



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.....	4
4.1	Quelles données ORES traite-t-elle principalement ?	4
4.2	Sources des données traitées par ORES.....	6
4.3	Pourquoi et sur quels fondements ORES traite-t-elle vos données à caractère personnel ?	6
4.3.1	Traitements basés sur la mission d'intérêt public d'ORES et traitements basés sur le respect d'une obligation légale imposée à ORES	6
4.3.2	Traitement basé sur l'exécution contractuelle.....	8
4.3.3	Traitement basé sur l'intérêt légitime d'ORES.....	9
4.3.4	Traitement basé sur le consentement de la personne concernée.....	9
5	Conservation des données	10
6	Communication aux tiers et sous-traitants.....	10
7	Droits des personnes concernées	11
8	Modifications apportées à cette notice vie privée	12
9	Confidentialité et sécurité des données à caractère personnel.....	12
10	Gestion des incidents liés aux données à caractère personnel	13
11	Délégué à la Protection des Données	13
12	Utilisation de cookies	14
13	Lexique.....	14

1 Contexte

ORES est le gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de nombreuses communes en Wallonie. De ce fait, ORES est tenue de garantir l'exploitation, l'entretien et le développement des réseaux de distribution d'énergie (électricité et gaz), dans des conditions socialement, techniquement et économiquement raisonnables, y compris les interconnexions avec d'autres réseaux électriques, en vue d'assurer la sécurité et la continuité d'approvisionnement dans le respect de l'environnement et de l'efficacité énergétique.

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

ORES est également impliquée dans de nombreux projets liés à la transition énergétique et, dans ce contexte, agit toujours dans le cadre réglementé de ses missions et obligations de service public.

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 de l'entreprise quant à la protection de ces données. 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 sont utilisées.

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

Le présent document reprend les éléments suivants : 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 gestion de ces données et des traitements s'y rapportant qui sont d'application dans l'entreprise – en ce compris les modalités de transfert à des tiers – ainsi que les différents droits des personnes concernées.

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 ;
- ORES est une entité essentielle au regard de la Loi NIS2.

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 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 par exemple).

De ce fait, le fondement légal pour le traitement de ces données est principalement lié au rôle de gestionnaire du réseau de distribution, acteur de la transition énergétique dont ORES est investie et repose donc sur une 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, numéro de carte d'identité et numéro de passeport, nationalité, EAN, numéro de compteurs, lieu et date de naissance, photo, adresse IP).
- **Données de contact** (exemples : adresse postale, adresse e-mail, numéro de téléphone).
- **Données liées aux installations techniques** gérées par ORES comme les données sur l'habitation des clients où sont placés les compteurs (notamment pour la création et le maintien d'un fonds topologique du réseau), le type de compteur, les dates de placement ou de remplacement des compteurs, les données relatives aux pannes (en ce compris, des photos des installations et de façon limitée, les appels pour signaler ces pannes).
- **Données de consommation et données de production/injection d'énergie** : la fréquence de collecte de ces données est fonction des finalités poursuivies et/ou de l'existence d'un consentement spécifique du client concerné.
- **Données liées à l'utilisation et à la qualité de notre réseau et de nos services** : données de qualité de la puissance par points de raccordement, courbes de charges en prélèvement et en injection, courbes de charges de type « tension » par phase, événements de sous-tension ou de surtension par phase (par exemple un dépassement de seuil enregistré dans le compteur), perte de tension par phase, existence et gestion d'une communauté d'énergie renouvelable. Ces différentes mesures peuvent être collectées pour chaque période « quart horaire » uniquement dans le cadre de la sécurité et l'amélioration du réseau ainsi que l'amélioration de nos services ou pour couvrir les nouveaux impératifs en matière de transition énergétique. Ces données sont pseudonymisées ou anonymisées dès le début du processus.
- **Données relatives au blocage d'un compteur** (exemples : raison du blocage, date du blocage).
- **Données relatives à la participation à un « Partage d'énergie »** notamment les communautés d'énergie citoyennes ou communautés d'énergies renouvelables.

- **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 relatives à la présence d'une borne électrique et à sa puissance.**
- **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, identité du tiers-payeur.
- **Données fiscales** (exemples : numéro fiscal, numéro de TVA, données pour le taux de TVA à appliquer sur des travaux à réaliser).
- **Données relatives aux usages électriques** : type de chauffage utilisé (chaudière au gaz, pompe à chaleur), âge des appareils, présence d'une borne de rechargement privée, utilisation d'un véhicule électrique etc.
- **Données relatives aux habitudes et préférences** (exemples : préférences de contact ou canaux utilisés par les clients pour la relève des compteurs, utilisation des fonctionnalités du compteur communicant).
- **Données relatives aux mandats donnés par les clients** (exemple : mandats donnés à des tiers pour la collecte de données de consommation).
- **Données relatives aux interactions** : lors de contacts avec les bureaux d'accueil, de consultations du site internet, 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 particulièrement lorsque les clients ont fait placer des panneaux photovoltaïques ou ont recours à tout autre moyen de production (exemple : injection de biométhane). ORES traite également des données relatives aux installations de production, telles que le type de panneaux, la puissance 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. Ces données recouvrent notamment la date de placement d'un compteur à prépaiement (qu'il s'agisse d'un compteur communicant ou à carte), le suivi de la situation de client protégé, la composition de ménage pour l'application du tarif social, etc.
- **Données relatives à la santé** : lorsque le client transmet une attestation « allocations pour personnes handicapées » afin de bénéficier des avantages sociaux.
- **Données de vidéosurveillance (CCTV)** : ORES enregistre les images des visiteurs se rendant dans les bureaux d'accueil de Gosselies (Avenue Jean Mermoz 14 et Avenue Georges Lemaitre 38), de Leuze, Louvain-la-Neuve, Strépy Centre Technique, Frameries 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 de leurs fournisseurs d'énergie, de leurs architectes ou des entrepreneurs chargés de travailler sur leurs installations. Dans certains cas, les données sont obtenues auprès des CPAS, des services sociaux, des mutualités, du SPF Economie, du Registre National. Les données peuvent aussi être captées via la filiale Comnexio qui assure le rôle de Centre de Contact.

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...) et des données acquises par le biais du compteur communicant.

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

4.3.1 Traitements basés sur la mission d'intérêt public d'ORES et traitements basés sur le respect d'une obligation légale imposée à 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. ORES ne réalise pas d'activité commerciale liée à l'énergie.

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

- 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. ORES doit ainsi 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 (ce qui nécessite entre autres le maintien de son fonds topographique et la localisation sur son réseau des points de raccordements).

Il en est ainsi également pour le traitement des données des clients pour lesquels ORES agit aussi comme fournisseur d'énergie et pour la pose et la gestion des compteurs à prépaiement (que ces compteurs soient ou non des compteurs communicants).

À ce titre, ORES est chargée par la réglementation applicable d'une série de tâches, à savoir :

- assurer la maintenance, l'amélioration, le renouvellement et l'extension des réseaux de gaz et d'électricité, la gestion technique des flux d'énergies sur le réseau, la sécurité, la fiabilité et l'efficacité du réseau ;
- assurer la pose et l'entretien des compteurs ;
- valider et transmettre aux fournisseurs d'énergie les relevés d'index réalisés par les clients, ses releveurs ou qui sont issus des compteurs communicants ;
- assurer le comptage des flux d'électricité aux points d'interconnexion avec d'autres réseaux, aux points d'accès des clients finals et aux points d'échange avec les producteurs d'électricité, le comptage des volumes d'électricité partagés entre des clients actifs agissant collectivement au sein d'un même bâtiment ou dans le cadre d'un partage d'énergie au sein d'une communauté d'énergie, ainsi qu'en cas d'échange de pair à pair ;
- assurer le comptage des consommations de gaz ;
- examiner, lors de la planification du développement du réseau ou lors de la gestion de la congestion, des mesures d'efficacité énergétique, de stockage, de services de flexibilité et d'accueil des installations de production afin d'éviter l'augmentation, le remplacement de capacités du réseau ou le recours aux limitations d'injection ;
- assurer la fourniture temporaire des clients non résidentiels et assurer au tarif social la fourniture des clients résidentiels protégés (Fournisseur X), prendre toute mesure favorable à l'utilisation rationnelle de l'énergie, prendre part aux CLE (Commissions locales pour l'énergie organisées avec les CPAS) ;
- assurer un suivi efficace de gestion des plaintes ;

- assurer de façon efficace la lutte contre la fraude à l'énergie et contre les dégradations volontaires des installations notamment par la détection d'anomalies de consommation ou de tension et la transmission d'informations demandées par les autorités compétentes dans le cadre d'enquêtes ;
- avertir la population d'un éventuel risque de pénurie de fourniture d'énergie ;
- avertir la population des coupures planifiées pour les deux énergies ;
- assurer le rôle de fournisseur de substitution, en déléguant, si besoin, tout ou partie de cette fonction à un tiers par le biais d'une procédure transparente et non discriminatoire ;
- prendre en charge l'attribution et le paiement d'une série de primes (Prosumer, Promogaz, Quali watt, inondations...) ;
- mettre à disposition des données statistiques dans le cadre de l'Open Data ;
- fournir des données conformément au « network code » (entre autres vers ELIA) ou toute autre obligation liée au rôle d'ORES dans le système d'énergies (gaz et électricité) ;
- assurer le rôle de facilitateur de marché ;
- informer la CWaPE de toute situation dont ORES a connaissance, notamment dans le cadre de l'examen des demandes d'autorisation ou de notification en cas de partage d'énergie, et qui lui paraît *prima facie* non compatible avec le respect par les utilisateurs du réseau des obligations qui leur incombent par ou en vertu de la Loi ;
- répondre à ses obligations légales en termes de détection des logements inoccupés.

ORES utilise également les données intra-day dans le cadre de l'application de sa méthodologie tarifaire pour :

- être en capacité de simuler l'effet des différentes périodes tarifaires proposées sur le réseau ;
- être en capacité de déterminer si le revenu autorisé pour le segment des utilisateurs résidentiels sera bien atteint ;
- être en capacité de mesurer que la structure tarifaire mise en place atteint les objectifs de répartition des consommations afin d'optimiser les investissements ;
- être en capacité de pouvoir rapidement analyser les écarts entre les prévisions de revenus autorisés pour des utilisateurs résidentiels et la réalité.

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

4.3.2 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, raccordements, études diverses... ;
- évaluer les conditions auxquelles les services peuvent être offerts ; par exemple, pour ce qui concerne des interventions techniques ou des raccordements effectués.

4.3.3 Traitement basé sur l'intérêt légitime d'ORES

Dans la prolongation de ses missions et obligations de service public, 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 :

- 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.

4.3.4 Traitement basé sur le consentement de la personne concernée

Dans certains cas, les traitements réalisés par ORES peuvent reposer sur le consentement de la personne concernée. Ces traitements sont minoritaires et visent essentiellement :

- la collecte de données intra-day qui ne seraient pas strictement liées aux missions et obligations de service public (en ce compris la recherche et le développement liés à ces missions et obligations) ;
- la collecte des préférences pour les contacts (canaux digitaux) ;
- la possibilité de captation par un tiers de données du compteur communicant du client à la suite de l'activation volontaire par le client du port de sortie de celui-ci ;
- la visualisation des informations du client dans le « Portail de Consommation Smart ».

ORES récolte, dans ce cadre, des consentements libres, spécifiques, éclairés et univoques qui peuvent prendre plusieurs formes, à savoir un consentement écrit, digital ou oral (avec enregistrement). Ceux-ci peuvent à tout moment être retirés (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 déclenche un besoin plus long (plainte émanant des clients, tentative de fraude...) ou dans le cadre des appels pour demander des interventions pour le gaz ou signaler des odeurs de gaz pour lesquels la durée de conservation est de 5 ans.

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 habituels dans le cadre de la réalisation de travaux chez les clients, que des prestataires ponctuels tels que des entreprises réalisant des enquêtes de satisfaction pour le compte d'ORES, que la société chargée de gérer son call center ou le stockage dans ses applications et des sociétés de recouvrement dans le cadre de cessions de créances ;
- des régulateurs comme la CWaPE et l'APD ;

- des autorités et administrations publiques : notamment des communes dans le cadre du protocole d'échange de données relatif aux logements inoccupés ou à l'administration fiscale dans le cadre des articles 315 et suivants, 322, 323, 445, 449 et 450 du Code des impôts sur les revenus ;
- des tiers, comme des prestataires externes et des fournisseurs d'énergie ;
- ATRIAS : la plateforme fédérale de partage de données des GRD et des acteurs du marché belge de l'énergie (gaz et électricité) ;
- les Gestionnaires de Réseaux de Transport (ELIA et Fluxys) dans le cadre des impositions légales ;
- les sociétés gestionnaires de communauté ou de partage 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 leur protection.

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, 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 SC – Service Juridique À l'attention du DPO (Délégué à la Protection des Données) Avenue Jean Mermoz, 14 6041 Gosselies

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 notice 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. Tout traitement de telles données par un collaborateur d'ORES qui n'a pas été dans le cadre de ses tâches légitimes est considéré comme non autorisé.

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

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

- d'utiliser des données à caractère personnel dans des finalités non liées à leur rôle dans l'organisation ;
- de divulguer les données à des personnes non habilitées ;
- de rendre les données disponibles de toute autre manière.

Dans cette logique, ORES a mis en place un système de gestion de la sécurité de l'information qui vise à déterminer les éventuels manquements en termes de sécurité et à y remédier dans un délai raisonnable. ORES bénéficie de la certification ISO27001.

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 menés. Ces audits touchent tant à la protection du système d'information d'ORES en général qu'aux vulnérabilités précises d'applications qu'ORES met à la disposition de ses clients, partenaires et collaborateurs.

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, le cas échéant, 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 ou ORES SC – Service Juridique, à l'attention du DPO (Délégué à la Protection des Données), avenue Jean Mermoz, 14 à 6041 Gosselies.

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.