



Charte Données Personnelles

Dernière mise à jour le 20 mai 2025

Table des matières

VOS DONNEES PERSONNELLES	3
CHARTRE DE PROTECTION DES DONNEES PERSONNELLES.....	3
1. Qu'est-ce qu'une donnée personnelle ?	4
2. De quels types de données personnelles disposons-nous et comment les utilisons-nous ?	4
2.1. Les données qui nous permettent de vous identifier, d'identifier votre logement et de pouvoir vous contacter.....	4
2.2. Les données relatives à la gestion et au suivi de notre relation contractuelle et commerciale avec vous.....	6
2.3. Les données de consommation.....	7
2.4. Les données fines de consommation issues des compteurs communicants Linky™	8
2.5. Les données fines de consommation issues des compteurs communicants Gazpar™	9
2.6. Les données issues des objets connectés.....	10
2.7. Les données financières.....	11
2.8. Les données liées à vos usages de l'énergie et à votre logement.....	12
2.9. Les données relatives à la protection juridique	13
2.10. Les données concernant vos échanges avec nos services, quel que soit le canal de contact	13
2.11. Les données liées à votre satisfaction client.....	14
2.12. Conservation des données à des fins statistiques	15
2.13. Vos données personnelles sont également susceptibles de faire l'objet des traitements suivants.....	15
2.14. Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons.....	16
2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale.....	17
3. Comment ces données personnelles sont-elles collectées ?.....	18
4. Combien de temps sont conservées les données personnelles collectées ?	20
5. A qui transmettons-nous vos données personnelles ?.....	22
6. Vos données sont-elles traitées hors UE ?.....	22
7. Comment gérer vos préférences de communication et consentements ?	22
8. Quels sont vos droits sur vos données ?.....	23
9. Et qu'en est-il des cookies et des dispositifs de suivi de navigation ?	24
10. Comment est assurée la sécurité de vos données ?	24

11. Modifications apportées à la présente Charte de protection des données.....	25
---	----

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

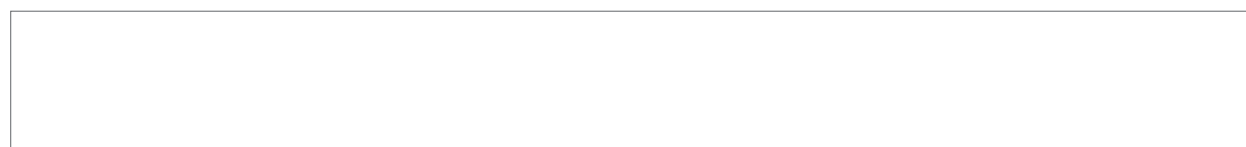
Découvrez pourquoi, quand et comment nous collectons vos données personnelles, et les services qu'elles nous permettent de vous proposer.

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 votre espace client EDF) et nos contacts dédiés par e-mail ou courrier postal.

Nous vous informons que votre Charte a récemment évolué

Les principales modifications apportées concernent le descriptif des données traitées (paragraphe 2.14 et 2.15).



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**.

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 »).

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.

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 offres 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.

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.

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

Il s'agit de vos coordonnées (civilité, noms, prénoms, adresses, emails, numéros de téléphone, année de naissance), ou encore des numéros qui permettent d'identifier

vos compteurs d'énergie. Pour les services d'assurance, votre date et lieu de naissance sont également collectés.

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, 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 & MOI** (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 et d'adapter votre contrat**, sur la base de **l'exécution du contrat**.
- **Vous adresser des messages personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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 de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

2.2. 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, offre (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 & MOI** (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 personnalisés** 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 notre **intérêt légitime et commercial**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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.

- **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**.
- **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**.
- **Lutter contre la fraude**, sur la base notre **intérêt légitime économique et commercial**.

2.3. Les données de consommation

Il s'agit des informations recueillies auprès des gestionnaires de réseau permettant de calculer vos consommations énergétiques : index relevés (automatiquement ou manuellement), Consommation Annuelle de Référence (CAR).

Il s'agit également des volumes d'électricité/gaz, 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** mois par mois 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 personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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**.

2.4. Les données fines de consommation issues des compteurs communicants Linky™

Si vous êtes équipés d'un compteur Linky™, votre consommation d'énergie est relevée automatiquement tous les mois.

Ces données mensuelles sont utilisées pour les mêmes finalités et les mêmes bases légales que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus concernant les données de consommation).

Des données complémentaires peuvent être collectées dans deux cas :

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

Nous collecterons alors vos données quotidiennes (index et puissance maximale par jour) pour le suivi de votre consommation.

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

2) Si vous avez décidé d'activer l'option « suivi de consommation quotidien et suivi à la demi-heure ».

Nous collecterons alors vos données à la demi-heure, 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 à la demi-heure** en kWh et en euros jusqu'à la veille de votre connexion, en plus de votre suivi quotidien de consommation.

Ces données sont utilisées 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.

2.5. Les données fines de consommation issues des compteurs communicants Gazpar™

Si vous êtes équipés d'un compteur Gazpar™, votre consommation de gaz est relevée automatiquement tous les mois.

Ces données mensuelles sont utilisées pour les mêmes finalités et sur les mêmes bases légales que les données de consommation issues de compteurs non-communicants (cf. usages décrits ci-dessus concernant les données de consommation).

Des données complémentaires peuvent être collectées si vous avez décidé d'activer l'option « suivi de consommation quotidien ».

Nous collecterons alors vos données quotidiennes (index journalier) pour le suivi de votre consommation.

Nous utiliserons ces données pour vous **permettre de visualiser dans votre espace client vos consommations journalières**, en kWh, en m³ et en euros, jusqu'à deux jours avant votre connexion (EDF estimera les éventuelles données manquantes sur la base de vos données quotidiennes réelles).

Ces données sont utilisées 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.

2.6. Les données issues des objets connectés

Vous avez la possibilité de saisir automatiquement, dans nos interfaces de suivi de consommation, les informations issues de certains de vos appareils connectés avec votre **consentement**. Le but ?

- Vous **permettre de bénéficier d'un suivi de votre consommation d'énergie plus précis, de mieux comprendre vos dépenses et d'agir pour les réduire.**
- **Vous adresser des messages personnalisés** 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 notre **intérêt légitime et commercial**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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.

A savoir, les informations collectées sont :

- Les données de consommation d'énergie issues de vos objets connectés ;
- Les données de grandeurs physiques mesurées par vos objets connectés dans votre logement (température, qualité de l'air, etc.).

2.7. 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**.
- **Vous adresser des messages personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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.

- **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 de notre **intérêt légitime économique et commercial**.

2.8. 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.

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 personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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**.

2.9. 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**.

2.10. 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** ;
- **D'enregistrements vocaux** issus des interactions avec **nos conseillers** ou **notre assistant vocal** pour lesquels une information préalable à l'enregistrement est réalisée en début d'appel ou des **transcriptions automatisées correspondantes** ;
- **De commentaires libres remplis par vos soins** sur les formulaires de nos espaces digitaux.

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**.
- **Vous adresser des messages personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

- **Réaliser des actions de prospection commerciale**, dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Pour en savoir plus sur nos actions de prospection commerciale, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale** ».

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**.

2.11. 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**.
- **Vous adresser des messages personnalisés** 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**.

Pour en savoir davantage sur la manière dont nous personnalisons nos communications, vous pouvez vous rendre au chapitre dédié « **2.14 Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons** ».

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.

2.12. 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.

2.13. 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**.

2.14. Utilisation des données pour personnaliser les messages que nous vous adressons

Nous personnalisons nos communications afin de répondre à vos éventuelles attentes et vous apporter les conseils les plus pertinents au regard de votre situation. Cette personnalisation se traduit notamment par :

- L'adaptation du contenu de nos messages et conseils ;
- L'envoi d'informations que nous estimons les plus appropriées et les plus adaptées à vos besoins, par exemple :
 - Vous aider à réaliser et améliorer votre bilan carbone en vous communiquant des conseils pour l'adoption de bons réflexes afin de moduler votre consommation au moment où le système est le plus carboné ;
 - Vous aider à réaliser davantage d'économie d'énergie en vous transmettant des conseils sur l'utilisation des services du suivi conso.

Ce traitement repose sur notre intérêt légitime économique et commercial.

Nous recourons au traitement de certaines données pour vous proposer la meilleure expérience client. Elles peuvent être collectées directement auprès de vous. Il s'agit de vos données :

- D'identification et de votre logement (2.1) ;
- Issues de notre relation contractuelle avec vous (2.2, 2.7 à l'exception de vos coordonnées bancaires, 2.10, 2.11) ;
- De consommation (2.3) ;
- Liées à vos usages de l'énergie et à votre logement (2.6 en se limitant à l'existence d'objets connectés, 2.8) ;

- Issues de votre navigation sur les sites internet et applications mobiles EDF notamment sur votre espace client (si vous avez accepté les cookies en la matière).

Certaines données sont susceptibles d'être estimées par EDF permettant de réaliser des déductions de comportement. Dans ce cas, nous traitons les données précitées et des données collectées de manière indirecte :

- Auprès de tiers pour les enrichir ;
- À partir de données publiques notamment celles transmises par les gestionnaires du réseau de distribution d'énergie, ou disponibles auprès de l'INSEE, ...

Par exemple, nous serons en mesure de mieux répondre à vos questions lorsque vous vous adressez à notre service client, dans les situations suivantes :

- Si vous résidez dans une rue alimentée en gaz (information transmise par le gestionnaire de réseau de distribution de gaz GRDF), nous estimons qu'il est probable que vous ayez des besoins liés à la fourniture de gaz ;
- Si vous avez reçu une facture de régularisation pour votre consommation d'électricité ou de gaz, nous présumons que votre appel dans les jours qui suivent portera sur ce sujet ;
- Si vous avez souscrit à une offre d'énergie verte, nous pouvons en déduire que vous vous intéressez à la transition énergétique et vous proposer des communications en lien avec cette thématique.

Restez acteur de vos données personnelles, vous avez la possibilité de vous opposer à la personnalisation de la communication. Nous vous informons de vos droits sur vos données personnelles et sur la façon dont vous pouvez les exercer au chapitre "8. **Quels sont vos droits sur vos données ?**" de cette Charte.

2.15. Utilisation des données à des fins de prospection commerciale

Dans le cadre de notre relation commerciale avec vous, nous pouvons réaliser des actions de prospection commerciale pour vous proposer des offres conçues par EDF et ses partenaires, par exemple :

- L'installation d'un thermostat connecté ;
- Des réductions (bons plans) sur du matériel éco performant.

Nos actions de prospection commerciale sont réalisées dans le respect de la réglementation, sur la base de notre **intérêt légitime économique et commercial**, à l'exception des actions de prospection commerciale par voie électronique (e-mail ou SMS) qui sont basées sur votre **consentement**.

Nous recourons au traitement de certaines données collectées directement auprès de vous. Il s'agit de vos données :

- D'identification et de votre logement (2.1) ;
- Issues de notre relation contractuelle avec vous (2.2, 2.7 à l'exception de vos coordonnées bancaires, 2.10, 2.11) ;
- De consommation (2.3) ;
- Liées à vos usages de l'énergie et à votre logement (2.6 en se limitant à l'existence d'objets connectés, 2.8) ;
- Issues de votre navigation sur les sites internet et applications mobiles EDF notamment sur votre espace client (si vous avez accepté les cookies en la matière).

Certaines données sont susceptibles d'être estimées par EDF permettant de réaliser des déductions de comportement. Dans ce cas, nous traitons les données précitées et des données collectées de manière indirecte :

- Auprès de tiers pour les enrichir ;
- À partir de données publiques notamment celles transmises par les gestionnaires du réseau de distribution d'énergie, ou disponibles auprès de l'INSEE, ...

Par exemple, si vous nous avez déclaré posséder un véhicule électrique, nous présumons que vous pourriez être intéressé par des solutions de pose de borne de recharge de véhicule électrique.

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.

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 ou de vos interactions avec notre assistant vocal :**

Il s'agit, par exemple, du motif de votre appel (recevoir un justificatif de domicile, payer une facture, etc.) ou des informations que vous transmettez à votre conseiller

lors de la souscription de votre contrat, de votre demande de déménagement ou d'une demande de conseils en économie d'énergie.

- **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) ;
- Nos formulaires de souscription et de demandes en ligne ;
- L'application mobile EDF & MOI ;
- 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 la [page dédiée sur les Cookies](#).

- **Par courrier**, lorsque vous choisissez de nous écrire par voie postale.

- **Auprès des gestionnaires de réseaux** ([ENEDIS](#), [GRDF](#)...) chargés d'exercer les activités de distribution d'énergie. Nous collectons ainsi les données de consommation d'énergie de nos clients auprès des gestionnaires de réseaux.

- **Auprès 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** :
 - **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,

Dès lors que vous y avez consenti auprès dudit partenaire.

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 **prospect**, vos données sont conservées jusqu'à **3 ans à compter de leur collecte ou du dernier contact à votre initiative**.
- Si vous êtes **ancien client en Offre de Marché Electricité** et que vous avez **résilié votre contrat depuis moins de 3 ans**, vous êtes **prospect**. Vos **coordonnées et données contractuelles** (date de résiliation et nom de l'offre uniquement) peuvent être utilisées pour des actions de **prospection commerciale** sur une période de **trois ans à partir de la date de résiliation** de votre contrat.
- 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 vous concernant qui seraient utilisées **pour traiter et résoudre les éventuels incidents ou dysfonctionnements techniques** rencontrés sur nos outils digitaux sont conservées pour la durée de résolution de l'incident.
- Vos données utilisées dans le cadre des **communications de marketing relationnel** qui vous sont adressées sont conservées jusqu'à la **résiliation de 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 Linky™ ou Gazpar™ qui ont consenti au traitement de leurs données de consommation quotidiennes ou à la demi-heure en choisissant l'une des options « suivi de consommation quotidien » ou « suivi de consommation quotidien et suivi à la demi-heure » :

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

Les données de consommation mensuelles également collectées par l'intermédiaire du compteur Linky™ ou du compteur ou Gazpar™ 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 ...).

- Les **appels que nous enregistrons** à des fins d'amélioration de la qualité de service sont conservés **6 mois au maximum** à compter de leur enregistrement.
- Les **transcriptions automatisées des appels** utilisées pour des mesures de performance, pour identifier les thématiques générales d'appels au service client, et pour améliorer notre qualité de service sont conservées **25 mois** à compter de l'appel.
- S'agissant de la **durée de conservation des cookies et autres traceurs**, nous vous invitons à consulter notre **Politique Cookies** à l'adresse <https://particulier.edf.fr/fr/accueil/cookies.html>
- 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) lorsqu'elles sont nécessaires à la réalisation des missions qui leur sont confiées.

Nous communiquons également les données nécessaires aux **gestionnaires de réseaux** (ENEDIS/GRDF...) et, le cas échéant et 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 quotidiennes et celles permettant un suivi de consommation à la demi-heure issues de vos compteurs communicants. Le Centre de Préférences Client est disponible à partir de votre espace client sur [une page dédiée à cet](#)

[usage](#). 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 la [page dédiée sur les Cookies](#).

8. Quels sont vos droits sur vos données ?

Vous disposez, s'agissant des données personnelles qui vous concernent, dans les conditions et les limites 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 de vos données par EDF ;
- **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.

Vous pouvez nous contacter en utilisant les moyens de contact suivants :

- par le formulaire dédié depuis l'onglet « Aide et Contact » sur le site internet EDF Particulier ;
- par courrier électronique à l'adresse suivante : « mesdonnees@edf.fr » ;
- par courrier postal à l'adresse suivante : « EDF SERVICE CLIENTS TSA 21941 – 62978 ARRAS CEDEX 9 ».

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 & MOI, dans le respect de la réglementation applicable.

Pour plus d'informations sur les cookies, nous vous invitons à consulter notre [page dédiée aux cookies et autres traceurs](#).

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 « logs techniques » sont collectées, sur la base de notre intérêt légitime, pour nous permettre d'assurer l'exploitation et la sécurité de nos sites et détecter ou de retracer toute utilisation anormale, tentative malveillante ou intrusion informatique. La durée de conservation de ces « logs techniques » est de 12 mois.

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.