre d'affaires par fournisseur	
Fournir des sélections de fournisseurs pour les besoins de la SAPHIR ; Entretenir une documentation sur les fournisseurs	L'intérêt légitime de la SAPHIR à faire intervenir le Fournisseur le plus adapté à ses besoins
Vérifier l'adéquation de vos compétences au regard du poste à pourvoir	Exécution de mesures précontractuelles ou du contrat ; Respect des obligations imposées par le Code du travail à la SAPHIR
Conserver votre dossier au cas où un poste serait disponible au sein de la SAPHIR	Consentement du candidat
Cookies de mesure d'audience	Consentement préalable des internautes
Formulaire de contact	Exécution de mesures précontractuelles ou du contrat

À tout moment, vous pouvez revenir sur votre choix et retirer votre consentement, selon les modalités décrites dans la section 5.2 de la présente Politique, sans toutefois remettre en cause la légalité du traitement reposant sur le consentement et mis en œuvre avant le retrait.

4. Combien de temps sont conservées vos données ?

Vos données sont conservées par la SAPHIR pendant le temps nécessaire à la réalisation des finalités visées au point 1 des présentes, majorées des délais légaux de prescription.

Personnes concernées	Durées de conservation
Clients	Jusqu' à la fin du contrat et remboursement des impayés, 10 ans concernant les pièces comptables SMS d'information : jusqu'au désabonnement de la personne concernée
Prospects	3 ans maximum (après le dernier contact ou sans réponse après deux sollicitations successives)

	Les informations permettant de prendre en compte le droit d'opposition sont conservées au minimum trois ans à compter de l'exercice du droit d'opposition
Candidats à une offre d'emploi ou candidature spontanée	Conservation des données collectées le temps nécessaire pour vérifier l'adéquation des compétences du candidat au regard du poste à pourvoir ou vérifier en interne les besoins de recrutement de la SAPHIR au regard des compétences du candidat. Destruction immédiate si le candidat n'est pas retenu
Fournisseurs	10 ans concernant les pièces comptables Mise à jour annuelle des fichiers de contact

Pour de plus amples informations sur les durées de conservation de vos données, vous pouvez vous rapprocher du DPO de la SAPHIR : dpo@saphir.re

5. Avec qui la SAPHIR partage-t-elle vos données ?

Peuvent, dans les limites de leurs attributions respectives, avoir accès à vos données personnelles :

Concernant les abonnées en eau et les clients des points de vente SAPHIR :

- Le personnel habilité du service marketing, du service commercial, des services chargés de traiter la relation client et la prospection, des services administratifs, des services logistiques et informatiques ainsi que leurs responsables hiérarchiques ;
- Le personnel habilité des services chargés du contrôle (commissaire aux comptes, services chargés des procédures internes du contrôle...) ;
- Le personnel habilité des prestataires intervenant pour le compte et sous instruction de la SAPHIR, dès lors dès lors que le contrat signé entre le prestataire et la SAPHIR fait mention des clauses imposées par l'article 28 du RGPD ;
- Le Conseil Départemental et à la Chambre d'agriculture en cas de contentieux opposant le Conseil Départemental ou la Chambre d'agriculture aux clients abonnés en eau, dans le cadre de leur mission de recouvrement de créance et exclusivement pour répondre à une obligation légale mais également à des fins statistiques ou pour la réalisation de travaux sur votre parcelle. Dans ce cas, la SAPHIR s'engage à ne transmettre, au Conseil Départemental ou à la Chambre

d'agriculture, que les données strictement nécessaires aux finalités décrites ci-dessus. Aucune autre donnée vous concernant ne sera transmise au Conseil Départemental et à la Chambre d'agriculture.

Concernant les fournisseurs :

- Les personnels chargés du service des achats, des services administratifs et comptables, leurs supérieurs hiérarchiques, ainsi que les personnes liées contractuellement à la SAPHIR pour assurer sa comptabilité ;
- Les personnes chargées du contrôle (commissaire aux comptes, experts-comptables, service chargé des procédures internes de contrôle) ;
- Les entreprises extérieures liées contractuellement pour l'exécution du contrat ;
- Les organismes publics, exclusivement pour répondre aux obligations légales ;
- Les auxiliaires de justice et officiers ministériels dans le cadre de leur mission de recouvrement de créances ;
- Les organismes financiers teneurs des comptes mouvementés.

Concernant les candidats à un poste à pouvoir au sein de la SAPHIR :

- Les personnels chargés du service Ressources Humaines de la SAPHIR en charge du recrutement.

6. Quels sont vos droits et comment les exercer ?

6.1. Vos droits sur vos données

Droit d'accès à vos données
Vous pouvez obtenir de la SAPHIR la confirmation que vos données sont ou ne sont pas traitées et, lorsqu'elles le sont, l'accès à l'ensemble des données et informations détenu par la SAPHIR.

Droit de rectification de vos données
Vous pouvez obtenir de la SAPHIR, dans les meilleurs délais, la rectification des données vous concernant qui seraient inexactes ou erronées. Vous pouvez également demander à ce que vos données soient complétées, le cas échéant.

Droit à l'effacement de vos données
Sauf exceptions légales, vous pouvez demander à la SAPHIR l'effacement, dans les meilleurs délais, de vos données, si notamment, vous estimez que le traitement

réalisé par la SAPHIR sur vos données n'est plus nécessaire au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

Droit à la portabilité de vos données
Vous avez la possibilité de récupérer une partie de vos données dans un format ouvert et lisible par une machine ou de demander à la SAPHIR de les transmettre à un autre organisme. Seules sont concernées par ce droit, les données que vous avez fournies activement et consciemment à la SAPHIR (par exemple, les données que vous avez renseignées dans un formulaire en ligne) ou les données générées lors de l'utilisation d'un service ou d'un dispositif dans le cadre de la conclusion ou de la gestion de votre contrat, et qui sont traitées de manière automatisée, sur la base du consentement ou de l'exécution d'un contrat.

Droit d'opposition
En cas de traitement de vos données à des fins de prospection, vous pouvez vous y opposer, à tout moment (Voir point 5.2 de la présente Politique). De même, vous pouvez vous opposer à la diffusion de publicité ciblée (Cookies).

Droit à la limitation du traitement de vos données
Vous pouvez demander à la SAPHIR de conserver vos données sans pouvoir les utiliser, dans l'un des cas suivants :

- Vous contestez l'exactitude des données utilisées par la SAPHIR,
- vous vous opposez à ce que vos données soient traitées,
- en cas d'usage illicite mais vous vous opposez à leur effacement,
- vous en avez besoin pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Droit de retirer votre consentement au traitement de vos données
Lorsque le traitement de vos données personnelles est fondé sur votre consentement (envoi de nos offres commerciales électroniques, par exemple), vous avez la possibilité de retirer, à tout moment, votre consentement (Voir point 5.2 de la présente Politique).

De même, pour retirer votre consentement aux cookies, vous pourrez le faire selon les modalités mentionnées dans la Politique Cookies.

Droit de donner des directives post mortem
Vous avez la possibilité de définir des directives relatives à la conservation, à l'effacement et à la communication de vos données après votre décès. Ces directives définissent la manière dont vous souhaitez que soient exercés, après votre décès, vos droits sur vos données. Vous pouvez nous transmettre ces directives en nous

adressant un courrier, mentionnant en objet « Directives post mortem », à l'adresse suivante : dpo@saphir.re. Vous pouvez, à tout moment, modifier ou révoquer vos directives.

Droit d'introduire une réclamation auprès de la CNIL
Si vous considérez que vos droits ne sont pas respectés ou que la protection de vos données n'est pas assurée conformément au RGPD, vous pouvez, à tout moment, introduire une réclamation auprès d'une autorité de contrôle compétente (en France, la CNIL), directement sur le Site de la CNIL ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.

6.2. L'exercice de vos droits

Pour exercer l'un de vos droits, adressez votre demande à : dpo@saphir.re ou par courrier à 4 route ligne Paradis – BP 157 – 97454 Saint-Pierre Cedex – La Réunion, en précisant « A l'attention du DPO ».

Toute demande doit préciser, en objet, le motif de la demande (exercice du droit d'accès, d'opposition, …) et la société concernée par la demande. La demande doit également être accompagnée d'une copie recto verso d'une pièce d'identité en cours de validité et portant la signature du demandeur et préciser l'adresse à laquelle doit parvenir la réponse.

La SAPHIR vous adressera sa réponse dans un délai maximum de un (1) mois, à compter de la date de réception de votre demande. Ce délai peut toutefois être prolongé de deux (2) mois en raison de la complexité et du nombre de demandes.

Si vous estimez, après avoir contacté la SAPHIR, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous pouvez adresser une réclamation à la CNIL.

Prospection et publicité ciblée

Dès lors que vous avez accepté de recevoir des offres commerciales de la part de la SAPHIR, vous pouvez, à tout moment, revenir sur votre choix en cliquant sur le lien de désinscription en bas du mail ou renvoyant STOP, comme indiqué dans les SMS qui vous sont envoyés. Si vous avez accepté de recevoir des SMS d'information de la part de la SAPHIR, vous pourrez à tout moment, manifester votre souhait de ne plus en être destinataire, en renvoyant STOP par SMS comme indiqué dans les messages qui vous sont envoyés.

De manière générale, pour toute question relative à la présente politique de protection des données ou pour toute demande relative à la gestion de vos données personnelles par la SAPHIR, vous pouvez adresser votre demande par email ou par courrier, comme indiqué ci-dessus.

7. Vos données sont-elles transférées hors UE ?

Vos données sont hébergées sur des serveurs sécurisés et situés en France. Si vos données venaient à être transférées hors UE, par le biais de nos sous-traitants notamment, nous apporterons une attention toute particulière à ce que ces derniers traitent vos données dans le plus strict respect de la règlementation en vigueur en matière de protection des données personnelles.

8. Comment la SAPHIR sécurise-t-elle le traitement vos données ?

La SAPHIR met en œuvre toutes les mesures techniques, physiques et organisationnelles pour assurer la sécurité et la confidentialité de vos données lors de la collecte, du traitement et du transfert de vos données.

Les infrastructures de la SAPHIR sont protégées contre les logiciels malveillants (virus, spyware, …).

Dans le cas où nous serions susceptibles de faire appel à des prestataires pour traiter une partie de vos données, nous nous engageons à vérifier qu'ils présentent des garanties suffisantes pour assurer la protection des données personnelles qui leur sont confiées et à leur faire signer des clauses de confidentialité conformes à l'article 28 du RGPD.

En cas de violation de données à caractère personnel, c'est-à-dire en cas d'incident de sécurité, d'origine malveillante ou non et se produisant de manière intentionnelle ou non, ayant comme conséquence de compromettre l'intégrité, la confidentialité ou la disponibilité de vos données personnelles, nous nous engageons à respecter les obligations suivantes :

POUR VOUS, LA VIOLATION DES DONNEES ENGENDRE	AUCUN RISQUE	UN RISQUE	UN RISQUE ELEVE
Documentation interne, dans un « registre des violations »	X	X	X
Notification à la CNIL, dans un délai maximal de 72h	-	X	X
Nous vous en informons dans les meilleurs délais	-	-	X

Le « registre des violations » est un document interne à la SAPHIR qui contient les éléments suivants :

- la nature de la violation ;
- les catégories et le nombre approximatif des personnes concernées ;
- les catégories et le nombre approximatif de fichiers concernés ;
- les conséquences probables de la violation ;
- les mesures prises pour remédier à la violation et, le cas échéant, pour limiter les conséquences négatives de la violation ;
- le cas échéant, la justification de l'absence de notification auprès de la CNIL ou d'information aux personnes concernées.

Pour autant, et conformément à la réglementation en vigueur, nous ne sommes pas tenus de vous informer d'une violation dans les cas suivants :

- vos données à caractère personnel sont protégées par des mesures les rendant incompréhensibles pour toute personne qui n'est pas autorisée à y avoir accès ;
- des mesures ont été prises afin que le risque ne soit plus susceptible de se matérialiser ;
- cette communication exige pour nous des efforts disproportionnés, ne disposant notamment d'aucun élément permettant de vous contacter pour vous en informer.

9. Champs obligatoires

Les champs indiqués par un astérisque dans nos formulaires sont obligatoires. Les conséquences en cas de défaut de réponse sont uniquement l'absence de prise en compte de votre demande. L'obligation de fourniture des données demandées est contractuelle, car nécessaire à l'exécution du contrat auquel vous être partie ou de mesures précontractuelles réalisées à votre demande, notamment en cas de demande d'informations ou de devis concernant nos produits et services.

10. Privacy by Design/by Default

Nous nous engageons à intégrer la protection des données à caractère personnel dès la conception d'un projet, d'un service ou de tout autre outil lié à la manipulation de données personnelles, notamment la minimisation des données à caractère personnel, la limitation des finalités de la collecte de données, le respect de l'intégrité et de la confidentialité des données, la limitation des durées de conservation.

11. Accountability

Afin de respect de principe d'Accountability, notre société :

- adopte des procédures internes dans le but d'assurer le respect du règlement (charte informatique, charte de protection des données à caractère personnel) ;
- conserve une trace documentaire de tout traitement effectué sous sa responsabilité ou de celle du sous-traitant (tenue du registre des traitements, accords de confidentialité des salariés et des prestataires, politique de sécurité de l'entreprise, procédures de gestion des demandes d'accès, de rectification, d'opposition...) ;
- réalise des analyses d'impact (PIA) pour les traitements présentant des risques particuliers au regard des droits et libertés.

L'objectif est de fournir une documentation riche permettant de démontrer à tout instant le respect des règles relatives à la protection des données.

ANNEXE - Note spécifique sur les caméras de vidéosurveillance/vidéoprotection

Responsable de traitement : En sa qualité de responsable de traitement, la SAPHIR vous informe que ses locaux sont placés sous surveillance et protection par des caméras.

Finalités et Base juridique : Ce traitement de données participe à l'intérêt légitime de la SAPHIR d'assurer la sécurité de ses locaux, celle des personnes s'y trouvant et de ses biens. Les images enregistrées dans ce dispositif ne sont toutefois aucunement utilisées à des fins de surveillance du personnel ni de contrôle des horaires.

Personnes concernées : Les employés et les clients de la SAPHIR, ainsi que les visiteurs occasionnels et les prestataires, sont susceptibles d'être filmés par ce dispositif de vidéosurveillance/vidéoprotection.

Durée de conservation : Les données sont conservées par la SAPHIR pendant trente (30) jours maximums à compter de leur collecte et sont ensuite détruites.
En cas d'incident lié à la sécurité des personnes et des biens, les images de vidéosurveillance pourront néanmoins être extraites du dispositif. Elles seront alors conservées sur un support distinct et sécurisé le temps du règlement des procédures liées à cet incident et accessibles aux seules personnes habilitées dans ce cadre.

Destinataires : Les images peuvent être visionnées par :

- Le personnel habilité de la SAPHIR ;
- Le personnel habilité du prestataire sous-traitant auquel la SAPHIR est susceptible de faire appel pour le fonctionnement et la maintenance de ce dispositif. Dans ce cas, un contrat conforme à l'article 28 du RGPD est signé avec ledit prestataire ;
- Les forces de l'ordre, en cas d'infraction constatée.

La SAPHIR peut également être tenu de partager les données personnelles collectées si cela est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle il est soumis ainsi que pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Droits des personnes concernées. Conformément à la réglementation en vigueur et dans les limites des dispositions légales applicables, les personnes concernées par la collecte de données personnelles peuvent accéder à leurs données, ou demander leur effacement. Elles disposent également d'un droit d'opposition, d'un droit à la

limitation du traitement de leurs données ainsi que du droit de définir des directives relatives au sort de leurs données à caractère personnel après leurs décès, et ce dans les limites des dispositions légales.

Exercice des droits : Pour exercer l'un de ces droits ou pour toute question sur le traitement des données personnelles, les personnes concernées peuvent contacter le délégué à la protection des données (DPO) de la SAPHIR :

- Par voie électronique : dpo@saphir.re ou par courrier : 4 route ligne Paradis – BP 157 – 97454 Saint-Pierre Cedex – La Réunion, en précisant « A l'attention du DPO »
- Ou nous contacter par téléphone au 02.62.96.19.20

Toute demande doit préciser le motif de la demande, l'adresse à laquelle la réponse doit être retournée et être accompagnée de tout élément permettant de justifier de votre identité. La SAPHIR se réserve le droit de demander la fourniture d'une pièce d'identité, en cas de doute légitime.

La SAPHIR vous adressera sa réponse dans un délai maximum d'un (1) mois, à compter de la date de réception de votre demande. Ce délai peut toutefois être prolongé de deux (2) mois en raison de la complexité et du nombre de demandes.

Si vous estimez, après avoir contacté la SAPHIR, que vos droits Informatique et Libertés ne sont pas respectés, vous avez la possibilité d'adresser une réclamation auprès de la CNIL, directement sur son site : https://www.cnil.fr, ou par voie postale à : CNIL - 3 Place de Fontenoy - TSA 80715 - 75334 PARIS CEDEX 07.