

TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

1. Introduction
2. Responsable du traitement des données
3. Nature des données traitées
4. Finalité du traitement des données
5. Partage de vos données
6. Vos droits en tant que client et utilisateur du site web et l'exercice de ces droits
7. Droit de déposer une plainte
8. La sécurité des données traitées
9. Temps de sauvegarde des données récoltées
10. Adresses de contact

1. INTRODUCTION

Suite au nouveau "RÈGLEMENT (UE) 2016/679 DU PARLEMENT EUROPÉEN ET DU CONSEIL du 27 avril 2016 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (ci-après RGPD)" (<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FR/TXT/HTML/?uri=CELEX:32016R0679>), nous avons mis jour nos règlements concernant le traitement et la sauvegarde de vos données personnelles.

Nous devons traiter des informations vous concernant en vue, notamment, de créer et gérer votre "compte client" ainsi que tous les services nécessaires à COCITER SC dans le cadre de ses activités et de l'exécution de ses obligations contractuelles. Dans le cadre de ces traitements, COCITER SC s'engage à traiter vos données de manière confidentielle conformément aux dispositions légales en vigueur.

COCITER SC veille à vous garantir la **transparence** et à la **protection des données personnelles**. Afin de vous informer sur la façon dont nous traitons vos données, nous avons décrit dans le présent document les détails des traitements opérés par COCITER SC et ses coopératives associées (ci-après "**COCITER SC**" ou "**nous**") tant dans le cadre de l'exécution d'un contrat conclu avec un client (ci-après le "**client**") que lors de l'accès et/ou l'inscription de toute personne qui n'a pas encore conclu de contrat avec COCITER sc (ci-après "**l'utilisateur**") (ou dénommés conjointement "**vous**"). Nous tenons à vous informer sur la façon dont vos données à caractère personnel sont collectées et traitées par COCITER SC, et dont elles peuvent, le cas échéant, être transmises à des tiers.

Le présent document est annexé à nos conditions générales et fait partie intégrante du contrat qui est conclu entre COCITER et le client.



2. RESPONSABLE DU TRAITEMENT

La SC Comptoir Citoyen des Energies, en abrégé « Comptoir Citoyen » et en acronyme « COCITER », dont le siège social est situé Grand Rue, 4 à 7900 Leuze-en-Hainaut est le responsable du traitement de vos données personnelles.

COCITER a désigné un **délégué à la Protection des Données** qui est joignable :

Par mail	rgpd@COCITER.be
Par voie postale	COCITER Grand Rue, 4 7900 Leuze-en-Hainaut

3. NATURE DES DONNÉES TRAITÉES ?

3.1 EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS PAR COCITER

Pour bénéficier des produits ou services proposés par COCITER, vous devez au préalable conclure un contrat et fournir à COCITER des données personnelles vous concernant. Les catégories de données susceptibles d'être traitées dans ce cadre sont, notamment :

- Les données d'identification telles que par exemple: nom, prénom, date de naissance, langue, adresse postale, adresse électronique, numéro de téléphone portable et/ou numéro de téléphone fixe, copie de la carte d'identité. Si il s'agit d'une personne morale (société) : les noms, prénoms, fonction et signatures des signataires ainsi que les adresses mails professionnelles et fonctions des personnes de contact.,
- Les données de facturation telles que par exemple: adresse de facturation, numéro de compte bancaire, mandat de domiciliation (le cas échéant).
- Si vous êtes déjà Client COCITER, les données contractuelles telles que par exemple: référence client, tarif, produit, promotion, contrat.
- Les données relatives à votre habitation/votre immeuble telles que par exemple : la présence de panneaux photovoltaïques.
- Les communications entre vous et COCITER au moyen des voies de communication disponibles, telles que courrier postal, courrier électronique, téléphone et SMS.

3.2 EN CE QUI CONCERNE L'UTILISATION DES SITES WEB ET DES APPLICATIONS COCITER

Lors de votre inscription et/ou de l'utilisation des services Web de COCITER, nous collectons et traitons des données à caractère personnel vous concernant. Ces données sont collectées au moyen de cookies lors de votre accès et/ou votre inscription aux services Web sur le site web www.COCITER.be ainsi que lors de toute utilisation ultérieure.

Les cookies sont des petits fichiers qui peuvent être placés sur l'appareil avec lequel vous vous connectez à Internet (ordinateur, téléphone, tablette, télévision connectée).

Nous utilisons différents types de cookies :

- des cookies fonctionnels ou techniques strictement nécessaires, qui sont indispensables pour fournir un service que vous avez expressément demandé (comme pour la conservation temporaire du choix de la langue, des préférences en matière de cookies ou pour garantir la sécurité d'une application bancaire) ou pour l'envoi d'un message via un réseau de communication électronique.



- des cookies « non essentiels » (analytiques ou statistiques) pour lesquels votre consentement est demandé lors de votre première visite sur notre site internet. Outre Pour supprimer, désactiver ou accepter les cookies de notre site Web vous pouvez également configurer les paramètres de votre navigateur. Chaque Browser (Internet Explorer, Safari, Firefox, Google Chrome, etc. ou son équivalent sur Smartphone ou tablette) a son propre mode de gestion de cookies. Vous pouvez aller sur le site suivant pour de plus amples informations : <http://www.allaboutcookies.org/fr/gerer-les-cookies/>.

Ces cookies peuvent collecter des informations telles que: l'adresse IP qui vous est attribuée lors de votre connexion, la date et l'heure d'accès au site web ou à l'application, les pages consultées, le type de navigateur (browser) utilisé; la plate-forme et/ou le système d'exploitation installé sur l'appareil (ordinateur, tablette, smartphone, ...); le moteur de recherche ainsi que les mots-clés utilisés pour retrouver le site.

Notre Site reste fonctionnel sans cookies mais certaines interactions pourraient ne pas fonctionner normalement.

3.3 DONNÉES PERSONNELLES PROVENANT DE PARTENAIRES TIERS

Il est possible que nous recevions des données personnelles vous concernant de nos partenaires tiers, tels que des sous-traitants avec lesquels nous collaborons pour offrir un service, des annonceurs ou autres partenaires qui ont récolté vos données (Engie, comparateurs, coopératives auxquelles vous appartenez, etc.). Ces transferts de données sont toujours effectués dans le respect de la législation applicable.

Il n'est également pas à exclure que nous traitions des données publiques vous concernant.

3.4 DONNÉES SENSIBLES

COCITER n'utilise pas de données personnelles sensibles telles que les données relatives à votre orientation sexuelle, à vos croyances religieuses ou politiques, à votre santé ou à votre appartenance ethnique.

Si vous bénéficiez d'un tarif spécifique en raison de votre situation sociale, COCITER traitera cette donnée afin de vous proposer le tarif adapté à votre situation.

4. FINALITÉS ET BASES LÉGALES DES TRAITEMENTS DES DONNÉES

Quand (dans quel but) vos données sont-elles susceptibles d'être collectées et traitées par COCITER ?

4.1 EN CE QUI CONCERNE LA FOURNITURE DES PRODUITS ET SERVICES PROPOSÉS PAR COCITER

Vos données sont traitées par COCITER lors de la conclusion d'un contrat ou des mesures préalables à la conclusion du contrat relatif à la fourniture de produits et services proposés par COCITER.

COCITER utilise ainsi vos données :

- pour l'examen de votre demande et la vérification que vous êtes bien coopérateur d'une coopérative citoyenne ;
- pour vous identifier dans le contrat ;
- pour la fourniture des produits et services commandés;
- pour la création, la validation et le suivi de votre dossier client;
- lors d'éventuels échanges d'informations vous concernant avec les gestionnaires de réseaux;
- pour l'établissement, l'émission et le recouvrement éventuel des factures et notes de crédit;



- dans le cadre de la gestion générale de la relation client, notamment: la comptabilité, le service après-vente, l'envoi de notifications, le traitement de vos questions, de vos réclamations, de vos communications.

4.2 DANS LE CAS OÙ NOUS AVONS UN INTÉRÊT LÉGITIME À UTILISER VOS DONNÉES

En plus des traitements liés à la conclusion (en ce compris les mesures préalables) et l'exécution de votre contrat, le groupe COCITER sc, en tant que groupe de coopératives associées, dispose d'un intérêt légitime à procéder à des traitements qui ne sont pas directement nécessaires à l'exécution de votre contrat. Une analyse de chacun de ces traitements a préalablement été effectuée afin de garantir le respect de votre vie privée. Nous pouvons vous transmettre le résultat de ces analyses sur simple demande à l'adresse rgpd@cociter.be.

Ci-dessous vous trouverez un aperçu des traitements qui sont fondés sur notre intérêt légitime :

- COCITER peut traiter vos données afin de défendre ses intérêts lors de la gestion de contentieux, de litiges et/ou de procédures judiciaires;
- Vos données peuvent être traitées dans le cadre d'un audit des sociétés du groupe COCITER par des sociétés tierces;
- COCITER traite vos données à des fins d'analyse et, notamment: l'analyse du comportement de nos Clients, analyse des cas de fraude, analyse de risque, analyse statistique. Le résultat de ces analyses permet l'amélioration de nos services, la mise en place de mesures de rétention de clientèle ainsi que l'établissement de rapports;
- COCITER utilise vos données afin de simplifier votre parcours client et, d'éviter par exemple que vous ne soyez contraint de fournir plusieurs fois des informations déjà transmises précédemment;
- Vos données peuvent être utilisées à des fins de rétention, pour vous proposer par exemple un tarif plus avantageux que celui dont vous bénéficiez;
- Vos données sont utilisées dans le cadre de la mise à jour continue de nos systèmes informatiques : ainsi, vos données sont utilisées dans le cadre de tests nécessaires aux développements informatiques que nous mettons en place;
- Vos données peuvent être utilisées pour l'évaluation, l'amélioration et le développement continu de nos systèmes, processus, campagnes publicitaires et ce, grâce par exemple à des simulations, des enquêtes de satisfaction ou encore l'analyse de vos données de navigation sur notre site internet.

4.3 DANS LE CAS OÙ NOUS AVONS UN INTÉRÊT LÉGITIME À UTILISER VOS DONNÉES

COCITER est susceptible de traiter vos données afin de respecter toutes ses obligations légales. Ces obligations nécessitent le traitement de vos données à caractère personnel, y inclus les obligations suivantes :

- COCITER traite vos données afin de pouvoir remettre des rapports et des études sur demande des régulateurs du marché de l'énergie (CREG, VREG, CWaPE et Brugel);
- COCITER traite vos données afin de répondre aux questions des autorités judiciaires (SPF justice, services de Police, juge d'instruction, cours et tribunaux, Service de Médiation de l'Énergie, etc.) économiques et fiscales ;
- Le cas échéant, COCITER traite vos données (potentiellement sensibles) afin de pouvoir vous octroyer un tarif adapté en raison de votre situation sociale.

4.4 POUR VOUS INFORMER AVEC VOTRE CONSENTEMENT

Uniquement avec votre consentement et conformément à la réglementation actuelle, COCITER peut utiliser vos données afin de :



- Vous adresser ses mails d'information client;
- Communiquer vos données personnelles aux autres coopératives associées afin de vous proposer des offres associatives.

Vous avez la possibilité de gérer vos consentements à tout moment (voire article 6.5).

5. PARTAGE DE VOS DONNÉES

5.1 PAS DE VENTE DE VOS DONNÉES

Nous vous garantissons que vos données ne sont pas vendues à des sociétés tierces.

5.2 ÉLECTRICITÉ INJECTÉE

Les sous-traitants avec lesquels nous travaillons sont soumis à des règles strictes de confidentialité et ne peuvent, sans votre accord, utiliser vos données pour d'autres fins que celles que nous leur imposons.

Vos données sont uniquement communiquées à nos sous-traitants afin de nous permettre d'effectuer une partie des tâches prévues par le présent règlement de protection de la vie privée.

Ainsi, vos données sont susceptibles d'être traitées par les catégories de sous-traitants suivants :

- Nos partenaires opérationnels : ces partenaires nous aident dans l'accomplissement de certaines tâches pratiques : imprimer des factures, mise sous enveloppe, etc. ;
- Nos partenaires de fourniture des produits et services : ces entreprises agissent pour le compte de COCITER dans le cadre de la fourniture des services proposés par COCITER ;
- Nos partenaires informatiques : nous recourons à des sociétés externes pour développer, améliorer, modifier, sécuriser, nos systèmes informatiques ou encore pour mettre à disposition des applications, outils, services, etc. utilisés dans le cadre des activités du groupe COCITER sc ;
- COCITER peut communiquer vos données à des huissiers, avocats, banques et sociétés de recouvrement ;

6. VOS DROITS EN TANT QUE CLIENT ET/OU UTILISATEUR DE NOTRE SITE WEB ET LEUR EXERCICE

Concernant le traitement de vos données personnelles vous avez toute une série de droits. COCITER fera tout pour satisfaire à vos demandes dans les meilleurs délais et en tout état de cause dans un délai d'un mois à compter de la réception de la demande (ce délai pourrait être prolongé de deux mois compte tenu de la complexité et du nombre de demandes, ce dont COCITER vous informerait).

Suite à votre demande, il est possible que nous souhaitions vérifier votre identité afin d'éviter que des tiers ne manipulent vos données. Cette vérification peut nécessiter la transmission de données supplémentaires comme une copie de la carte d'identité ou une composition de ménage.

Vos droits peuvent être exercés :



Par mail	rgpd@COCITER.be
Par voie postale	COCITER Grand'Rue, 4 7900 Leuze-en-Hainaut

Vos droits en détail :

6.1 DROIT D'ACCÈS À VOS DONNÉES

Vous avez le droit de savoir si des données personnelles vous concernant sont traitées par COCITER et, dans l'affirmative, d'en obtenir copie à tout moment.

6.2 DROIT DE RECTIFIER OU COMPLÉTER VOS DONNÉES

Si vous constatez qu'une ou plusieurs de vos données sont inexactes ou incomplètes, vous avez la possibilité de demander qu'elles soient rectifiées ou complétées.

6.3 DROIT DE DEMANDER D'EFFACER VOS DONNÉES

Vous pouvez demander la suppression de vos données chez COCITER si vous êtes dans un des cas visés à l'article 17 RGPD (en résumé : les données ne sont plus nécessaires pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées ; le traitement est fondé sur votre consentement et vous retirez votre consentement et il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement; vous exercez votre droit d'opposition ; le traitement est illicite ; les données doivent être effacées pour respecter une obligation légale).

Attention, si vous êtes un Client ou un ancien Client de COCITER, certaines de vos données doivent obligatoirement être conservées pour les raisons suivantes :

- Clients actuels: nous avons besoin de conserver vos données : (a) pour la bonne exécution de votre contrat, c'est-à-dire pour continuer à fournir nos biens et services, envoyer des factures, etc. ; (b) pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation (principalement obligation comptables et fiscales).
- Anciens Clients: nous conservons également vos données : (a) s'il reste une somme due, c'est à dire si toutes vos factures chez COCITER sc n'ont pas encore été réglées ou si nous devons encore effectuer un paiement en votre faveur ; (b) afin de pouvoir répondre à toute question ou plainte postérieurement à la fin du contrat ; ou (c) pour nous permettre de respecter nos obligations légales de conservation de données (principalement obligations comptables et fiscales).

6.4 DROIT DE DEMANDER UNE COPIE DE VOS DONNÉES PERSONNELLES ET D'EN DEMANDER LE TRANSFERT À UN TIERS (DROIT À LA PORTABILITÉ)

Lorsque le traitement de vos données est effectué à l'aide de procédés automatisés et que ce traitement est fondé sur votre consentement ou un l'exécution d'un contrat conclu par COCITER avec vous, vous avez le droit de recevoir une copie des données que vous nous avez transmises, dans un format structuré couramment utilisé et lisible par machine et de les transmettre à un autre responsable du traitement ou de nous demander de les transmettre directement à un autre responsable du traitement lorsque c'est techniquement possible.

6.5 DROIT DE MODIFICATION DE VOS CONSENTEMENTS

Lorsque le traitement de vos données est fondé sur votre consentement, vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment et gratuitement sur simple demande.



Ces demandes de modification seront traitées immédiatement mais leur mise en œuvre ne sera pas forcément immédiate en fonction de contraintes informatiques et techniques de COCITER.

6.6 DROIT DE DEMANDER LA LIMITATION DU TRAITEMENT DE VOS DONNÉES

Vous pouvez obtenir la limitation d'un traitement lorsque vous vous êtes opposé à ce traitement, lorsque vous contestez l'exactitude des données, lorsque vous estimez que ce traitement est illicite ou lorsque nous n'avons plus besoin de vos données mais qu'elles vous sont encore nécessaire pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

6.7 DROIT D'OPPOSITION ET PRISE DE DÉCISION INDIVIDUELLE AUTOMATISÉE

Lorsque nous traitons vos données sur base de notre intérêt légitime, vous avez le droit de vous opposer à ce traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Vous avez également le droit de vous opposer au traitement de vos données à des fins de prospection, en ce compris au profilage lié à une telle prospection.

Enfin, vous avez le droit de ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé (sans intervention humaine), en ce compris le profilage, qui produit des effets juridiques sur vous ou vous affecte de manière significative de façon similaire. Nous refuserons toutefois de donner suite à votre demande si cette décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé est nécessaire à la conclusion ou l'exécution du contrat conclu avec vous, est autorisé par la loi ou est fondé sur votre consentement. Il est évidemment possible que votre demande soit refusée pour des motifs légitimes et légaux (par exemple : la lutte contre la fraude).

7. DROIT DE DÉPOSER UNE PLAINTÉ ET LEUR EXERCICE

Vous disposez du droit d'introduire une plainte auprès d'une autorité de contrôle. En Belgique, il s'agit de l'autorité de protection des données :

AUTORITÉ DE PROTECTION DES DONNÉES (APD)

Adresse	Rue de la Presse, 35 1000 Bruxelles
Téléphone	+32 (0)2 274 48 00
Fax	+32 (0)2 274 48 35
Email	contact@apd-gba.be
Site web	www.autoriteprotectiondonnees.be

8. LA SÉCURITÉ DES DONNÉES TRAITÉES

COCITER prend les mesures techniques et organisationnelles nécessaires pour garantir la sécurité de vos données personnelles.



Nous mettons tout en œuvre pour prévoir des mesures pour empêcher, dans toute la mesure du possible :

- les accès ou modifications non autorisés aux données personnelles, seules les personnes autorisées dans le cadre de leur fonction ont accès à vos données personnelles ;
- l'usage inadéquat ou la divulgation de vos données personnelles ;
- la destruction ou la perte de vos données personnelles.

Nos systèmes informatiques sont protégés par des systèmes multiples (firewall, antivirus, backup, etc.) afin de garantir la sécurité, l'intégrité et la sauvegarde de vos données personnelles et afin de faire face à toute attaque de piratage.

Enfin, tous les employés de COCITER ayant accès à ces données sont soumis à une obligation stricte de confidentialité.

COCITER ne saurait toutefois être tenue pour responsable en cas de problème survenant avec de tout ou partie de ces données par l'intervention d'un tiers et ce, malgré toutes les mesures de sécurité adoptées.

9. TEMPS DE SAUVEGARDE DES DONNÉES RÉCOLTÉES

COCITER conserve les données personnelles de ses clients et utilisateurs durant toute la durée nécessaire à la réalisation des contrats conclus (cf. point 4).

COCITER peut par ailleurs continuer à garder des données personnelles concernant un ancien client (client inactif) :

1. s'il reste une somme à payer, c'est à dire si toutes vos factures à COCITER n'ont pas encore été réglées ou si COCITER doit encore effectuer un paiement en votre faveur ;
2. pour pouvoir répondre à une question ou plainte après clôture du contrat ;
3. pour respecter nos obligations légales de conservation (principalement comptables et fiscales).

10. CONTACT

COCITER – Comptoir Citoyen des Energies sc

Délégué à la Protection des Données rgpd@cociter.be

Contact clients info@cociter.be
+32 (0)80 68 57 38 - lu., mer. et ven. de 9h à 12h

Siège social Grand Rue, 4
7900 Leuze-en-Hainaut
+32 (0)80 68 57 38

Bureau à Elsenborn Unter den Linden 5/E/1
4750 Elsenborn
+32 (0)80 68 57 38

Site web www.autoriteprotectiondonnees.be