

# Notice de vie privée

1	Contexte .....	3
2	Objectif et portée de la notice de vie privée .....	3
3	Application de la législation .....	3
4	Données concernant les clients d'ORES .....	3
4.1	Quelles données ORES traite-t-elle principalement ? .....	4
4.2	Sources des données traitées par ORES .....	5
4.3	Pourquoi et sur quels fondements ORES traite-t-elle vos données à caractère personnel ? .....	5
4.3.1	Traitement basé sur la mission d'intérêt public d'ORES .....	5
4.3.2	Traitement basé sur le respect d'une obligation légale imposée à ORES6	
4.3.3	Traitement basé sur l'exécution contractuelle .....	6
4.3.4	Traitement basé sur l'intérêt légitime d'ORES .....	7
4.3.5	Traitement basé sur le consentement de la personne concernée .....	7
5	Conservation des données .....	8
6	Communication aux tiers et sous-traitants .....	8
7	Droits des personnes concernées .....	8
8	Modifications apportées à cette Déclaration Vie Privée .....	9
9	Confidentialité et sécurité des données à caractère personnel .....	10
10	Gestion des incidents liés aux données à caractère personnel .....	10
11	Délégué à la Protection des Données .....	11
12	Utilisation de cookies .....	11
13	Lexique .....	11

## 1 Contexte

---

ORES est le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de 200 communes en Wallonie.

Dans le respect du prescrit légal, ORES assume aussi le rôle de fournisseur social d'énergie pour les clients protégés socialement.

## 2 Objectif et portée de la notice de vie privée

---

La présente notice a pour but d'informer les clients d'ORES sur les différents traitements appliqués à leurs données à caractère personnel et explicite la position d'ORES quant à la protection des données à caractère personnel qu'elle traite concernant ses clients utilisateurs des réseaux.

L'entreprise invite les personnes concernées à lire attentivement la présente notice de confidentialité afin de bien comprendre sa politique et ses pratiques.

Cette notice explique comment ces données sont collectées, utilisées et divulguées par ORES. Elle indique également comment les clients d'ORES peuvent accéder à leurs données à caractère personnel et les mettre à jour, de même qu'effectuer certains choix quant à la façon dont leurs données à caractère personnel sont utilisées.

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 à caractère personnel traitées par ORES, les modalités de transfert à des tiers<sup>1</sup>, les différents droits des personnes concernées<sup>2</sup> ainsi que les modalités de gestion de ces données et des traitements s'y rapportant qui sont d'application dans l'entreprise.

## 3 Application de la législation

---

La politique d'ORES tient compte des contextes législatifs européen et belge en matière de protection de la vie privée, particulièrement :

- Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD / GDPR) ;
- Loi du 30 juillet 2018, relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel.

## 4 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

---

<sup>1</sup> « Tiers », voir lexique p. 9, point 3.

<sup>2</sup> « Personne concernée », voir dans la définition de « donnée à caractère personnel » du lexique p. 9, point 1.

ses clients ou d'autres personnes physiques avec lesquelles elle interagit (représentants légaux des clients, citoyens signalant une avarie de l'éclairage public communal ou une odeur de gaz).

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.

La notice de vie privée applicable spécifiquement aux données traitées par ORES dans le cadre des relations de travail est disponible en interne.

#### *4.1 Quelles données ORES traite-t-elle principalement ?*

- **Données d'identification** (exemples : nom, prénom, adresse, numéro de carte d'identité et numéro de passeport, nationalité, EAN, numéro de compteurs, lieu et date de naissance, photo, adresse IP).
- **Données 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, le type de compteur.
- **Données liées à l'utilisation de notre réseau et de nos services, données de contact** (exemples : adresse postale et électronique, numéro de téléphone).
- **Données relatives à l'habitation occupée par un client** : notamment date d'emménagement, date de déménagement, notice cadastrale, photos intérieures et extérieures de la situation technique au domicile des clients, permis d'urbanisme et plans de l'immeuble.
- **Données financières et données bancaires** : notamment historique des paiements, montant des factures en suspens, niveau de relance le plus élevé, mode de paiement, conditions de paiement, tarif appliqué (tarif social), données des clients pour lesquels ORES agit en tant que fournisseur d'énergie (clients protégés socialement), numéro de compte en cas de comptabilisation et de facturation d'intervention.
- **Données relatives au blocage d'un compteur** (exemples : raison du blocage, date du blocage).
- **Données fiscales** (exemples : numéro fiscal, numéro de TVA, données pour le taux de TVA à appliquer sur des travaux à réaliser).
- **Données relatives aux habitudes et préférences** (exemples : préférences de contact ou canaux utilisés par les clients pour la relève des compteurs, type de chauffage utilisé, durée de vie des appareils).
- **Données relatives aux interactions** : lors de contacts avec les bureaux d'accueil, lors de consultations du site internet, lors de l'utilisation des applications, au cours des entretiens téléphoniques, des courriers électroniques, des échanges via le « Chat » et les réseaux sociaux.
- **Données relatives à la qualité de prosumer (consommateur-producteur d'énergie) des clients** : c'est le cas notamment lorsque les clients ont fait placer des panneaux photovoltaïques. ORES traite également des données relatives aux panneaux installés, telles que la puissance installée et l'année d'installation.

- **Données relatives à la situation sociale et économique des clients** : fournies par les CPAS pour les clients bénéficiant d'un tarif social par exemple ou lorsque les clients sont enregistrés en tant que clients protégés socialement.
- **Données de vidéosurveillance (CCTV)** : ORES enregistre les images des visiteurs se rendant dans les bureaux d'accueil de Leuze, Louvain-la-Neuve et Aye. Les sous-traitants ayant accès aux « magasins » d'ORES sont susceptibles d'être filmés. Dans ce cas, les images seront automatiquement effacées après un mois.

ORES ne traite jamais les données relatives aux origines raciales ou ethniques, aux opinions politiques, à la religion, aux convictions philosophiques ou à l'appartenance syndicale, aux données génétiques, à la vie sexuelle ou orientation sexuelle de ses clients.

## *4.2 Sources des données traitées par ORES*

Les données traitées par ORES peuvent être obtenues directement auprès des clients ou auprès des fournisseurs d'électricité de ceux-ci, de leurs architectes ou des entrepreneurs chargés de travailler sur leurs installations. Dans certains cas, les données sont obtenues auprès des CPAS.

Cette notice couvre à la fois les activités de collecte de données en ligne et hors ligne, y compris les données à caractère personnel qu'ORES collecte par le biais de ses différents canaux comme les sites web, call center, e-mails et auprès de tiers (autorités publiques, services communaux ou fournisseurs d'énergie...).

## *4.3 Pourquoi et sur quels fondements ORES traite-t-elle vos données à caractère personnel ?*

### *4.3.1 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 renouvelable de vingt ans.

À ce titre, ORES est chargée par la réglementation applicable d'une série de tâches dont notamment la maintenance, l'amélioration, le renouvellement et l'extension du réseau, la gestion technique des flux d'énergies 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.

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

ORES traite les données afin de se conformer au prescrit légal notamment :

- du Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- du Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- du Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme, du Patrimoine et de l'Énergie
- de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

Cette énumération n'est pas exhaustive et ne reprend pas le prescrit légal applicable à toute société de droit belge.

Dans le cadre des obligations de service public d'ORES, la législation applicable fixe les modalités des traitements concernés. Il en est ainsi notamment 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.

ORES utilise les données à caractère personnel de ses clients pour évaluer comment et dans quelle mesure ces dispositions leur sont applicables.

#### 4.3.3 Traitement basé sur l'exécution contractuelle

ORES utilise les données à caractère personnel de ses clients pour conclure et exécuter des contrats y compris pour :

- fournir des informations relatives aux activités d'ORES ;
- assister ses clients et répondre à leurs demandes : installations, réparations, raccordement, études diverses... ;
- évaluer les conditions auxquelles les services peuvent être offerts ; par exemple, pour ce qui concerne des interventions techniques ou des raccordements effectués.

#### 4.3.4 Traitement basé sur l'intérêt légitime d'ORES

ORES traite les données à caractère personnel de ses clients pour mettre en place et développer ses services, optimiser sa gestion du risque et défendre ses intérêts en justice.

Les données sont ainsi utilisées à des fins de :

- prévention de la fraude ;
- avertissement de la population d'un éventuel risque de pénurie de fourniture électrique ;
- gestion informatique, y compris la gestion de l'infrastructure (exemple : plateformes d'échanges), la continuité des activités et la sécurité informatique ;
- segmentation de la clientèle ;
- création des modèles statistiques ;
- établissement de statistiques, de tests et de modèles agrégés pour la recherche et le développement, agrégations de données à caractère personnel de manière à ne plus être en mesure de faire le lien avec les individus, afin de créer des observations (exemple : comportements de consommation agrégés). C'est le cas lorsque, en tant que gestionnaire du réseau, ORES cherche à connaître les opinions de sa clientèle existante au sujet de nouveaux développements importants sur le marché ou cherche à mesurer sa satisfaction sur les services rendus ou produits acquis.
- formation du personnel en enregistrant par exemple les appels à notre call center
- développement des réponses qui seront fournies aux clients via le « chatbot » d'ORES.

Ces traitements sont aussi nécessaires pour la personnalisation des offres d'ORES afin, entre autres, d'offrir aux clients des solutions de raccordement dont ils ne disposent pas encore.

Dans ce cadre, ORES veille toujours à demeurer dans un rapport raisonnable de proportionnalité avec les droits des utilisateurs du réseau et des clients qu'elle fournit.

#### 4.3.5 Traitement basé sur le consentement de la personne concernée

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.

Ces traitements sont minoritaires.

ORES récolte dans ce cadre des consentements libres, spécifiques, éclairés et univoques.

Ce consentement, qui peut prendre plusieurs formes, à savoir un consentement écrit, digital ou oral (avec enregistrement) peut à tout moment être retiré (voir chapitre 7 sur les droits).

## 5 Conservation des données

---

ORES conserve les données à caractère personnel de ses clients pour la durée nécessaire au respect des dispositions légales et réglementaires applicables ou pour une autre durée, compte tenu des contraintes opérationnelles telles que le bon suivi des données de relève et des réponses aux demandes en justice et/ ou du régulateur.

ORES conserve les enregistrements des communications électroniques aussi longtemps que la loi l'exige ou le permet, notamment durant la période au cours de laquelle un litige relatif à ces communications pourrait survenir.

Ceci s'applique aux conversations téléphoniques et aux communications électroniques que les clients ont avec le call center ou les conseillers clientèle. Typiquement, les conversations avec le call center sont conservées un mois, sauf si un événement intervenu pendant cette période ne déclenche un besoin plus long (plainte émanant des clients, tentative de fraude...).

## 6 Communication aux tiers et sous-traitants

---

Dans le cadre des activités décrites ci-dessus, ORES est amenée à transférer des données à caractère personnel à :

- des sous-traitants agissant pour son compte : cela peut viser tant des prestataires ponctuels tels que des entreprises réalisant des enquêtes de satisfaction pour le compte d'ORES, que la société chargée de gérer le call center d'ORES ;
- des autorités publiques ;
- des tiers, comme des prestataires externes et des fournisseurs d'énergie.

Dans de pareils cas également, le traitement doit avoir un fondement légal tel que défini dans la section 4.3.

En cas de transfert, ORES garantit la protection des données qu'elle collecte. Elle s'assure de la bonne application des règles de protection de la vie privée par ses sous-traitants par l'implémentation de mesures contractuelles et de mesures de sécurité.

Dans le cas de tiers (non sous-traitants), il y a le plus souvent un cadre légal spécifique pour ce transfert qui garantit le respect des droits de la personne concernée.

En cas de transfert vers un pays tiers pour lequel la Commission européenne n'a rendu aucune décision d'adéquation reconnaissant à ce pays un niveau de protection des données à caractère personnel équivalent à celui prévu par la législation de l'EEE, ORES mettra en place une des garanties appropriées pour assurer la protection des données à caractère personnel de ses clients.

## 7 Droits des personnes concernées

---

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



- **Droit d'accès** : les clients peuvent obtenir des informations concernant le traitement de leurs données à caractère personnel, ainsi qu'une copie de ces données.
- **Droit de rectification** : les clients peuvent demander la rectification de leurs données à caractère personnel si celles-ci s'avéraient être incorrectes ou obsolètes.
- **Droit à l'effacement** : les clients peuvent exiger l'effacement de leurs données à caractère personnel. Ce droit est relatif et ne pourra être appliqué sur les données détenues par ORES dans le cadre de sa mission de service public ou de ses obligations légales et pour lesquelles le délai d'archivage n'est pas prescrit. L'effacement de certaines données pourrait avoir pour conséquence d'empêcher ORES de remplir ses missions.
- **Droit à la limitation du traitement** : les clients peuvent demander la limitation du traitement de leurs données à caractère personnel. Comme pour le droit d'effacement, ce droit n'est pas absolu.
- **Droit d'opposition** : les clients peuvent s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel pour des motifs liés à leur situation particulière. Ils disposent du droit absolu de s'opposer au traitement de leurs données à caractère personnel à des fins de marketing direct, y compris le profilage lié au marketing direct.
- **Droit de retirer son consentement** : si les clients ont donné leur consentement au traitement de leurs données à caractère personnel, ils ont toujours le droit de retirer ce consentement.
- **Droit à la portabilité des données** : quand ce droit est applicable, le client a le droit à ce que les données à caractère personnel qu'il a fournies lui soient rendues ou, lorsque cela est possible techniquement, il peut demander de les transférer à un tiers.

L'exercice de ces droits se fait en adressant un courrier explicitant la portée de la demande et en prouvant l'identité de la personne concernée, par exemple, par la transmission d'une copie de la carte d'identité.

Le courrier est à adresser à :

**ORES SCRL – Service Juridique**  
 À l'attention du DPO (Délégué à la Protection des Données)  
 Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 19  
 5000 Namur

Les personnes concernées sont également en droit d'introduire à titre gratuit cette demande ou une réclamation auprès de l'Autorité de Protection des Données.

## 8 Modifications apportées à cette Déclaration Vie Privée

---

ORES est susceptible d'actualiser régulièrement sa notice de vie privée. Les clients peuvent toujours prendre connaissance de la dernière version de ce document sur le site internet de l'entreprise.

Ils peuvent également demander qu'une version papier de celle-ci leur soit envoyée.

## 9 Confidentialité et sécurité des données à caractère personnel

---

Les données à caractère personnel traitées par ORES sont soumises au secret professionnel. Toute collecte, toute utilisation ou tout traitement des données qui ne soit pas 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 à caractère personnel sont donc réglés de manière 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.

Afin de garantir le respect de la réglementation, l'entreprise se fait auditer régulièrement par son département Audit Interne quant à sa conformité au RGPD. ORES est également soumise au contrôle des régulateurs.

De plus, afin de garantir la sécurité de l'information de manière globale, des audits de sécurité de l'information sont régulièrement demandés. 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.

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

---

ORES a mis en œuvre une procédure pour minimiser les risques et les dommages liés à la violation des données à caractère personnel des clients.

Dans tous les cas où une violation serait susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés de ses clients, ceux-ci en seront avertis soit directement par courrier soit par voie de publicité (sur le site internet ou par recours à un communiqué de presse).

Conformément à la réglementation, ORES avertira également l'Autorité de Protection des Données.

## 11 Délégué à la Protection des Données

---

ORES a procédé à la désignation d'un Délégué à la Protection des Données indépendant chargé de veiller au respect de la présente notice. Le Délégué s'assure également qu'une réponse soit apportée aux requêtes des personnes concernées.

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

Il est possible de prendre contact avec le Délégué à la Protection des Données à l'adresse suivante : [RGPD@ores.be](mailto:RGPD@ores.be) ou ORES SCRL – Service Juridique, à l'attention du DPO (Délégué à la Protection des Données), avenue Albert1<sup>er</sup>, 19 à 5000 Namur.

## 12 Utilisation de cookies

---

Les cookies sont des fichiers en format texte qui sont stockés sur l'ordinateur lorsque le site internet d'ORES est consulté. Ils dressent entre autres la carte des informations sur le type de navigateur, le système d'exploitation, la visite du site internet et les préférences personnelles. L'usage de cookies permet à ORES d'offrir la meilleure expérience d'utilisation à ses clients. Grâce aux cookies, ORES est en mesure notamment :

- d'optimiser en permanence son site internet ;
- de se rappeler des préférences de ses clients afin que ceux-ci ne doivent pas systématiquement introduire ou télécharger à nouveau les mêmes informations lorsqu'ils utilisent le site internet ;
- d'améliorer la sécurité et la réactivité de son site internet.

Une Cookie Policy spécifique est à disposition des clients qui souhaitent en savoir plus sur ce sujet : <https://www.ores.be/utilisation-des-cookies>

## 13 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.