

# ORES



## **Politique de protection de la vie privée Clients**

# Table des matières

---

Table des matières.....	2
Contrôle de version.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
1 Contexte.....	3
2 Objectif de la politique.....	3
3 Portée et modification de la politique.....	3
4 Application des lois nationales.....	3
5 Principes du traitement des données à caractère personnel.....	4
5.1 Licéité et loyauté.....	4
5.2 Restriction aux finalités spécifiques.....	4
5.3 Transparence dans le traitement.....	4
5.4 Minimisation des données.....	4
5.5 Exactitude des données.....	4
5.6 Suppression des données.....	4
5.7 Confidentialité et sécurité des données.....	5
6 Traitement de données concernant les employés d'ORES.....	5
7 Données concernant les clients d'ORES.....	5
7.1 Traitement basé sur la mission d'intérêt public d'ORES.....	5
7.2 Traitement basé sur le respect d'une obligation légale imposée à ORES ...	6
7.3 Traitement basé sur le consentement de la personne concernée.....	6
8 Communication aux tiers et sous-traitants.....	6
9 Droits des personnes concernées.....	7
10 Confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel.....	7
11 Sécurité du traitement des données à caractère personnel.....	8
12 Audit sur la protection des données.....	8
13 Gestion des incidents liés aux données à caractère personnel.....	8
14 Délégué à la protection des données.....	9
15 Lexique.....	9

# 1 Contexte

---

ORES est l'opérateur chargé de l'exploitation des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de 198 communes en Région Wallonne. ORES a la responsabilité vis-à-vis de ses clients, partenaires et employés d'assurer sa conformité légale, réglementaire et contractuelle et de préserver son image de marque.

Afin d'atteindre ces objectifs, ORES s'est engagée à mettre en place une démarche de gestion de la protection de la vie privée en accord avec le contexte légal belge et européen.

## 2 Objectif de la politique

---

La présente politique développe la position d'ORES quant à la protection des données à caractère personnel qu'elle traite concernant ses clients.

La définition de donnée à caractère personnel<sup>1</sup> y reprise est identique à celle du Règlement général sur la protection des données (ci-après « RGPD<sup>2</sup> ») et est donc plus large que la conception que l'on en a habituellement.

Les éléments suivants se retrouvent dans le présent document : l'explication du contexte légal auquel ORES est soumise, une présentation des principes de base de la protection de la vie privée auxquels ORES adhère, le type de données personnelles traitées par ORES, les modalités de transfert à des tiers<sup>3</sup>, les différents droits des personnes concernées<sup>4</sup> et les modalités de gestion de ces données et des traitements s'y rapportant d'application en ORES.

## 3 Portée et modification de la politique

---

Cette politique s'applique à ORES et à ses employés. Il est également demandé au personnel sous-traitant<sup>5</sup> (consultants) et aux sociétés sous-traitantes d'en prendre connaissance et de faire le nécessaire pour l'appliquer lors du traitement<sup>6</sup> au nom d'ORES de données à caractère personnel relatives à ses clients.

La dernière version de la présente politique est disponible sur <http://www.ores.be/politique-vie-privee>

## 4 Application des lois nationales

---

Cette politique tient compte des contextes législatifs européen et belge en matière de protection de la vie privée sans pour autant remplacer les réglementations nationales et internationales existantes.

En effet, les dispositions légales applicables à ORES prévalent toujours sur la présente politique en cas de contradiction avec cette dernière ou au cas où ces dispositions légales seraient plus strictes.

---

<sup>1</sup> « Donnée à caractère personnel », voir lexique p. 9, point 1.

<sup>2</sup> « RGPD », voir lexique p. 9, point 2.

<sup>3</sup> « Tiers », voir lexique p. 9, point 3.

<sup>4</sup> « Personne concernée », voir dans la définition de « donnée à caractère personnel » du lexique p. 9, point 1.

<sup>5</sup> « Sous-traitant », voir lexique p. 9, point 4.

<sup>6</sup> « Traitement », voir lexique p. 9, point 5.

## 5 Principes du traitement des données à caractère personnel

---

Lors du traitement de données à caractère personnel, ORES veille à respecter les principes essentiels de traitement mentionnés dans le RGPD.

### 5.1 *Licéité et loyauté*

Lors du traitement de telles données, les droits et libertés individuels de la personne concernée doivent être protégés. La collecte et le traitement desdites données doivent être réalisés de manière loyale et licite (voir section 7).

### 5.2 *Restriction aux finalités spécifiques*

Les données à caractère personnel ne peuvent être traitées que pour les finalités pour lesquelles elles ont été collectées. Toute modification ultérieure de ces finalités ne sera acceptable que si elle a été analysée et approuvée par le délégué à la protection des données.

### 5.3 *Transparence dans le traitement*

La personne concernée doit être informée des modalités de traitement de ses données ainsi que notamment de :

- l'identité du responsable du traitement<sup>7</sup> ;
- la ou les finalités du (des) traitement(s) ;
- l'existence éventuelle de tiers ou sous-traitants auxquels les données seront transmises.

Pour plus d'informations, voir la *privacy notice* disponible sur <https://www.ores.be/conditions-generales>

### 5.4 *Minimisation des données*

Les données collectées et stockées doivent être strictement limitées à ce qui est nécessaire pour réaliser le (les) traitement(s). La collecte de données à caractère personnel pour un usage potentiel futur est proscrite.

### 5.5 *Exactitude des données*

ORES s'engage à ce que les données traitées soient, dans la mesure du possible, exactes, complètes et à jour et, en particulier si cela affecte le résultat du traitement.

Dans le cas contraire, les mesures nécessaires doivent être prises pour les corriger, les mettre à jour ou, le cas échéant, les supprimer.

### 5.6 *Suppression des données*

Les données à caractère personnel qui ne sont plus nécessaires, que ce soit après l'expiration d'un délai légal de conservation ou lorsqu'elles ne sont plus nécessaires pour le (les) traitement(s) doivent être supprimées.

---

<sup>7</sup> « Responsable du traitement », voir lexique p. 9, point 6.

## 5.7 Confidentialité et sécurité des données

Les données à caractère personnel sont soumises au secret professionnel. Elles doivent être traitées comme confidentielles et bénéficier du niveau de sécurité adéquat par rapport aux risques y liés via des mesures techniques et/ou organisationnelles.

Ces mesures visent à protéger les données de manière raisonnable pour prévenir un accès non autorisé, un traitement ou une divulgation illicite mais aussi la perte, la modification ou la destruction accidentelle des données.

## 6 Traitement de données concernant les employés d'ORES

---

ORES a également établi une politique de protection de la vie privée pour les données à caractère personnel relatives à ses employés. Celle-ci est mise à disposition de ses employés sur l'intranet d'ORES.

## 7 Données concernant les clients d'ORES

---

Dans le cadre de sa mission de service public ainsi que dans les activités liées à cette mission principale, ORES est amenée à traiter les données à caractère personnel de ses clients. Ces données sont principalement liées aux installations techniques gérées par ORES comme les données de consommation d'énergie, les données sur l'habitation des clients où sont placés les compteurs ou les données financières des clients pour lesquels ORES agit en tant que fournisseur d'énergie (clients protégés).

De ce fait, le fondement légal pour le traitement de ces données est principalement lié à la mission de gestionnaire du réseau de distribution dont ORES est investie et repose donc sur la mission d'intérêt public et/ou sur des obligations légales.

Plus d'informations sur le traitement des données à caractère personnel des clients sont disponibles sur <https://www.ores.be/conditions-generales>

### 7.1 Traitement basé sur la mission d'intérêt public d'ORES

Conformément à la réglementation wallonne, une mission de service public a été octroyée à ORES afin d'assurer la gestion du réseau de distribution d'électricité et de gaz sur le territoire de nombreuses communes wallonnes.

ORES a ainsi été désignée par le Gouvernement wallon gestionnaire de réseau de distribution sur une zone géographique déterminée et pour une durée de vingt ans renouvelable.

À ce titre, ORES est chargée par la réglementation applicable de toute une série de tâches dont notamment la maintenance, l'amélioration, le renouvellement et l'extension du réseau, la gestion technique des flux d'énergie sur le réseau, le comptage de ces flux, la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau,...

ORES doit également réaliser les obligations de service public qui lui sont imposées par ou en vertu de la réglementation. Il s'agit notamment d'assurer le raccordement au réseau à tout client final qui le demande, d'assurer un suivi efficace de gestion des plaintes, de valider et de transmettre aux fournisseurs d'énergie les relevés d'index réalisés par les clients, d'assurer au tarif social la

fourniture des clients protégés, de prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie,...

Afin de pouvoir réaliser ces tâches relevant d'une mission de service public, ORES est habilitée à traiter les données à caractère personnel des clients desservis dans le respect des principes de protection de ces données.

### ***7.2 Traitement basé sur le respect d'une obligation légale imposée à ORES***

Dans certains cas, le législateur requiert qu'ORES traite les données afin de se conformer au prescrit légal. Dans ces circonstances, la législation applicable fixe les modalités du traitement concerné. Il en est ainsi pour le traitement des données des clients pour lesquels ORES agit aussi comme fournisseur d'énergie, mais également pour la pose et la gestion des compteurs à budget.

### ***7.3 Traitement basé sur le consentement de la personne concernée<sup>8</sup>***

Dans certains cas et plus spécialement pour des services sortant du cadre fixé par la mission d'intérêt public d'ORES, le traitement peut reposer sur le consentement de la personne concernée.

Ce consentement doit être :

- libre : le consentement doit être basé sur un choix réel de la personne qui donne son consentement. Il en ressort que si une pression ou une conséquence négative est liée au fait de ne pas donner son consentement, celui-ci ne sera pas considéré comme donné librement ;
- spécifique : la raison pour laquelle la personne donne son consentement doit être bien définie et limitée à une ou plusieurs finalités. Si plusieurs finalités sont poursuivies, la personne concernée doit, dans la mesure du possible, avoir le choix d'accepter ou refuser les traitements de manière indépendante ;
- éclairé : la personne doit avoir l'information suffisante pour pouvoir faire son choix de manière éclairée en accord avec le principe de transparence ;
- univoque : la personne concernée doit marquer son consentement de manière explicite par une action (par ex. : une checkbox décochée à la base).

Ce consentement peut prendre plusieurs formes tout en conservant les propriétés précitées : écrit, digital ou oral (avec enregistrement).

Dans tous les cas, le consentement doit être documenté et la personne concernée doit avoir l'opportunité de le retirer à tout moment.

## **8 Communication aux tiers et sous-traitants**

---

Dans le cadre d'activités sous-traitées par ORES, cette sous-traitance implique parfois le transfert de données à caractère personnel. De même, il arrive qu'ORES doive transmettre des données à des tiers qui ne travaillent pas pour le compte d'ORES.

Dans de pareils cas, le traitement doit avoir un fondement légal tel que défini dans la section 7. De plus, ORES gardant la responsabilité des données qu'elle collecte, elle

---

<sup>8</sup> « Consentement de la personne concernée », voir lexique p. 10, point 7.

s'assurera de la bonne application des règles de protection de la vie privée par ses sous-traitants et tiers.

Dans le cas de tiers, il y a également le plus souvent un cadre légal pour ce transfert qui garantit le respect des droits de la personne concernée.

## 9 Droits des personnes concernées

---

Toute personne concernée possède un certain nombre de droits expliqués ci-dessous.

1. La personne concernée a le droit de demander de l'information pour savoir notamment :
  - a. quelles données sont utilisées, traitées à son sujet ?
  - b. comment ses données ont-elles été collectées ?
  - c. comment ses données sont traitées et dans quelles finalités ?
  - d. si ses données sont transférées à des tiers et l'identité de ces derniers ;
2. Si ses données sont incorrectes ou incomplètes, la personne concernée a le droit de demander qu'elles soient corrigées ou complétées ;
3. La personne concernée a le droit de demander la cessation ou suspension d'une activité de traitement de ses données personnelles sous certaines conditions visées dans le RGPD ;
4. La personne concernée a le droit à l'oubli et peut donc demander l'effacement de ses données sous certaines conditions également visées dans le RGPD.

L'exercice de ces droits se fait en adressant un courrier faisant part de la demande et prouvant l'identité de la personne concernée, par exemple, par la transmission d'une copie de sa carte d'identité. Le courrier est à adresser à :

À l'attention du DPO (délégué à la protection des données) - Service Juridique  
d'ORES  
Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 19  
5000 Namur

## 10 Confidentialité dans le traitement des données à caractère personnel

---

Les données à caractère personnel sont soumises au secret professionnel. Toute collecte, toute utilisation ou tout traitement des données non autorisé est totalement interdit. Est considéré comme non autorisé, tout traitement de telles données par un employé d'ORES qu'il n'a pas été autorisé à entreprendre dans le cadre de ses tâches légitimes.

Dans ce cadre, le principe de sécurité « Need to know » doit être appliqué. Les droits d'accès aux données personnelles doivent donc être réglés de manière à ce que les employés d'ORES n'aient accès qu'aux données qu'ils doivent connaître pour exécuter leurs tâches.

Dans la même logique, il est interdit aux employés d'ORES :

- d'utiliser des données à caractère personnel dans des finalités privées ou commerciales ;
- de les divulguer à des personnes non habilitées ;
- de les rendre disponibles de toute autre manière.

Cette obligation de confidentialité doit également rester d'application même après la fin du contrat de travail.

## 11 Sécurité du traitement des données à caractère personnel

---

Les données à caractère personnel doivent être protégées des accès non autorisés, des traitements ou divulgations illicites mais aussi de la perte, modification ou destruction accidentelle de ces données, peu importe le support utilisé pour le traitement, qu'il soit électronique ou papier.

Avant l'introduction de nouvelles méthodes de traitement de données, particulièrement lorsqu'il s'agit de nouveaux systèmes informatiques, le délégué à la protection des données devra être contacté afin d'évaluer les risques du traitement, sa licéité et le besoin de protéger les données. Cette analyse pourra donner lieu à l'implémentation de mesures techniques et/ou organisationnelles supplémentaires. Ces mesures s'inscrivent dans le schéma de gestion globale de la sécurité et devront être ajustées continuellement en fonction des développements techniques et changements organisationnels.

## 12 Audit sur la protection des données

---

Afin de garantir le respect de la réglementation, ORES se fait auditer régulièrement par son Département Audit Interne quant à sa conformité au RGPD.

De plus, afin de garantir la sécurité de l'information de manière globale, des audits de sécurité de l'information sont régulièrement demandés par le Chief Information Security Officer. Ces audits touchent tant à la protection du système d'information ORES en général qu'aux vulnérabilités précises d'applications qu'ORES met à la disposition de ses clients, partenaires et employés.

## 13 Gestion des incidents liés aux données à caractère personnel

---

Tout employé doit informer son supérieur hiérarchique ou le délégué à la protection des données en cas de violation<sup>9</sup> de la présente politique ou d'autres dispositions relatives à la protection des données à caractère personnel (incidents liés aux données à caractère personnel). Dans le cas où le supérieur hiérarchique serait informé, celui-ci doit relayer immédiatement l'information au délégué à la protection des données.

De même, en cas de

- transmission illégitime d'information à caractère personnel à des tiers,
- accès illégitime par des tiers à des données à caractère personnel, ou
- perte de données à caractère personnel,

ce tiers doit en informer immédiatement ORES de manière à ce qu'ORES puisse remplir son devoir de rapport de l'incident à l'autorité de contrôle et éventuellement à la personne concernée.

Tous ces incidents devront être enregistrés dans un registre interne des incidents liés aux données à caractère personnel.

---

<sup>9</sup> « Violation de données à caractère personnel », voir lexique p. 10, point 8.



## 14 Délégué à la protection des données

---

Le délégué à la protection des données se doit d'être totalement indépendant. Il travaille dans le but d'être en ligne avec la réglementation relative à la protection de la vie privée et se charge du respect de la présente politique ainsi que de la supervision de la conformité d'ORES.

Il est nommé par le Comité de direction d'ORES et a un accès direct à celui-ci afin de garantir son indépendance.

Tout employé d'ORES peut prendre contact avec le délégué à la protection des données ou son équipe via l'adresse [RGPD@ores.net](mailto:RGPD@ores.net).

Le délégué s'assure également entre autres lqu'une réponse soit apportée aux requêtes des personnes concernées.

## 15 Lexique

---

1. **Donnée à caractère personnel** : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (ci-avant dénommée « personne concernée »); est réputée être une « personne physique identifiable » une personne physique qui peut être identifiée, directement ou indirectement, notamment par référence à un identifiant, tel qu'un nom, un numéro d'identification, des données de localisation, un identifiant en ligne, ou à un ou plusieurs éléments spécifiques propres à son identité physique, physiologique, génétique, psychique, économique, culturelle ou sociale.
2. **RGPD** : Règlement 2016/679 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.
3. **Tiers** : une personne physique ou morale, une autorité publique, un service ou un organisme autre que la personne concernée, le responsable du traitement, le sous-traitant et les personnes qui, placées sous l'autorité directe du responsable du traitement ou du sous-traitant, sont autorisées à traiter les données à caractère personnel.
4. **Sous-traitant** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui traite des données à caractère personnel pour le compte du responsable du traitement.
5. **Traitement** : toute opération ou tout ensemble d'opérations effectuées ou non à l'aide de procédés automatisés et appliquées à des données ou des ensembles de données à caractère personnel, telles que la collecte, l'enregistrement, l'organisation, la structuration, la conservation, l'adaptation ou la modification, l'extraction, la consultation, l'utilisation, la communication par transmission, la diffusion ou toute autre forme de mise à disposition, le rapprochement ou l'interconnexion, la limitation, l'effacement ou la destruction.
6. **Responsable du traitement** : la personne physique ou morale, l'autorité publique, le service ou un autre organisme qui, seul ou conjointement avec d'autres, détermine les finalités et les moyens du traitement; lorsque les finalités et les moyens de ce traitement sont déterminés par le droit de l'Union ou le droit d'un État membre, le responsable du traitement peut être désigné ou les critères

spécifiques applicables à sa désignation peuvent être prévus par le droit de l'Union ou par le droit d'un État membre.

7. **Consentement de la personne concernée** : toute manifestation de volonté, libre, spécifique, éclairée et univoque par laquelle la personne concernée accepte, par une déclaration ou par un acte positif clair, que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement.
8. **Violation de données à caractère personnel** : une violation de la sécurité entraînant, de manière accidentelle ou illicite, la destruction, la perte, l'altération, la divulgation non autorisée de données à caractère personnel transmises, conservées ou traitées d'une autre manière, ou l'accès non autorisé à de telles données.