

# Protection des données personnelles

## Sommaire

1. Identité du responsable de traitement
2. Moyens de collecte de données
3. Finalités des traitements des données et bases légales
4. Minimisation des données
5. Destinataires des données et divulgation
6. Durée de conservation des données
7. Sécurité des données
8. Sous-traitance
9. Transferts de données
10. Exercice de droits
11. Cookies
12. Mises à jour

## Préambule

La Société s'engage à respecter la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, notamment les dispositions du Règlement Général sur la Protection des Données (Règlement UE 2016/679) et de la loi « Informatique et Libertés » du 6 janvier 1978 modifiée.

Plus particulièrement, la Société prend soin de collecter uniquement les données strictement nécessaires, de façon loyale et transparente, pour des finalités déterminées, explicites et légitimes et à ne pas les réutiliser à des fins incompatibles avec celles initialement prévues. La Société met en œuvre des mesures techniques et organisationnelles afin de garantir l'exactitude, la mise à jour, la rectification ou l'effacement des données. Enfin, la Société s'engage à respecter les durées de conservation des données personnelles collectées ainsi que les obligations relatives aux transferts transfrontaliers de données à caractère personnel lorsqu'ils existent.

## 1 – Identité du responsable de traitement

Dans le cadre de votre navigation sur nos sites internet (et ce compris sur nos applications mobiles) ou lors de l'utilisation de nos services, la société ENGIE MOBILITES ELECTRIQUES (« La Société », « nous », « notre »), société par actions simplifiée au capital social de 54 880 000 €, inscrite au RCS de Nanterre sous le numéro 909 073 363, sise au Tour T1 – 1 place Samuel de Champlain – 92930 Paris la Défense Cedex France, en qualité de responsable de traitement, est susceptible de collecter et de traiter des données à caractère personnel (« vos données », « données personnelles » « données à caractère personnel ») vous concernant. En conséquence, la Société s'assure d'être en conformité avec les réglementations applicables en matière de protection des données à caractère personnel.

## 2 – Moyens de collecte de données

Lors de votre navigation sur nos sites internet et sur nos applications mobiles ou lors de l'utilisation de nos services, vous êtes susceptible de nous communiquer vos données à

caractère personnel par différents moyens, directement auprès de vous (exemple, via des témoins de connexion « [Cookies](#) » ou par le biais de formulaires de contact) ou indirectement, lorsque nous obtenons vos données auprès de tiers notamment à des fins de prospection commerciale.

Les caractéristiques du traitement de vos données personnelles collectées via les formulaires susmentionnés sont rappelées à l'Utilisateur avant la soumission du formulaire.

### **3 – Finalités du traitement des données et bases légales**

Selon les cas, la Société traite vos données, dans le cadre de ses activités de mobilité électrique, pour les finalités suivantes :

- La gestion des demandes d'information et/ou de contact (client, presse, ...)
- La gestion commerciale et le marketing ;
- La gestion et le suivi de la relation avec les clients de manière générale ;
- L'optimisation du fonctionnement de ses sites internet et applications mobiles.

Les bases légales des traitements décrits dans cette politique de confidentialité et de protection des données dépendent des données personnelles collectées et du contexte dans lequel la collecte a été faite.

La Société peut traiter vos données parce que vous avez consenti au traitement ou si nous avons des motifs d'intérêt légitime ou pour assurer le respect d'une obligation légale ou dans le cadre d'une obligation contractuelle.

Dans le cadre des formulaires, la collecte de vos données personnelles revêt un caractère contractuel et conditionne la conclusion de notre relation contractuelle. Quand la collecte est facultative, les caractéristiques du traitement vous seront rappelées sur les formulaires.

La Société peut traiter vos données sur la base de ses obligations contractuelles, pour assurer l'assistance aux clients souhaitant recharger leur véhicule électrique, la prise en compte et le traitement des remontées d'incidents et/ou accidents survenus sur les installations dont elle assure l'exploitation et analyser les besoins d'assistance à des fins d'amélioration continue. A titre subsidiaire, l'enregistrement de l'appel peut être utilisé dans le cadre de la formation des agents et du suivi de la qualité du traitement des demandes par le centre d'appels.

### **4 – Minimisation des données**

A travers chaque formulaire de contact, la Société ne collecte que les données personnelles strictement nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles sont traitées.

La Société invite les Utilisateurs à minimiser les données (confidentielles ou à caractère personnel) qu'ils transmettent lorsque nous vous offrons cette possibilité dans les zones de commentaire libre ou en pièce jointe.

Plusieurs catégories de données sont collectées, notamment :

- **Via les formulaires de contact** : Données relatives à l'identité (nom, prénom, e-mail). Les informations obligatoires dans les formulaires sont signalées par un astérisque.
- **Via les cookies non-essentiels en cas d'acceptation de leur dépôt par l'Utilisateur** : données relatives à la navigation (date, heure, adresse IP, page consultée, le navigateur utilisé, etc.).
- **Via les appels téléphoniques pour les demandes d'assistance** :
  - La typologie d'appel (assistance, intervention, support client, réclamation) ;
  - Description de l'appel et informations nécessaires à son traitement ;
  - Données d'identification de l'appelant pouvant inclure les nom, prénom, numéro de téléphone, adresse email, adresse postale ;
  - Enregistrement des appels, à défaut d'opposition, que la personne concernée peut effectuer en début d'appel.

## 5 – Destinataires des données et divulgation

Les données traitées ne sont communiquées qu'à des destinataires habilités et déterminés au regard des finalités du traitement. Ces destinataires peuvent être des services internes à la Société (supervision, service commercial, asset management, service client, ...) ou des partenaires externes de la Société intervenant dans le cadre d'une ou plusieurs finalités définies ci-dessus.

Dans certains cas, (enquêtes d'autorités de contrôle compétentes, litiges, ...) la Société peut être amenée à communiquer les données personnelles à des tiers autorisés, non directement impliqués dans les traitements, par exemple :

- Pour le respect d'une obligation légale ;
- Pour protéger et défendre ses droits de propriété ;
- Pour prévenir tout fait nuisible sur nos sites internet et applications ;
- Pour assurer la sécurité des utilisateurs des sites internet et application mobiles ou le public.

Par ailleurs, et uniquement si vous avez donné votre consentement à cette fin, vos données sont utilisées pour permettre à ENGIE Mobilités Electriques ainsi qu'aux autres sociétés du Groupe ENGIE commercialisant des produits et services auprès des clients particuliers et professionnels (c'est-à-dire les sociétés Engie SA, Engie Home Services, MESDEPANNEURS.FR, ENGIE My Power, Engie Home Performance et Teksial) de vous adresser des offres commerciales personnalisées par voie électronique. Uniquement si vous avez donné votre consentement à cette fin, ENGIE Mobilités Electriques peut aussi vous adresser par voie électronique des offres personnalisées de ses partenaires autres tels qu'assureurs, artisans travaux et déménageurs.

Tout consentement peut être retiré à tout moment auprès d'ENGIE Mobilités Electriques (voir « Vos droits sur vos données »).

## 6 – Durée de conservation des données

La Société ne conserve vos données que pour la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles ont été collectées.

La durée de conservation des données obéit à trois temps : la conservation en base active accessible uniquement aux personnes dûment habilitées pour l'accomplissement de la finalité pour laquelle elles ont été collectées ; la conservation en base

intermédiaire, d'accès restreint, pour une durée déterminée répondant aux obligations légales en vigueur ; la purge qui consiste à supprimer définitivement les données.

Sur l'enregistrement téléphonique et à défaut d'opposition en début d'appel (possibilité rappelée à la personne concernée), l'enregistrement sera conservé pendant 6 mois. L'enregistrement peut faire l'objet d'une transcription et/ou de comptes rendus pouvant être conservés pendant une durée maximum de 2 ans aux fins d'amélioration continue.

Les données de localisation sont automatiquement supprimées et ne sont pas stockées.

## **7 – Sécurité des données**

La Société s'attache à la sécurité de vos données personnelles. En conséquence, la Société met en œuvre toutes les mesures techniques et organisationnelles appropriées afin de garantir un niveau de sécurité adapté aux risques, compte tenu de l'état des connaissances, des coûts de mise en œuvre et de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement.

## **8 – Sous-traitance**

La Société est susceptible de recourir à des prestataires de services et autres tiers pour faciliter, maintenir, améliorer, analyser et sécuriser l'utilisation du Site d'une part, et/ou pour assurer en tout ou partie les finalités décrites à l'article 3. Ces prestataires peuvent avoir accès à vos données personnelles à la seule et unique fin d'exécuter les tâches conformément aux finalités du traitement. La Société s'assure que les prestataires disposent des garanties nécessaires à l'exécution des tâches qui leurs sont imparties et d'assurer la protection de vos données.

## **9 – Transfert de données**

Vos données personnelles peuvent, le cas échéant, faire l'objet d'un traitement sur un territoire extérieur à l'Union européenne.

La Société prend toutes les mesures nécessaires à la protection du traitement de vos données et veille à ce qu'aucun transfert ne soit effectué dans un pays ou une entité n'assurant pas des garanties suffisantes. Par exemple, à travers la signature par le destinataire, au cas par cas, de clauses contractuelles basées sur le modèle de la Commission européenne ou tout autre mécanisme prévu par le RGPD dès lors que le pays destinataire n'est pas considéré par la Commission européenne comme assurant un niveau de protection adéquat.

## **10 – Vos droits sur vos données**

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée et au Règlement européen 2016/679 du 27 avril 2016, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification, d'effacement, de limitation, de portabilité des données personnelles qui vous concernent.

Vous disposez également d'un droit d'opposition au traitement de vos données à caractère personnel pour des raisons tenant à votre situation particulière.

Vous disposez enfin du droit de définir des directives générales et particulières définissant la manière dont vous entendez que soient gérées vos données après votre décès.

Pour exercer vos droits, il suffit d'en faire la demande à l'adresse [rgpd.vianeo@engie.com](mailto:rgpd.vianeo@engie.com).

Un justificatif pourra vous être demandé afin de confirmer votre identité.

Nous mettons tout en œuvre pour vous répondre dans les meilleurs délais et au plus tard dans un délai d'un mois à compter de la réception de votre demande. Nous nous réservons la possibilité de prolonger ce délai à trois mois si votre demande est particulièrement complexe.

Enfin, vous disposez également de la faculté de saisir l'autorité de contrôle compétente, la Commission Nationale Informatique et Libertés (CNIL), afin d'y introduire une réclamation.

## **11 – Cookies**

### **I. Qu'est-ce qu'un cookie ?**

Lors de votre visite sur notre Site, un témoin de connexion (« cookie ») peut s'installer sur votre logiciel de navigation, sous réserve de vos choix.

Un cookie est généralement transmis par le serveur d'un site à votre navigateur. Il contient plusieurs données, notamment le nom du serveur qui l'a déposé, un identifiant sous forme de numéro unique, les pages et onglets sur lesquels vous avez cliqué, le type de navigateur que vous utilisez et une date d'expiration. Les cookies que nous utilisons ne permettent pas de vous identifier directement, mais ils enregistrent des informations en fonction de l'utilisation que vous faites de notre site (accès à votre compte, durée de la navigation, langue d'affichage, ...).

En poursuivant votre lecture vous serez informé concernant les cookies qui sont susceptibles d'être déposés sur votre terminal, de leurs finalités ainsi que sur les modalités d'exercer vos préférences de paramétrage lorsque ceux-ci sont des cookies non essentiels au fonctionnement du Site.

Pour plus d'informations sur les cookies rendez-vous sur le site de la [CNIL](#).

### **II. Quels sont les cookies présents :**

Différents types de cookies sont susceptibles d'être utilisés par le Site et ils ont des finalités différentes. Certains sont strictement nécessaires à votre utilisation du Site, ils ne requièrent pas dès lors votre consentement. En revanche, les cookies non essentiels (ex : cookies publicitaires, cookies de réseaux sociaux, ...) demandent votre consentement. Ainsi, lorsque vous visitez notre site, un message vous informe de l'utilisation de cookies (le « bandeau cookies ») et vous permet soit d'exprimer vos préférences, soit de les accepter ou refuser globalement.

#### **A. LES COOKIES ESSENTIELS A L’AFFICHAGE ET AU FONCTIONNEMENT DU SITE WEB**

- *Les cookies fonctionnels*

Les cookies essentiels vous permettent d'utiliser les principales fonctionnalités de notre Site (par exemple l'accès à votre compte). Sans ces cookies, vous ne pourriez pas utiliser notre site normalement. Il s'agit de cookies déposés qui ne concernent que le fonctionnement et l'affichage du Site.

Les « cookies essentiels » à l'utilisation du Site ne sont pas soumis à consentement.

## **B. LES COOKIES NON ESSENTIELS**

- Cookies de partage

Les plug-ins sociaux (par exemple le « bouton de partage de contenu » de Facebook) qui existent sur notre Site permettent de faciliter le partage d'un contenu sur différents réseaux sociaux (Twitter, Facebook et LinkedIn) ou d'envoyer le lien par mail. Lorsque vous utilisez ces « boutons de partage », un lien est fait avec les serveurs de ces réseaux sociaux et un cookie est éventuellement installé après recueil de votre consentement. En refusant le dépôt du cookie l'Utilisateur ne pourra pas partager sur son profil de réseau social une publication à partir du Site.

Nous vous invitons à consulter les politiques de protection de la vie privée de ces réseaux sociaux afin de prendre connaissance des finalités d'utilisation des informations qu'ils peuvent recueillir grâce à ces « boutons de partage ».

- Cookies publicitaires

Ces cookies peuvent être déposés à l'occasion de votre navigation sur le Site, sous réserve de votre acceptation préalable. Le refus de ces cookies publicitaires n'a pas d'impact sur l'utilisation du Site. Le fait de refuser le dépôt de cookies publicitaires n'entraînera pas l'arrêt de la publicité sur le Site, celle-ci sera simplement sans rapport avec vos centres d'intérêt.

- Les cookies de performance

Le Site a recours à des cookies qui visent à comptabiliser, différencier les visites et à limiter le nombre de requêtes simultanées. Ces cookies permettent d'établir des statistiques dont nous nous servons pour mesurer la fréquentation et améliorer l'ergonomie du Site. Pour la réalisation de ces différentes analyses statistiques, nous utilisons les tags Matomo.

## **C. LES COOKIES QUE NOUS UTILISONS SUR NOTRE SITE**

- **OptanonAlertBoxClosed**

Ce cookie permet au site web de ne pas afficher l'avis d'information sur les cookies plus d'une fois à un utilisateur.

Durée de conservation : 364 jours

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies strictement nécessaires*

- **OptanonConsent**

Ce cookie stocke les consentements donnés par les visiteurs pour les catégories de cookies utilisés par le site. Cela permet de ne pas déposer de cookies sans consentement.

Durée de conservation : 364 jours

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies strictement nécessaires*

- **wp-wpml\_current\_language**

Ce cookie stocke les paramètres de langue.

Durée de conservation : session

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies de fonctionnalité*

- **test\_cookie**

Ce cookie détermine si le navigateur du visiteur du site prend en charge les cookies.

Durée de conservation : quelques secondes

Hôte : Doubleclick (Google)

*Cookies de publicité*

- **\_pk\_ses\***

Ce cookie suit le comportement des visiteurs et mesure les performances du site.

Durée de conservation : quelques secondes

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies de performance*

- **\_gclxxxx**

Ce cookie suit la conversion Google.

Durée de conservation : 89 jours

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies de publicité*

Plus d'informations sur les [règles de confidentialité et conditions d'utilisation de Google](#)

- **IDE**

Ce cookie permet la publicité ou le reciblage.

Durée de conservation : 389 jours

Hôte : Doubleclick (Google)

*Cookies de publicité*

Plus d'informations sur les [règles de confidentialité et conditions d'utilisation de Google](#)

- **\_pk\_id\***

Ce cookie suit le comportement des visiteurs et mesure les performances du site.

Durée de conservation : 392 jours

Hôte : ENGIE Vianeo

*Cookies de performance*

### **III. Comment paramétrer les cookies ?**

Vous pouvez exprimer vos préférences en matière de cookies en les paramétrant à partir de notre Site. Pour information vous pouvez aussi paramétrer les cookies déposés sur votre terminal à partir de votre navigateur.

#### **A. PARAMETRAGE DEPUIS NOTRE SITE**

Les cookies non essentiels peuvent être paramétrés en ligne directement sur notre Site. Lorsque vous accédez pour la première fois au Site de la Société, votre navigateur vous signalera que des cookies sont susceptibles d'être déposés dans votre terminal. Cette information sera visible dans une bannière. Il vous sera alors demandé, soit d'accepter les cookies dans leur ensemble, soit de les refuser dans leur ensemble, soit de les paramétrer selon vos préférences.

Vous pouvez paramétrer ou revenir sur vos préférences en matière de cookies en cliquant sur l'icône « Paramétrer es cookies » en bas à gauche de l'écran. Cette icône restera en bas à gauche de votre écran tout au long de votre navigation sur le Site afin de vous permettre de revenir sur vos préférences en matière de cookies à tout moment.

Nous attirons votre attention sur le fait que lors d'une opposition à l'installation de tout cookie, un cookie de refus sera installé sur votre terminal. La prise en compte de votre souhait repose en effet sur ce cookie de refus. Si vous supprimez tous les cookies enregistrés dans votre terminal via le paramétrage de votre navigateur (voir infra « B. PARAMETRAGE DE VOTRE NAVIGATEUR »), y compris le cookie de refus, nous ne saurons plus que vous avez choisi une telle option et serons susceptibles de vous interroger lors d'une navigation ultérieure sur le Site.

#### **B. PARAMETRAGE DE VOTRE NAVIGATEUR**

De manière générale, sachez que vos choix en matière de cookies peuvent également s'effectuer à partir de votre navigateur.

Pour savoir comment gérer vos cookies et vos préférences d'utilisation, vous pouvez consulter l'aide de votre navigateur :

- Internet Explorer : [Voir les explications](#)
- Chrome : [Voir les explications](#)
- Firefox : [Voir les explications](#)
- Safari : [Voir les explications](#)
- Opera : [Voir les explications](#)
- Edge : [Voir les explications](#)
- Google Chrome Android : [Voir les explications](#)
- Safari IOS : [Voir les explications](#)

Enfin, pour votre parfaite information, la CNIL met à disposition un guide pratique du paramétrage des cookies à l'adresse suivante : <https://www.cnil.fr/fr/cookies-les-outils-pour-les-maitriser>.

#### **IV. Durée de vie des cookies**

L'ensemble des cookies dont vous avez accepté le dépôt sur votre terminal, hors cookies essentiels, ont une durée de validité inférieure à 13 mois. A l'expiration de ce délai, lors d'une nouvelle navigation sur le Site, votre consentement vous sera redemandé.

## **12 – Mise à jour**

La Société peut procéder à tout moment à la mise à jour de la présente notice relative à la protection des données personnelles. En conséquence, l'Utilisateur est invité à se référer régulièrement à la présente politique de confidentialité et de protection des données personnelles.

Dernière mise à jour le 31/07/2024.