

AVIS D'INFORMATION

TRAITEMENT DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

Le présent avis d'information régit le traitement des données à caractère personnel lorsque vous contactez la CWaPE, notamment lorsque :

1. Vous visitez notre site web <https://www.cwape.be/> ou une de nos pages de médias sociaux ou vous communiquez avec nous par téléphone, e-mail ou chat ;
2. Vous faites une demande d'autorisation ou une notification d'un réseau alternatif ou d'une communauté d'énergie, ou vous introduisez une procédure devant la Chambre des litiges ;
3. Vous remplissez vos obligations en tant que fournisseur ou gestionnaire de réseaux (GRD).

Nous attachons la plus grande importance au respect de votre vie privée. Nous fournissons ci-dessous des informations concernant la collecte et l'utilisation de données à caractère personnel lors de ces interactions.

Si vous souhaitez obtenir des informations sur les autres traitements de la CWaPE, veuillez consulter les avis d'informations spécifiques suivants :

- Notre politique en matière de cookies sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel en utilisant des cookies et des plug-ins de réseaux sociaux : voir le titre 6 « [Politique relative aux cookies](#) ».
- Notre avis d'information sur le traitement des données à caractère personnel par le SRME : <https://www.cwape.be/publications/document/2288>.
- Notre avis d'information à destination des candidats dans le cadre d'une procédure de recrutement : <https://www.cwape.be/publications/document/6350>.
- Notre avis d'information à destination des employés de la CWaPE est disponible sur le serveur interne de la CWaPE.

Pour toute question ou commentaire, vous pouvez toujours contacter notre délégué à la protection des données (DPO) : privacy@cwape.be, ou à l'adresse suivante : Commission wallonne pour l'Energie (CWaPE), route de Louvain-la-Neuve 4 bte 12, Namur, T : +32 (0) 81 33 08 10.

Nous nous réservons le droit d'actualiser le présent avis de notre propre initiative. Nous communiquerons ces changements de manière appropriée.

Quelle que soit votre qualité au regard du présent avis d'information (visiteur de site web ou de page de médias sociaux, consommateur ou acteur du secteur de l'énergie), nous traiterons toujours vos données à caractère personnel aux fins suivantes :

- pour nous conformer aux obligations légales ;
- pour répondre à toute demande raisonnable émanant de fonctionnaires ou de représentants de la police, des autorités judiciaires, des agences gouvernementales ou des organismes gouvernementaux, y compris les autorités compétentes en matière de protection des données, pour lesquelles nous nous appuyons sur nos obligations légales ;
- pour transférer vos données personnelles à l'initiative de la CWaPE aux autorités policières ou judiciaires à titre de preuve ou en cas de suspicion raisonnable d'un acte illégal ou d'une infraction de votre part lorsque vous vous inscrivez au newsletter ou utilisez le site web, nos pages de médias sociaux ou tout autre moyen de communication avec nous, pour lequel nous nous appuyons sur notre intérêt légitime à pouvoir défendre nos intérêts.

1. Vous visitez notre site web ou une de nos pages de médias sociaux, vous communiquez avec nous par téléphone, e-mail ou chat ou vous vous inscrivez à un de nos colloques

Vos données à caractère personnel seront traitées aux fins suivantes :

Finalité	Précision et base juridique	Données à caractère personnel traitées
Répondre à vos questions ou autres communications	<p>Pour vous répondre lorsque vous nous contactez par e-mail, téléphone ou via l'une de nos pages de médias sociaux.</p> <p><u>Base juridique</u> : notre intérêt légitime (Article 6 (1)(f) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification et de contact (nom, e-mail, adresse, numéro de téléphone, l'entreprise pour laquelle vous travaillez, compte de réseau social) • Contenu et détails techniques de vos communications • Toute autre donnée à caractère personnel que vous choisissez de nous fournir
Vous fournir des informations sur nos activités et services	<p>Pour recueillir les données des personnes concernées ayant consenti à recevoir la newsletter ou autres communications de la CWaPE et pour l'envoi de ces communications.</p> <p><u>Base juridique</u> : votre consentement (Article 6 (1)(a) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification et de contact (nom, e-mail, adresse) • Vos préférences concernant la réception de nos communications

Organiser des colloques	<p>Pour recueillir les données dans le formulaire d'inscription et pour partager la liste des participants avec les autres participants du colloque.</p> <p><u>Base juridique</u> : votre consentement (Article 6 (1)(a) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification et de contact (nom, e-mail, adresse) • Données relatives à d'éventuelles allergies alimentaires
Améliorer le fonctionnement du site web et de nos services	<p>Pour analyser l'utilisation du site web, améliorer son fonctionnement et accroître l'efficacité de la communication de la CWaPE envers les consommateurs.</p> <p><u>Base juridique</u> : votre consentement (Article 6 (1)(a) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Adresse IP • Cookie ID • Empreinte digitale du navigateur • Historique d'accès
Réaliser des statistiques sur l'utilisation de nos canaux de communication	<p>Nous avons l'obligation légale de communiquer un rapport annuel sur le fonctionnement du site web et de la communication de la CWaPE au Parlement wallon et de publier ce rapport sur notre site web.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1)(e) du RGPD)</p>	<p>Les rapports ne contiennent pas de données à caractère personnel en tant que telles, mais les données mentionnées ci-dessus sont traitées pour obtenir les statistiques (par exemple, ces données sont agrégées ou anonymisées).</p>
Assurer la sécurité de notre site web, de nos pages de médias sociaux, de notre entreprise, de nos employés et de nos informations	<p>Il est possible que nous devions traiter vos données à caractère personnel en cas d'atteinte à la sécurité de notre site web, de nos pages de médias sociaux, de notre entreprise, de nos employés ou de nos informations.</p> <p><u>Base juridique</u> : notre intérêt légitime (Article 6 (1)(f) du RGPD)</p>	<p>Les données mentionnées ci-dessus.</p>

2. Vous faites une demande d'autorisation ou une notification d'un réseau alternatif ou d'une communauté d'énergie, ou vous introduisez une procédure devant la Chambre des litiges

Les services de la CWaPE sont obligés de traiter certaines données à caractère personnel lorsque vous faites une demande d'autorisation ou une notification d'un réseau fermé professionnel, réseau privé, ligne ou conduite directe, communautés d'énergie renouvelable, communauté d'énergie, partage d'énergie, ou échange de pair à pair, ou lorsque vous introduisez une procédure devant la Chambre des litiges.

Ces traitements sont délimités par les dispositions légales applicables à la CWaPE, tels que les décrets du 12 avril 2001 et 19 décembre 2002 relatifs à l'organisation du marché régional de l'électricité et du gaz, tels que modifiés, et les arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux réseaux alternatifs, aux communautés d'énergie, au partage d'énergie et à la Chambre des litiges. Nous traiterons donc toujours vos données personnelles conformément à ce cadre légal.

Vos données à caractère personnel seront traitées aux fins suivantes :

Finalité	Précision et base juridique	Données à caractère personnel traitées
Vérifier si un réseau alternatif, une communauté d'énergie ou un partage d'énergie respecte les obligations légales	<p>Pour vérifier si un réseau alternatif ou une communauté d'énergie respecte les obligations légales et pour pouvoir les autoriser.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1)(e) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification (nom, prénom, nom d'entreprise) • Adresse • Coordonnées (e-mail, téléphone) • Code EAN • Données de consommation • Données à caractère personnel incluses dans la notification ou demande d'autorisation
Traiter les différends portés devant la Chambre des litiges	<p>Pour connaître des différends qui concernent les réseaux d'électricité ou de gaz qui relèvent de la compétence de la Chambre des litiges, et pour traiter le dossier correspondant, comme prévu par l'Arrêté du Gouvernement wallon du 13 juillet 2017 fixant les modalités de la composition, la procédure et le fonctionnement de la Chambre des litiges.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 6 (1) (e) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Données d'identification (nom, prénom) • Adresse • Coordonnées (e-mail) • Code EAN • Données de consommation • Faits de la plainte et démarche préalable
Anonymiser les décisions avant leur publication sur le site web de la CWaPE	<p>Toutes les décisions de la CWaPE sont publiées de manière anonyme.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (article 6 (1) (e) du RGPD)</p>	<p>Les décisions publiées ne contiennent pas de données à caractère personnel en tant que telles, mais des données à caractère personnel mentionnées ci-dessus sont traitées pour anonymiser les décisions.</p>

3. Vous remplissez vos obligations en tant que fournisseur ou GRD

Les services de la CWaPE sont tenus de traiter certaines données à caractère personnel lors d'une demande d'octroi de licence de fourniture, d'une notification ou de reportings transmis par un fournisseur ou un gestionnaire de réseaux de distribution.

Ces traitements sont délimités par les dispositions légales applicables à la CWaPE, tels que les décrets du 12 avril 2001 et 19 décembre 2002 relatifs à l'organisation du marché régional de l'électricité et du gaz, tels que modifiés, et les arrêtés du Gouvernement wallon relatifs aux licences de fourniture d'électricité et de gaz. Nous traiterons donc toujours vos données personnelles conformément à ce cadre légal.

Vos données à caractère personnel seront traitées aux fins suivantes :

Finalité	Précision et base juridique	Données à caractère personnel traitées
L'octroi et la vérification des licences de fourniture	<p>Pour l'octroi, le maintien ou le retrait d'une licence de fourniture régionale.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1)(e) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Données d'identification (nom, prénom, nom d'entreprise, occupation)• Coordonnées (e-mail, téléphone)• Données à caractère personnel des membres représentant le fournisseur (historique de formation, historique d'emploi, extrait de casier judiciaire)• Toute autre donnée à caractère personnel incluse dans les dossiers
Vérifier si un fournisseur ou GRD respecte ses obligations légales	<p>Pour vérifier si un fournisseur ou un gestionnaire de réseaux de distribution respecte les obligations légales.</p> <p><u>Base juridique</u> : l'exécution d'une mission d'intérêt public (Article 6 (1)(e) du RGPD)</p>	<ul style="list-style-type: none">• Données d'identification (nom, prénom, nom d'entreprise)• Adresse• Code EAN• Données de consommation• Toute autre donnée à caractère personnel incluse dans les reportings

4. Combien de temps conservons-nous vos données à caractère personnel ?

Nous ne conservons vos données à caractère personnel que le temps nécessaire à la réalisation des finalités décrites ci-dessus.

Dans certains cas, la loi nous oblige à conserver vos données à caractère personnel pendant une période définie. Lorsque vos données à caractère personnel ne sont plus nécessaires, elles sont effacées en toute sécurité.

5. Quelles sont nos garanties de qualité ?

Nous traiterons toujours vos données à caractère personnel de manière confidentielle.

Nous prenons les mesures nécessaires pour assurer la sécurité et l'intégrité de vos données à caractère personnel et nous prenons des mesures techniques et organisationnelles appropriées pour protéger vos données à caractère personnel contre toute violation.

Nous ne traitons que les données qui sont effectivement nécessaires à l'accomplissement de la mission. Nous dépersonnalisons vos données à caractère personnel lorsque nous n'en aurons plus besoin.

L'accès par notre personnel ou nos sous-traitants tiers est soumis à des obligations de confidentialité strictes.

Vous comprenez toutefois que la sûreté et la sécurité ne sont que des obligations de moyens qui ne peuvent jamais être garanties. Si une violation de données à caractère personnel devait se produire et que cette violation présente un risque élevé pour vos droits et libertés, nous vous en informerons dès que possible.

6. Politique relative aux cookies

6.1. Général

La CWaPE utilise des cookies afin de fournir les services et fonctionnalités proposés sur notre site et afin d'améliorer l'expérience de nos utilisateurs. Les cookies sont des données qui sont téléchargés ou stockés sur votre ordinateur ou sur tout autre appareil lorsque vous visitez et naviguez sur un de nos sites web. Ils contiennent des informations liées à votre navigateur et aux sites sur lesquels vous surfez. Certains cookies s'effacent d'eux-mêmes lorsque vous quittez le site, d'autres restent sur votre ordinateur aussi longtemps que vous ne les supprimez pas.

Nous utilisons des cookies pour nous permettre de mieux comprendre comment le site est utilisé. En continuant à utiliser ce site, vous acceptez cette politique.

Nous attirons votre attention sur le fait que les cookies ne sont pas des programmes actifs, ils ne sont donc pas dangereux pour votre ordinateur. Ils ne sont pas toujours utilisés à des fins commerciales non plus. Certains servent à faciliter la navigation : Quelles pages Internet sont visitées ? Combien ? Quel est le trajet utilisé pour y arriver ? Combien de temps le visiteur reste-t-il sur le site ? Sur la base de ces résultats, le site peut être modifié en fonction des centres d'intérêt et des besoins du visiteur.

En cliquant sur « *accepter les cookies* », vous marquez votre accord pour poursuivre la navigation sur notre site internet et l'utilisation des cookies. En visitant notre site Web, vous comprenez et acceptez la façon dont nous traitons les données personnelles conformément à notre politique de confidentialité. Vous pourrez toujours désactiver les cookies à tout moment.

Notre site Internet utilise des cookies aux fins suivantes :

- Pour nous permettre de cibler à posteriori l'internaute qui navigue sur notre site ;
- Pour connaître les outils (tablette, smartphone, ordinateur) à partir desquels les utilisateurs naviguent sur le site ;
- Pour suivre les données statistiques de fréquentation du site (soit l'utilisation faite du site par les utilisateurs et pour améliorer les services du site) et pour nous aider à mesurer et étudier l'efficacité de notre contenu interactif en ligne, de ses caractéristiques et autres communications.

6.2. Type de cookies utilisés

Nous utilisons les **cookies analytiques**. Ceux-ci peuvent être définis comme étant des outils qui collectent des informations sur le comportement des visiteurs du site Internet et les performances de celui-ci. Le site Internet peut être amélioré sur la base des résultats et les visiteurs obtiennent une meilleure expérience d'utilisation.

Il s'agit d'un petit fichier texte stocké sur le terminal de l'internaute (parfois dans son navigateur dans le cas des cookies internes). Ce fichier regroupe des données telles que la date de visite, le nombre de visites, la source d'arrivée, etc.

6.3. Désactiver les cookies

Vous pouvez également refuser ou bloquer les cookies, à tout moment, via les paramètres de votre navigateur et vous pouvez supprimer à tout moment les cookies déjà installés sur votre ordinateur.

Nous attirons néanmoins votre attention sur le fait que si vous supprimez ou désactivez nos cookies, vous pourriez rencontrer des interruptions ou des problèmes d'accès au site.

Comment configurer votre navigateur :

Firefox :

1. Ouvrez Firefox
2. Appuyez sur la touche « Alt »
3. Dans le menu en haut de la page cliquez sur « Outils » puis « Options »
4. Sélectionnez l'onglet « Vie privée »
5. Dans le menu déroulant à droite de « Règles de conservation », cliquez sur « utiliser les paramètres personnalisés pour l'historique »
6. Un peu plus bas, décochez « Accepter les cookies »
7. Sauvegardez vos préférences en cliquant sur « OK »

Internet Explorer :

1. Ouvrez Internet Explorer
2. Dans le menu « Outils », sélectionnez « Options Internet »
3. Cliquez sur l'onglet « Confidentialité »
4. Cliquez sur « Avancé » et décochez « Accepter »
5. Sauvegardez vos préférences en cliquant sur « OK »

Google Chrome :

1. Ouvrez Google Chrome
2. Cliquez sur l'icône d'outils dans la barre de menu
3. Sélectionnez « Options »
4. Cliquez sur l'onglet « Options avancées »
5. Dans le menu déroulant « Paramètres des cookies », sélectionnez « Bloquer tous les cookies »

Safari :

1. Ouvrez Safari
2. Dans la barre de menu en haut, cliquez sur « Safari », puis « Préférences »
3. Sélectionnez l'icône « Sécurité »
4. À côté de « Accepter les cookies », cochez « Jamais »
5. Si vous souhaitez voir les cookies qui sont déjà sauvegardés sur votre ordinateur, cliquez sur « Afficher les cookies »

7. Qui reçoit vos données à caractère personnel ?

Dans certains cas, nous partageons vos données à caractère personnel avec des tiers, y compris :

- Les acteurs du secteur (par exemple, le GRD ou le fournisseur), notamment pour les échanges d'information dans les dossiers de réseaux alternatifs, communautés d'énergie, ou les dossiers devant la Chambre des litiges.
- Dans le cadre d'un litige, nous pouvons également partager des dossiers et des données à caractère personnel avec des avocats externes.

Cette liste n'est pas exhaustive et peut faire l'objet de changements.

Ces tiers traiteront vos données à caractère personnel en tant que responsables de traitement distincts, soumis à leurs propres obligations en vertu du RGPD.

En plus, nous pouvons partager vos données à caractère personnel avec certains sous-traitants soigneusement sélectionnés, notamment des fournisseurs de services informatiques. Ils traitent vos données à caractère personnel comme un sous-traitant et ne peuvent le faire sur la base de nos instructions écrites explicites.

En principe, ces destinataires tiers sont situés dans l'Espace économique européen. Dans de rares cas, vos données personnelles peuvent être partagées avec des destinataires tiers en dehors de l'Espace économique européen. Dans ces cas, nous prenons également des mesures pour garantir la sécurité et l'intégrité de vos données à caractère personnel, tout en tenant compte de la législation applicable. Nous ne transférerons vos données que sur la base d'un mécanisme de transfert approprié, tel que les clauses contractuelles types de la Commission européenne.

Si vous utilisez nos canaux de médias sociaux, vos données personnelles sont également traitées par les fournisseurs de médias sociaux. Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont ces fournisseurs de médias sociaux traitent vos données personnelles dans leurs politiques de confidentialité respectives.

8. Quels sont vos droits ?

- Vous avez le droit de nous demander l'**accès** aux données à caractère personnel que nous traitons à votre sujet. Votre demande d'accès doit préciser les informations pour lesquelles vous souhaitez exercer ce droit. Toutefois, la CWaPE peut rejeter des demandes d'accès si celles-ci visent manifestement à causer des inconvénients, ou si le fait de les accepter pourrait avoir des conséquences négatives et/ou disproportionnées sur les droits et libertés d'autrui, y compris la CWaPE elle-même.
- Vous avez le droit d'obtenir une **copie** gratuite de vos données à caractère personnel. La demande des copies supplémentaires donnera lieu au paiement des frais administratifs raisonnables.
- Vous avez le droit de faire **corriger** vos données personnelles inexactes ou incomplètes. Votre demande de rectification doit préciser l'inexactitude ou le caractère incomplet. Vous devez nous informer immédiatement si certaines données à caractère personnel sont obsolètes ou incomplètes.

- Vous avez le droit de demander la **suppression** de vos données à caractère personnel lorsque ces données ne sont plus nécessaires aux fins énumérées dans cet avis. Cependant, vous comprenez que dans de nombreux cas, la CWaPE est obligée de conserver vos données à caractère personnel en raison d'obligations légales, et que dans ces cas-là votre demande de suppression ne peut pas être acceptée.
- Vous avez le droit de **limiter** le traitement.
- Lorsque nous traitons vos données à caractère personnel pour poursuivre notre intérêt légitime ou l'intérêt légitime d'un tiers, vous pouvez vous **opposer** à ce traitement pour des raisons tenant à votre situation particulière. Votre demande d'opposition doit préciser clairement ces raisons.
- Vous avez le droit de **retirer votre consentement**.

Pour exercer vos droits, vous pouvez contacter notre DPO à l'adresse email privacy@cwape.be en indiquant clairement le droit sur lequel porte votre demande et en déclinant votre identité. Votre demande sera alors traitée dans le délai légal de 30 jours.

Si vous avez des questions concernant cette procédure, vous pouvez également contacter le délégué à la protection des données.

Nous attirons également votre attention sur la possibilité de déposer une plainte auprès de l'autorité compétente en matière de protection des données. Veuillez-vous référer à : <https://www.autoriteprotectiondonnees.be>, ou par courrier : Autorité de protection des données (APD), Rue de la Presse 3, 1000 Bruxelles.

* *

*