



NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

SOUSCRIPTION ET TRAITEMENT D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



Dans le cadre de la gestion de votre contrat de fourniture d'électricité, certaines de vos données personnelles sont collectées et traitées afin de permettre la conclusion, l'exécution et le suivi de votre contrat, ainsi que la facturation et les services associés. Respectueux des lois et réglementations en vigueur, le réseau ENERCOOP vous détaille ci-après les modalités de traitement de ces données.

IDENTITÉ ET COORDONNÉES DU RESPONSABLE DU TRAITEMENT

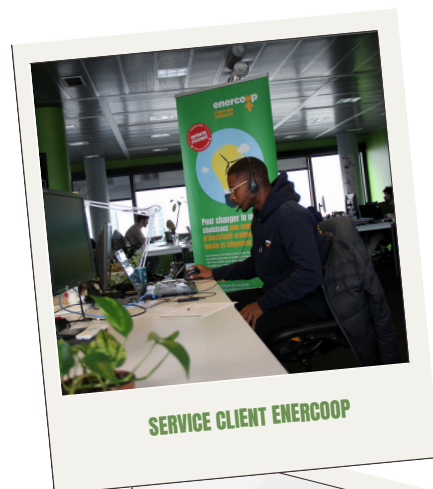
Le responsable du traitement des données est la coopérative auprès de laquelle vous avez souscrit votre contrat de fourniture d'électricité :

- Enercoop SCIC-SA, inscrite au RCS de Paris sous le numéro 484 223 094 et dont le siège social se trouve au 170-174 boulevard de la Villette, 75019 Paris.

CATÉGORIES DE DONNÉES

Pour fournir les services et réaliser les activités détaillées ci-dessous, nous collectons diverses données :

- des **données d'identité** : civilité, nom, prénom, adresse postale, date de naissance, numéro de téléphone, email, identifiant de point de livraison (PDL/PRM) et, le cas échéant, données relatives à un représentant ou un tiers payeur.
- des **données de consommation** : volumes d'électricité consommés sur votre lieu de consommation. Ces données peuvent inclure des **données de consommation à la maille fine** : index quotidien, puissance maximale journalière et, le cas échéant, données de consommation à la demi-heure et au pas quinze minutes.
- des **données bancaires et financières** : coordonnées bancaires, factures, moyens et conditions de paiement, ainsi que les éventuelles **informations relatives aux dispositifs d'aide** (par exemple, chèque énergie ou autres aides sociales).
- des **données de suivi contractuel et communications** : numéro de contrat, informations relatives aux parrainages, conditions contractuelles, caractéristiques de votre lieu de consommation, échanges électroniques et postaux, éventuels enregistrements vocaux réalisés lors de vos appels, l'ensemble de vos communications avec nous, ainsi que les notes internes renseignées par le service client dans votre fiche client strictement limitées au suivi de la relation contractuelle.
- des **données de satisfaction** : recueillies via nos enquêtes de satisfaction.
- des **données de préférence** : vos choix en matière de communication ainsi que les traces de vos éventuels exercices de droits.
- des **données de connexion** : informations techniques associées à l'utilisation de votre espace client personnel.
- des **données relatives à votre logement et à vos usages** : informations que vous pouvez renseigner volontairement dans votre espace client personnel, telles que le type de logement, la surface, l'isolation, les équipements installés, ou encore vos habitudes de consommation.





NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

SOUSCRIPTION ET TRAITEMENT D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



FINALITÉS DES TRAITEMENTS

Les données collectées sont utilisées pour vous permettre de **souscrire votre contrat de fourniture d'électricité**, pour en **assurer la gestion** et pour **vous fournir les services associés**.

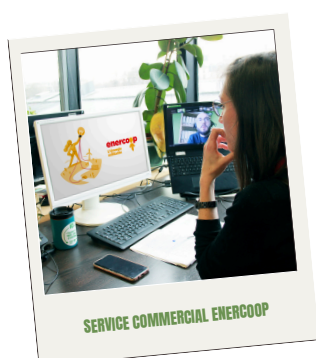
Plus concrètement, ces données nous permettent de :

- établir et gérer votre contrat de fourniture,
- faciliter la communication avec le gestionnaire de réseau (ENEDIS) pour le suivi du contrat unique et les interventions techniques sur votre compteur,
- facturer l'électricité consommée conformément à votre contrat,
- suivre vos habitudes de consommation et remplir notre obligation légale de conseil,
- déclencher, le cas échéant, des actions de recouvrement en cas d'impayé,
- vous permettre d'accéder et d'utiliser votre espace client,
- répondre à nos obligations légales, notamment en matière de gestion du chèque énergie et des dispositifs d'aide sociale,
- assurer le suivi de la relation client.

Certaines catégories de données ont en plus, lorsqu'elles sont collectées ou lorsqu'elles existent, des finalités spécifiques :

- **coordonnées électroniques et/ou postales** : vous informer des évolutions liées à votre contrat ; vous permettre de payer en ligne par carte bancaire (uniquement grâce à l'e-mail) ; vous adresser, sauf opposition, nos nouvelles offres et nos enquêtes de satisfaction.
- **coordonnées téléphoniques** : vous prévenir exceptionnellement par SMS en cas de situation de crise impactant votre contrat ; vous notifier des "jours de pointe" si avez souscrit à une offre "flexibilité" ; vous permettre d'utiliser notre service de sous-tirage des appels téléphoniques (Rogervoice) dans une logique d'accessibilité et d'inclusion.
- **données de consommation fine** : afficher votre consommation sur votre espace client personnel et vous envoyer un rapport de consommation personnalisé ("Mon Suivi Conso").
- **statut de bénéficiaire d'aides (chèque énergie, fonds de solidarité, etc.)** : appliquer automatiquement les droits prévus par la loi.
- **enregistrements téléphoniques** : améliorer la qualité de nos services et former nos équipes ; exceptionnellement, ils peuvent aussi servir à des fins de preuve.
- **données contractuelles, de consommation et de satisfaction** : analyser et améliorer nos services, mieux répondre à vos attentes et développer de nouvelles offres.
- **données de connexion** : sécuriser l'accès à votre espace client, prévenir les fraudes et assurer le bon fonctionnement technique de la plateforme.
- **données relatives à votre logement et à vos usages** : personnaliser vos conseils de consommation et vous proposer un accompagnement adapté à votre situation.

Sauf opposition de votre part, nous pouvons reprendre contact près la fin de votre contrat pour vous présenter nos nouvelles offres.



AUTRES PRESTATIONS DU RÉSEAU

La présente notice concerne uniquement le traitement de données personnelles réalisée dans le cadre d'un contrat de fourniture d'électricité conclu auprès d'ENERCOOP.

Pour toute autre prestation, y compris pour le traitement de données à caractère effectué dans le cadre du contrat d'acquisition de parts sociales, vous êtes pri.e de consulter la notice associée, disponible sur notre [site Interne](#).



NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

SOUSCRIPTION ET TRAITEMENT D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

DESTINATAIRES DES DONNÉES

Services internes : les équipes d'ENERCOOP Fournisseur traitent vos données pour gérer votre souscription et assurer le suivi de votre contrat.

Réseau Enercoop : dans certains cas, vos données d'identité, de consommation et de suivi contractuel peuvent être partagées avec d'autres coopératives du réseau Enercoop lorsque cela est nécessaire pour la relation client.

Partenaires :

- **promotionnels ou commerciaux** : sous réserve de votre consentement, certaines de vos données (ex. votre adresse électronique) peuvent être transmises à des partenaires pour vous proposer des offres ou services complémentaires (ex. newsletters, promotions).
- **pour services spécifiques** : lorsque vous souscrivez à une offre proposée par un partenaire directement via notre site, seules les données nécessaires à la mise en relation avec ce partenaire sont transmises. Exemples :
 - **Énergie Solidaire** : micro-don intégré à votre parcours de souscription.
 - **Ecojoko** : assistant connecté pour suivre votre consommation en temps réel.

La contractualisation s'effectue directement entre vous et le partenaire ; Enercoop n'est ni responsable ni garant de ce contrat.

Gestionnaire du Réseau de Distribution (GRD) : La fourniture d'électricité repose sur un "contrat unique". Lorsque vous souscrivez auprès d'Enercoop, un lien contractuel direct existe également avec Enedis - le gestionnaire du réseau public de distribution. Enercoop transmet certaines données (identité, adresse, données de compteur, commandes) pour permettre à Enedis d'assurer ses missions d'intérêt général (ex. accès au réseau, interventions techniques sur votre compteur), ainsi que gérer correctement votre contrat unique.

Sous-traitants : Pour réaliser certaines prestations, ENERCOOP fait appel à des prestataires techniques et/ou spécialisés :

- notre partenaire de relation client (**Handicall**),
- notre prestataire de collecte d'avis (**Avis Vérifiés**),
- notre prestataire pour l'accessibilité téléphonique (**Rogervoice**) - auquel nous transférons uniquement les données nécessaires pour que vous puissiez utiliser son service de sous-tirage des appels,
- nos prestataires bancaires pour la gestion des paiements et notre huissier pour la gestion des impayés,
- nos prestataires techniques pour l'hébergement, la maintenance, le paiement en ligne et l'envoi de communications, ainsi que nos prestataires spécialisés pour le stockage des documents papier.

Autorités compétentes : Nous sommes parfois tenus de transmettre vos données aux autorités publiques lorsque la loi l'exige. Par exemple :

- **chèque énergie**, Enercoop est tenue chaque année, sur demande de l'Agence de services et de paiement (ASP), de lui transmettre la liste de ses clients bénéficiaires du dispositif "chèque énergie". Cette transmission comprend vos nom, prénom, adresse postale, identifiant de point de livraison (PDL) ainsi que les identifiants de référence associés. Ces informations permettent à l'ASP de vérifier vos droits et d'assurer la mise en œuvre du dispositif (attribution, utilisation et suivi du chèque énergie).
- **situation d'impayée**, lorsque vous rencontrez des difficultés de paiement, Enercoop peut être légalement tenue d'informer les services sociaux compétents (du département ou de la commune) afin qu'ils puissent intervenir et vous accompagner. Dans ce cadre, les données suivantes peuvent être transmises : nom, prénom, adresse, option tarifaire, montant de la dette et période de consommation concernée. Cette communication s'inscrit dans le dispositif de protection des consommateurs en situation de précarité énergétique prévu par le Code de l'énergie.





NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

SOUSCRIPTION ET TRAITEMENT D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ

DURÉE DE CONSERVATION DES DONNÉES

Vos données à caractère personnel sont conservées pendant la durée nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées, conformément aux exigences légales et réglementaires.

Les **données nécessaires à la gestion de votre contrat** sont conservées pendant toute la durée de la relation contractuelle, puis pendant une durée maximale de 10 ans à compter de la fin du contrat, notamment afin de respecter nos obligations légales (article D.213-2 du Code de la consommation) et de pouvoir assurer la gestion d'éventuels litiges.

Les **données comptables (factures, paiements, écritures comptables)** sont conservées pendant une durée de 10 ans à compter de la résiliation du contrat, en application des obligations légales en matière comptable et fiscale (article L.123-22 du Code de commerce).

Certaines données issues des échanges avec le service client suivent des règles spécifiques :

- les **enregistrements des appels téléphoniques** (lorsqu'ils existent) sont conservés pendant une durée maximale d'un (1) mois, sauf nécessité exceptionnelle liée à la preuve ou à la gestion d'un litige ;
- le **service de sous-tirage des appels** (Rogerveice) n'entraîne aucune conservation de donnée personnelle par Enercoop, les données étant uniquement traitées de manière ponctuelle à la demande du client.

Dans le cadre de la **collecte d'avis clients** via notre prestataire Avis Vérifiés : lorsque vous êtes sollicité par e-mail mais ne déposez pas d'avis, les données sont conservées trois (3) mois à compter de l'envoi de l'e-mail, puis anonymisées ; lorsque vous déposez un avis, les données associées sont anonymisées automatiquement au bout de 18 mois. Vous pouvez aussi choisir l'anonymisation dès le dépôt de votre avis, auquel cas un pseudonyme est utilisé.

À l'issue de leur utilisation courante, certaines données peuvent être placées en base d'archivage intermédiaire sécurisée, distincte de la base active, avec un accès strictement limité.

À l'expiration des durées de conservation applicables :

- les données sont supprimées, ou
- anonymisées de manière irréversible, afin de permettre leur utilisation à des fins statistiques ou d'amélioration des services, sans identification des personnes concernées.

BASE JURIDIQUE DES TRAITEMENTS

Les bases juridiques de ces traitements sont :

- le **consentement** (article 6.1.a du RGPD) :
 - pour la collecter des données de consommation à la maille fine.
- l'**exécution d'un contrat ou de mesures précontractuelles prises à votre demande** (article 6.1.b du RGPD).
- le **respect d'obligations légales** (article 6.1.c du RGPD) pour l'affichage des vos données de consommation sur votre espace client (art. D.224-26) et pour répondre à la réglementation en matière d'avantages sociaux (décret n°2008-780 modifié).
- l'**intérêt légitime du fournisseur** (article 6.1.f du RGPD) :
 - pour vous tenir informé dans le cadre de notre "dispositif catastrophe" (intempéries) ;
 - pour adresser aux clients nos offres, promotions et enquêtes ;
 - pour réaliser des statistiques anonymes ;
 - pour améliorer nos services et former notre personnel.





NOTICE D'INFORMATION SUR LE TRAITEMENT DE DONNÉES PERSONNELLES

SOUSCRIPTION ET TRAITEMENT D'UN CONTRAT DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



VOS DROITS & RÉCLAMATIONS AUPRÈS DE LA CNIL

Conformément au RGPD, vous disposez des droits suivants :

- Droit d'**accès** : obtenir des informations sur les données détenues ;
- Droit de **rectification** : demander la correction de données inexacts ou incomplètes ;
- Droit d'**opposition** : s'opposer au traitement, sauf obligation légale ;
- Droit à l'**effacement** : demander la suppression des données, sauf obligation légale ou intérêt légitime de la coopérative Enercoop concernée (ex. la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice) ;
- Droit à la **limitation** : demander la suspension du traitement dans certaines circonstances ;
- Droit à la **portabilité** : obtenir vos données dans un format structuré.

Pour exercer vos droits, vous pouvez adresser votre demande par e-mail à l'adresse : donnees.personnelles@enercoop.org, en précisant :

- votre qualité de « **client fourniture** », et
- votre « **numéro de contrat (CNT-)** ».

Si vous estimez que vos droits ne sont pas respectés, vous pouvez introduire une réclamation auprès de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) : **CNIL – 3 Place de Fontenoy, TSA 80715 – 75334 PARIS CEDEX 07**
Tél. : 01 53 73 22 22 – <https://www.cnil.fr/fr/plaintes>

