

SOLORMAX



Rapport intermédiaire

à destination de la CWaPE

Table des matières

1.	Introduction.....	4
2.	Lancement du projet.....	5
3.	Campagne de contact.....	6
3.1.	Scope initial	6
3.2.	Parcours Client.....	6
	Prosumer avec compteur communicant – Sans SmartMaster	6
	Prosumer avec compteur communicant – Avec SmartMaster	7
	Prosumer sans compteur communicant – Sans SmartMaster	7
	Prosumer sans compteur communicant – Avec SmartMaster	8
	Non-prosumer sans compteur communicant	8
	Non-prosumer avec compteur communicant.....	9
	Courier de départ.....	9
	Courier de confirmation de rendez-vous	10
3.3.	Statistique de la campagne de contact.....	10
	Disponibilité des clients au téléphone	11
4.	Campagne d'installation du matériel	13
4.1.	Déroulement du rendez d'installation du matériel.....	13
4.2.	Statistique de la campagne d'installation du matériel	13
5.	Partage des données énergie en presque temps réel	15
5.1.	Préambule	15
5.2.	Partage des données	15
5.3.	Statistique du partage de données	16
6.	Adhésion globale au projet et retours clients.....	17
7.	Progrès et suite du projet.....	18
8.	Annexe	19
8.1.	Annexe 1 – Documentation de projet	19
8.2.	Annexe 2 – Notice de vie privée ORES	24
8.3.	Annexe 3 – Formulaire d'adhésion Solormax (uniquement dongle et dongle + Smart Master)39	

1. Introduction

Ce rapport intermédiaire est le résultat d'un projet d'innovation mené par ORES sur le thème de la gestion centralisée des données énergie presque temps réel ayant pour but d'optimiser le curtailment de l'énergie active des installations photovoltaïques pour maximiser l'énergie renouvelable produite à l'échelle du réseau basse tension.

Ce projet bénéficie d'une dérogation octroyée par la CWaPE aux règles de marché et portant sur la mise d'un service de flexibilité destiné à limiter les congestions dues aux problèmes de surtensions sur le réseau de distribution basse tension. Disponible au lien suivant : [Réseaux alternatifs : décision relative à la mise en œuvre du projet-pilote SOLORMAX porté par ORES ASSETS | CWAPE](#)

Cette dérogation (décision CD-24J10-CWAPE-0995) portait sur la période du 10 Octobre jusqu'au 1^{er} Janvier 2025, cette période a été prolongée par décision CD-25b20-CWaPE-1045 à partir du 1^{er} Avril 2025 jusqu'au 31 Décembre 2025, date de fin de projet.

2. Lancement du projet

Pensé entre Juin et Juillet 2023, le projet Solormax a débuté courant du mois d'Aout 2023.

Les allemands PSI, responsable de la partie Digital Twin, estimation de l'état électrique du réseau ainsi que l'envoi des consignes de commande de modulation de puissance, et les luxembourgeois Nexxtlab, responsable de la partie hardware du projet ainsi que la transmission des données depuis les dongles vers une plateforme « Internet of Energy » sont les 2 partenaires de ce projet d'innovation à l'initiative d'ORES.

Le projet a été planifié en plusieurs étapes :

- 1) Définition des objectifs principaux et transverses du projet
- 2) Définition de l'architecture IT
- 3) Définition des réseaux BT étudiés
- 4) Création des jumeaux digitaux des circuits BT sélectionnés
- 5) Définition de la campagne de contact client
- 6) Exécution de la campagne en plusieurs vagues
- 7) Rencontre des potentiels participants et installation éventuel du matériel
- 8) Suivi de l'adhésion client pour partage des données énergie en presque temps réel
- 9) Mise en place de la chaîne de communication
- 10) Test et validation des protocoles d'échanges
- 11) Validation des ordres de modulation
- 12) Fonctionnement complet du concept en autonomie
- 13) Rapport final de projet

Ce rapport intermédiaire va principalement s'intéresser au lancement du projet avec la campagne de contact et d'adhésion au projet d'innovation des clients raccordés aux 5 réseaux BT étudiés ainsi que de manière plus générale, les retours d'expérience des clients sur l'approche du projet.

3. Campagne de contact

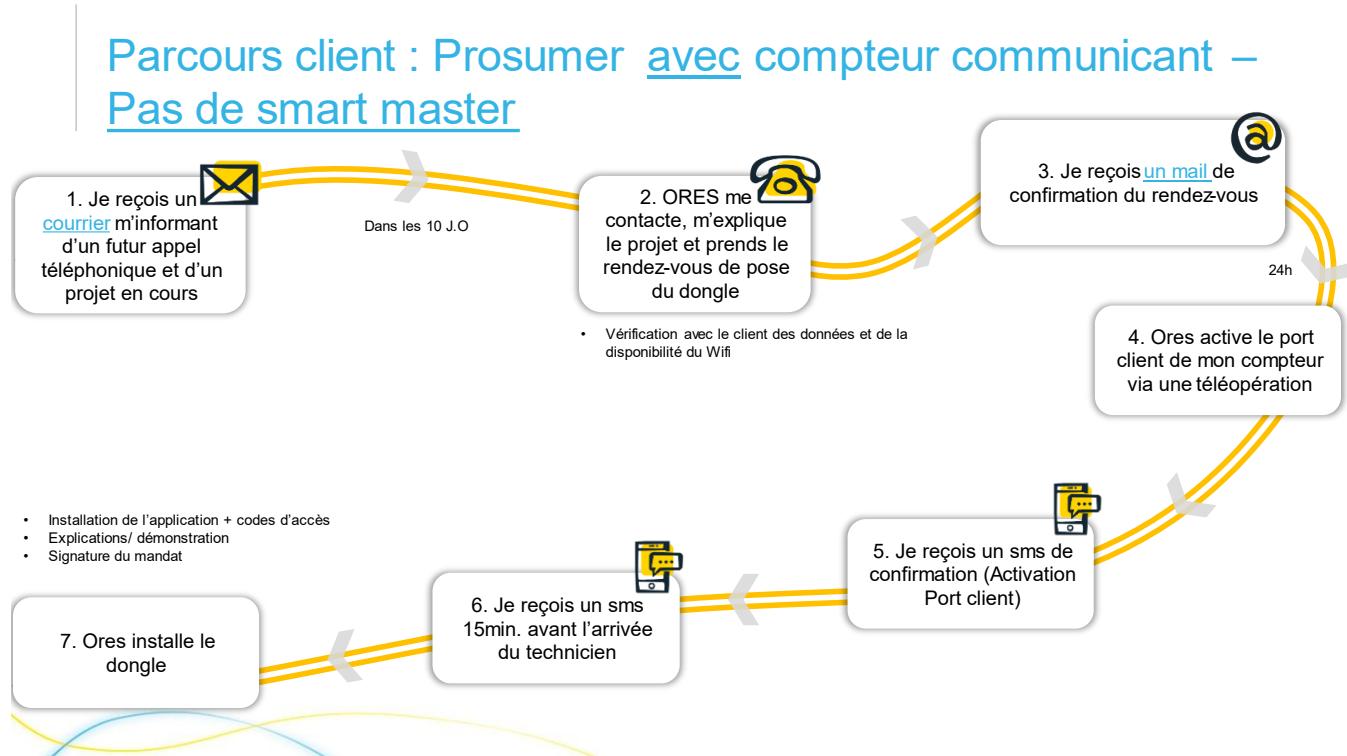
3.1. Scope initial

Sur les 5 réseaux sélectionnés pour le projet¹, 98 clients faisaient partie du scope initial de clients raccordé sur les circuits étudiées. 3 clients ont été retirés du scope initial pour raisons techniques (pas de contrat actif sur le compteur).

- Nous avons établis pour l'ensemble de ces clients un parcours client complet en fonction de leur profil :

3.2. Parcours Client

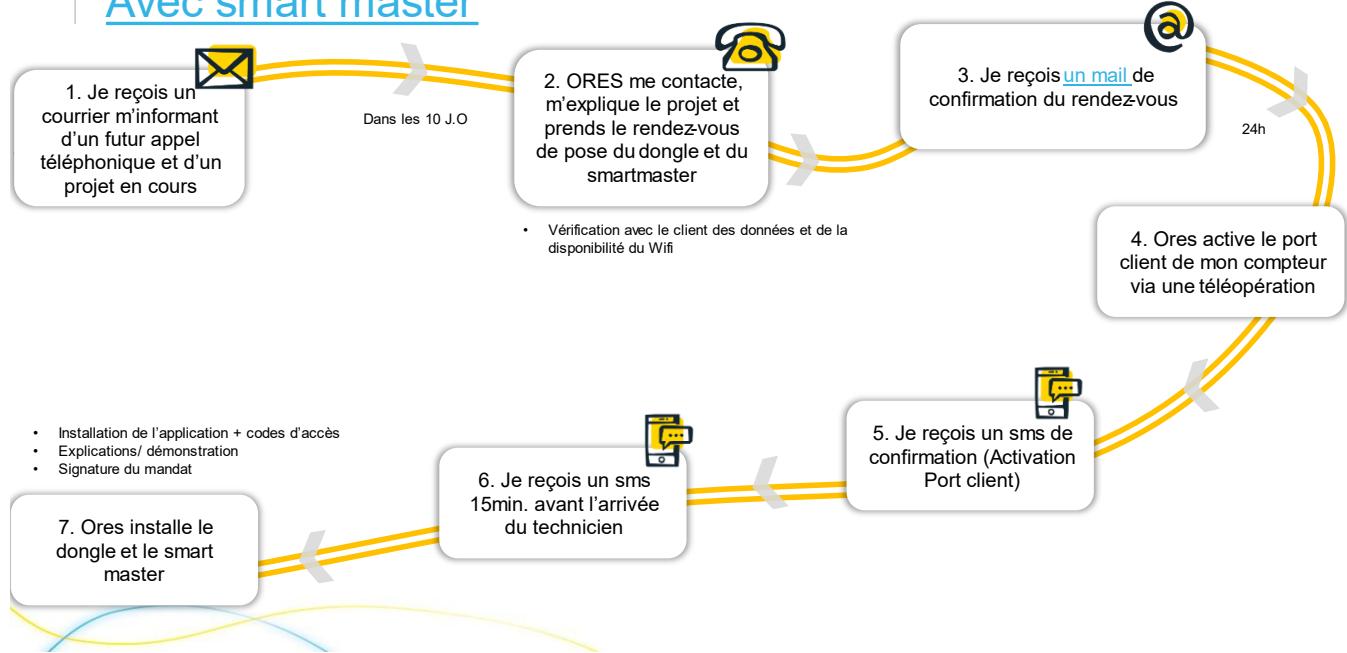
Prosumer avec compteur communicant – Sans SmartMaster



¹ La méthodologie de sélection des réseaux ainsi que la liste des clients dans le scope ont été présentées dans le dossier demande de dérogation du projet envoyé à la CWaPE le 02-08-2024

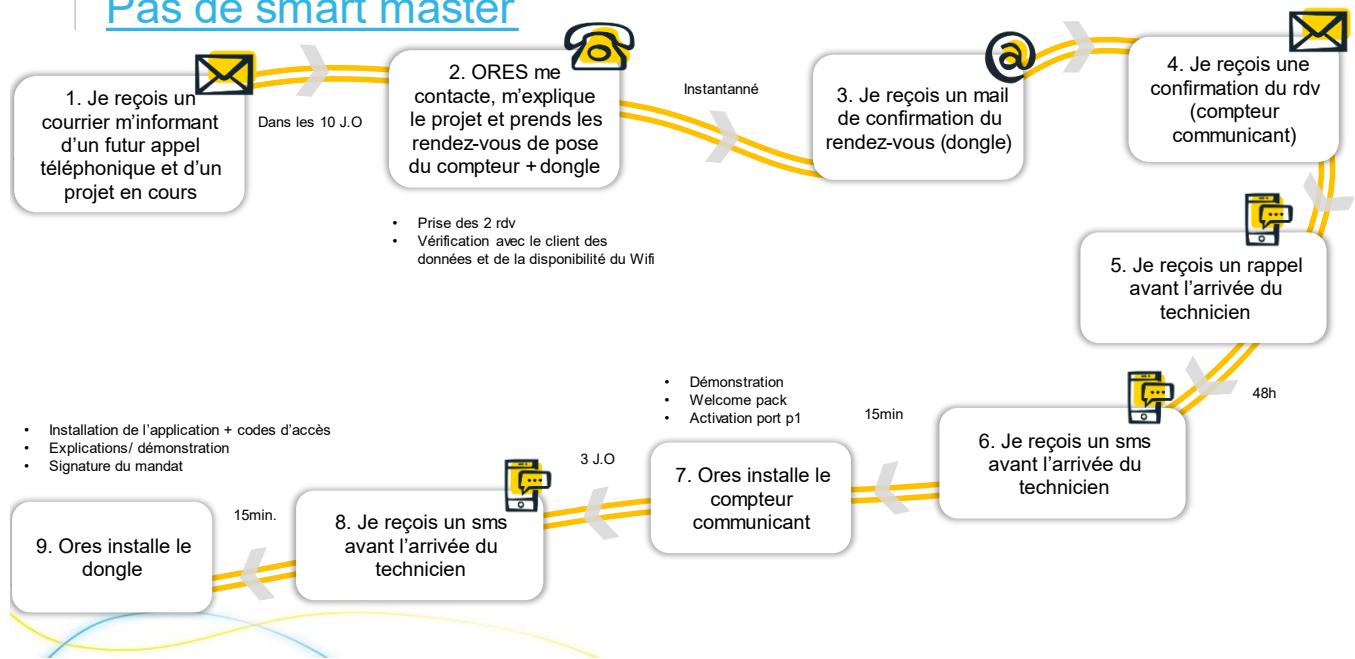
Prosumer avec compteur communicant – Avec SmartMaster

Parcours client : Prosumer avec compteur communicant – Avec smart master



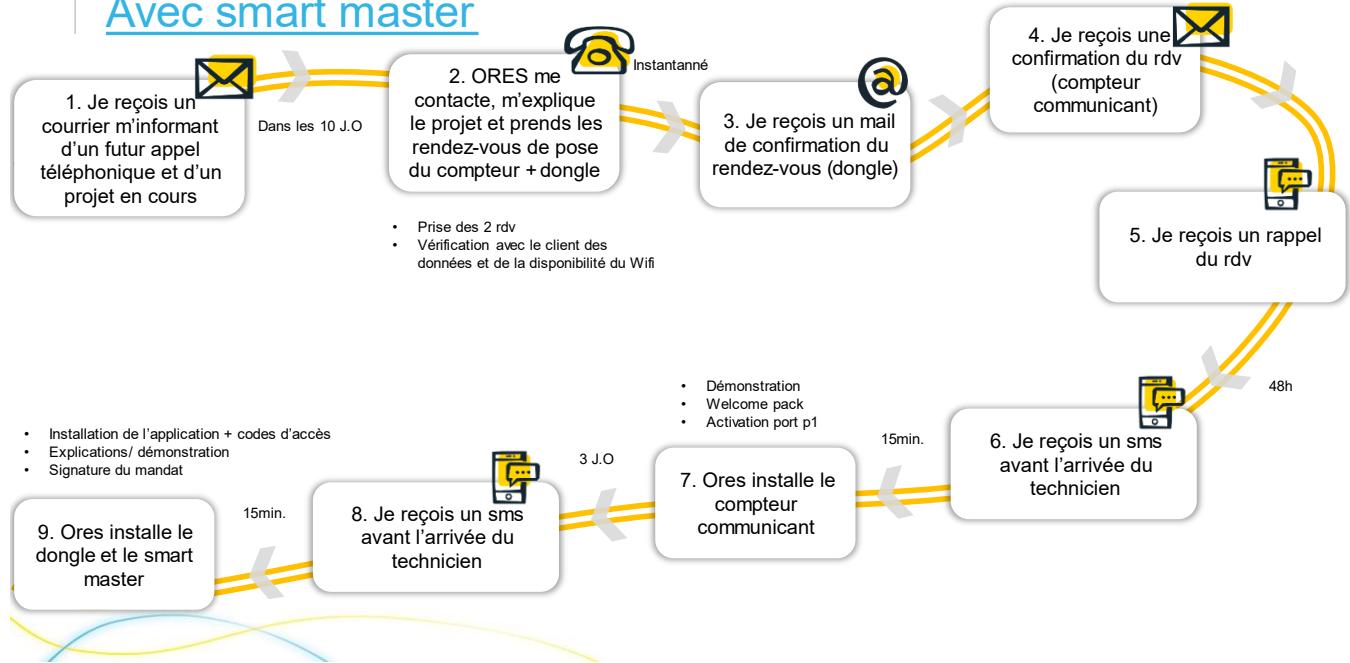
Prosumer sans compteur communicant – Sans SmartMaster

Parcours client : Prosumer sans compteur communicant – Pas de smart master



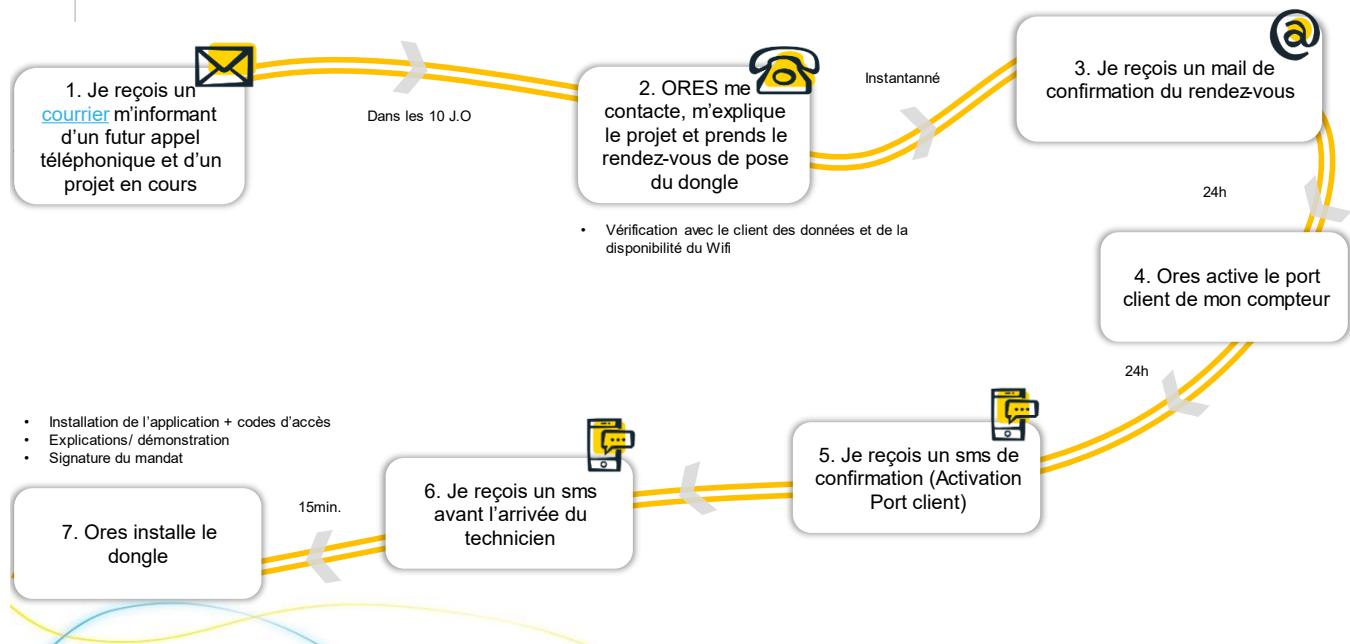
Prosumer sans compteur communicant – Avec SmartMaster

Parcours client : Prosumer sans compteur communicant – Avec smart master



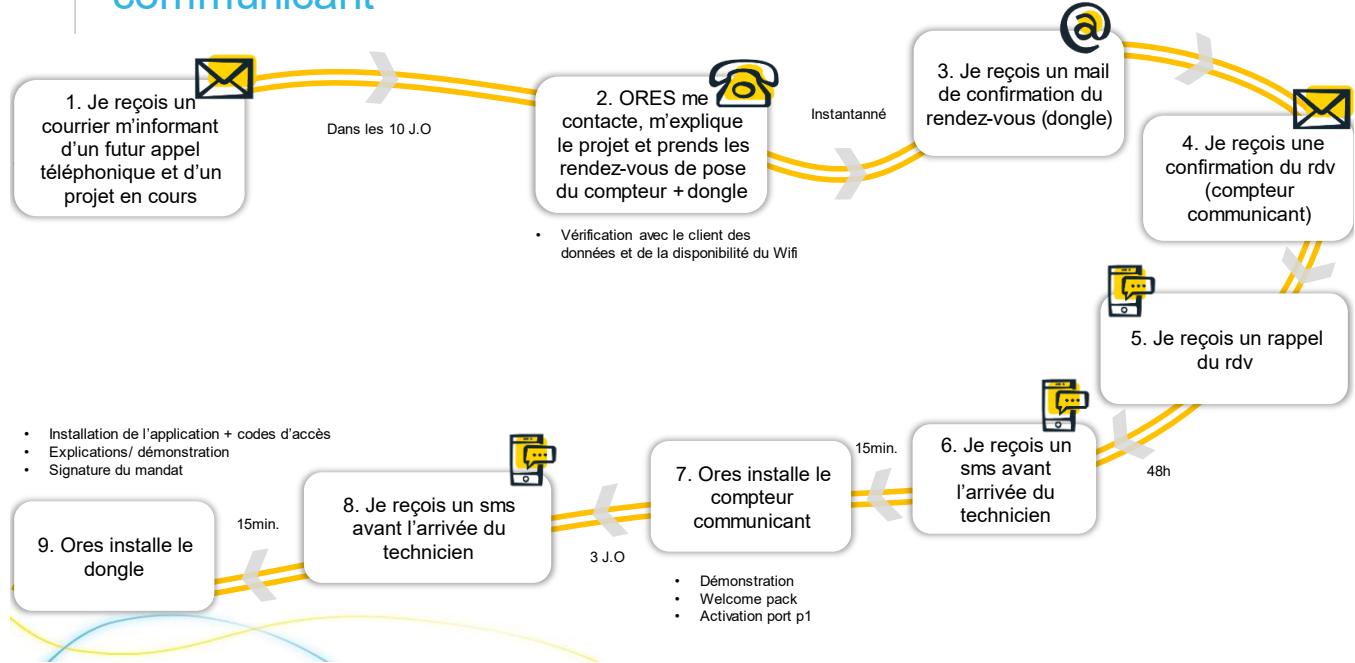
Non-prosumer sans compteur communicant

Parcours client : Non prosumer avec compteur communicant



Non-prosumer avec compteur communicant

Parcours client : Non prosumer sans compteur communicant



Courier de départ

<p>Gosselies, le xx mois 20xx</p> <p>Référence ORES : RES/TCL/INF/RDV/PIL-SRX/<EAN></p> <p>Lancement d'un projet d'amélioration du réseau électrique</p> <p>Cher client,</p> <p>Nous vous informons du lancement d'un projet d'amélioration du réseau d'électricité dans votre rue. Notre objectif est d'optimiser la qualité de service et d'assurer une alimentation électrique fiable et performante.</p> <p>Dans le cadre de ce projet, nous prévoyons un passage de notre technicien à votre domicile. Nos équipes vous contacteront par téléphone dans les prochains jours afin de fixer un rendez-vous.</p> <p>Si vous avez des questions concernant ce projet ou besoin de renseignements supplémentaires, n'hésitez pas à nous contacter au 071/26.24.97.</p> <p>Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.</p> <p>Cordialement,</p> <p style="text-align: right;">ORES</p>

Courier de confirmation de rendez-vous

Objet : ORES - Confirmation de votre rendez-vous - RES/TCL/INF/RDV/PIL-SRX/<EAN>

Cher client,

Suite à notre appel téléphonique concernant le projet d'amélioration du réseau électrique, nous vous confirmons la visite de notre technicien le **XX/XX/2023** aux alentours de **XXHXX** à l'adresse **<Rue> <Numéro> - <Code Postal> <Localité>**.

Notre technicien vous contactera 15 min avant son arrivée. Afin de préparer au mieux l'installation du dispositif sur votre compteur communicant, merci de **vous munir de votre code WiFi**. L'installation ne devrait pas excéder une heure et n'impliquera pas de coupure d'électricité.

Vous pouvez modifier ce rendez-vous à votre convenance en contactant notre technicien au **0472/03.55.42** afin de convenir d'un nouveau rendez-vous.

Nous restons à votre disposition pour tout renseignement complémentaire.

Cordialement,

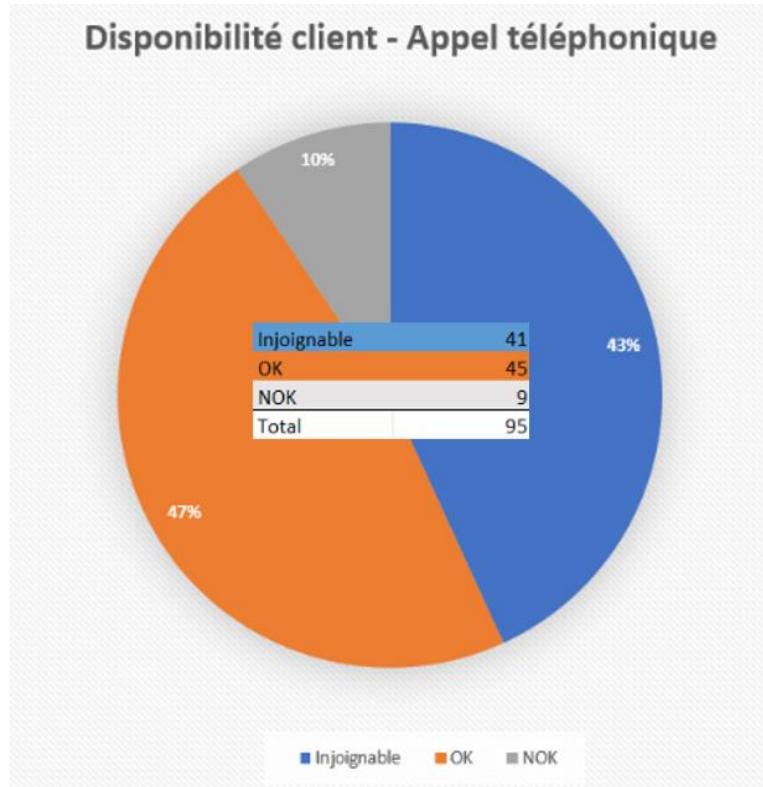
ORES

3.3. Statistique de la campagne de contact

2 vagues d'appel téléphonique ont été réalisées :

- Une première phase avec 3 tentatives d'appel du client réparties sur la période du 22/08/2023 au 31/08/2023.
- Une seconde phase avec 1 à 2 tentatives d'appel du client réparties sur la période du 04/09/2023 et le 15/09/2023. Cette seconde phase visait principalement à l'enrôlement des clients disposant de panneaux photovoltaïques n'ayant pas décrochés à la première vague. Il s'agit des clients qui ont le plus d'impact dans la gestion des surtensions et sont donc la clé pour un bon fonctionnement du digital twin.

Disponibilité des clients au téléphone



Sur le 95 clients, 41 sont restés injoignables après plus de 5 appels, 54 clients ont décroché à nos équipes. Parmi les clients ayant décrochés, nous avons pu planifier 45 rendez-vous avec eux pour la présentation du projet et installation du matériel (+ éventuellement installation du compteur communicant). 9 clients ayant répondu au téléphone n'ont pas eu de suite à l'appel téléphonique, 5 d'entre eux car le client ne disposait soit pas de wifi, soit pas de smartphone, et 4 d'entre eux car ils ne souhaitaient pas participer au projet pour diverses raisons que l'on pourrait résumer sous le thème de la protection des données personnelles.

Appel	Occurrences de réponse (#)
1 ^{er} Appel	26
2 ^e Appel	15
3 ^e Appel	8
4 ^e Appel	4
5 ^e Appel	1
Total	54

1,87 appel en moyenne est nécessaire pour joindre un client par téléphone tandis que les chances de réussite de joindre le client chutent au fur et à mesure des différents appels de 27,36% à 8,7%. C'est pourquoi nous avons décidé de terminer la campagne de contact à ce stade après 5 tentatives d'appel.

Le résultat de la campagne de contact s'avère être mitigé puisque via la méthodologie de communication choisie, nous avons atteint un taux de prise de contact de 56,8%. Le projet ayant

pour objectif d'obtenir un maximum de taux d'adhésion, ce résultat est quelque peu décevant. Cependant, comparé à d'autres campagnes de prises de contact réalisées par nos services avec les clients basse tension, ce résultat s'avère être bien au-dessus de la moyenne.

Par ailleurs, lorsque nous avons le client en ligne, le taux de conversion en rendez-vous est assez satisfaisant (en excluant les clients hors scope) puisque 91,8% des clients acceptent un rendez-vous technique avec ORES et potentiellement adhère au projet d'innovation.

À l'avenir, si un projet équivalent ambitionne de développer dans des réseaux basse tension chez les clients résidentiels, il sera nécessaire d'optimiser la méthodologie d'interaction avec le client pour augmenter le taux d'adhésion puisque nous constatons que lorsque nous arrivons à le joindre celui, la conversion en rendez-vous se réalise la grande majorité du temps. Reste à savoir, si statistiquement cette population que nous n'arrivons pas à joindre n'est pas naturellement plus enclin à refuser la conversion en rendez-vous.

4. Campagne d'installation du matériel

4.1. Déroulement du rendez d'installation du matériel

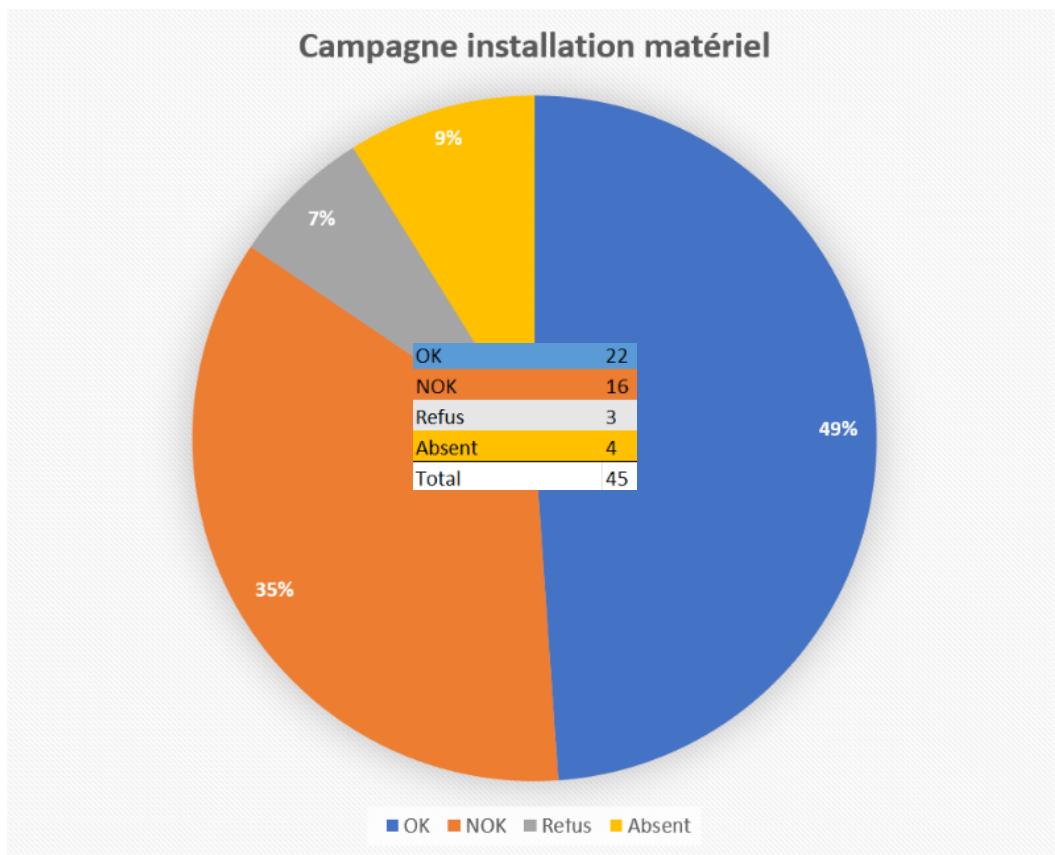
La durée prévue d'un rendez-vous avec le client est d'approximativement 45 minutes, et ce, pour l'explication du projet, la signature du document d'adhésion si le client est d'accord et installation du dongle. Lorsque l'installation d'un smartmaster doit également être réalisée, 15 minutes supplémentaires sont ajoutés au rendez-vous.

Comme explicité dans le dossier demande de dérogation du projet envoyé à la CWaPE le 02-08-2024, 3 documents ont été remis au client lors de la présentation du projet à celui-ci (disponible respectivement à l'annexe 1, annexe 2 et annexe 3) :

- Documentation de projet
- Notice de vie privée ORES
- Formulaire d'adhésion (dongle uniquement ou dongle + smartmaster)

Nous commençons par une explication complète au client, en lui laissant l'opportunité de répondre à toutes ses questions. Si celui-ci est d'accord alors il signe le document d'adhésion au projet et nous passons à l'installation du matériel, si non, alors nous le remercions et passons au prochain rendez-vous.

4.2. Statistique de la campagne d'installation du matériel



Pour 4 clients, nous nous sommes confrontés à une porte fermée malgré le rendez-vous et autres tentatives d'appel.

Parmi les 41 clients que nous avons pu rencontrer, après explication du projet, 3 d'entre eux ne souhaitaient pas participer au projet. Deux de ces personnes ne souhaitaient pas être observées et redoutaient que l'ORES fasse payer ce service ou des services supplémentaires. Le dernier est un client chez qui nous devions installer un smartmaster et effectuer la modulation, celui-ci n'a pas souhaité que l'on interfère avec son productible, car il se disait déjà assez contraint par les décrochages et caprices de son onduleur.

Ainsi, dans 92,7% des cas, lorsque nous avons l'occasion, par un échange bilatéral via un rendez-vous physique, d'expliquer le projet d'innovation et de répondre aux questions, alors le client accepte très majoritairement d'y participer, ce qui représente une statistique encourageante. Précisons que, lors des rendez-vous, aucune insistance n'est mise sur le client pour l'inciter à participer et que nous lui laissons un temps de réflexion suffisant pour lire les documents et choisir de manière éclairée.

A travers les différents rendez-vous avec le client qui ont débuté le 31/08/2023 jusqu'aux environs du 13/10/2023, 38 clients ont accepté d'adhérer au projet. Nous avons alors rencontré divers problèmes à l'installation du matériel.

Pour fonctionner, le dongle a besoin d'une couverture WiFi au niveau du compteur communicant pour échanger les données. Chez 8 clients, le dongle ne captait aucun réseau WiFi à l'emplacement du compteur communicant, empêchant alors l'installation du matériel sans effort supplémentaire avec l'installation d'un répéteur WiFi par exemple.

Chez 8 autres clients, la couverture WiFi est suffisante pour que le dongle échange les données presque temps réel, mais lors de l'opération pairing de l'appareil, soit l'application bugge dans un chargement infini, soit l'application cesse de fonctionner, vraisemblablement car elle est trop demandeuse pour certains modèles de smartphones âgés.

Nous avons ainsi pu finaliser complètement l'installation du matériel auprès de 22 clients représentant donc 22 dongles et 7 smartmasters. Heureusement, parmi les gens chez qui nous avons pu aller au bout de l'installation, nous retrouvons un bon taux de personnes chez qui il était prévu d'installer un smartmaster. C'est important car il représente le maillon le plus décisif du projet en fournissant de l'information sur le réseau et un levier d'action.

5. Partage des données énergie en presque temps réel

5.1. Préambule

En parallèle des contacts avec le client, nous avons premièrement commencé la création des jumeaux digitaux sur base de réseaux que nous avons modélisés en NEPLAN. Dans un second temps, une fois les installations de matériel réalisées, nous avons établi les protocoles d'échanges de données entre les différentes couches du système de PSI et de Nexxtlab. Ces différentes étapes, que ce soit en développement de l'infrastructure IT ou de l'installation du matériel hardware, ayant pris un certain délai difficilement estimable au départ, nous avons replanifié l'exécution complète du projet pour le printemps suivant, l'hiver ne nous permettant pas de tirer des résultats concluants.

Le projet a ensuite été suspendu fin Février en raison d'une incapacité complète d'un des sous-traitants ne lui permettant pas d'accomplir ses obligations contractuelles. Celui-ci a pu reprendre à partir de la fin Juin 2024, suite à la levée à la présentation des documents certifiant la levée des mesures lui incomptant.

5.2. Partage des données

Une dernière étape était nécessaire afin de pouvoir disposer des données énergie en temps réel : le partage des données énergie relevé par le dongle, mise à disposition du client à travers l'application smartphone Smartbirds. Une action supplémentaire à charge du client dans l'application est nécessaire pour que les données énergie propre au client soient mises à disposition de la plateforme Internet of Energy, nous permettant alors de les exploiter dans le digital twin développé. Dans l'application Smartbirds, ceci est possible via « un service » que nous avons mis en place.

Le 13 août 2024, nous avons envoyé une première série de message pour demander de partager les données énergie aux clients. Voici le message téléphonique qu'ont reçu les clients :

« Cher(e) client(e),

Le projet d'innovation SOLORMAX qui vous a été présenté l'année dernière va maintenant passer en période d'exécution.

Pour ce faire, nous vous invitons à vous rendre sur l'application Smartbirds qui vous permet de voir votre consommation en temps réel via le dongle connecté sur votre compteur communicant.

Rendez vous dans l'onglet "Connectez-vous", appuyez sur le bouton "découvrez les offres de services" et sélectionner le service "SOLORMAX". Si vous êtes toujours d'accord avec les conditions énoncées (similaires au formulaire d'adhésion que vous avez signé lors de notre rencontre pour l'installation), acceptez via ce formulaire de nous partager ces données.

Ces données sont essentielles pour qu'ORES puisse connaître l'état électrique du réseau notamment lors de congestions et ainsi prendre les mesures nécessaires.

Ces données seront bien sûr traitées avec sécurité et respect de la vie privée.

Vous serez également tenu(e) informé(e) de l'évolution et des résultats du projet.

Nous vous remercions encore pour votre participation à ce projet.

Arnaud, Chef de projet Ores »

Un second message de rappel a également été envoyé le 22 août 2024 :

« Cher(e) client(e),

Si vous recevez ce message et que vous avez déjà activé le service SOLORMAX sur votre application SMARTBIRDS, vous pouvez ignorer ce message.

Si ce n'est pas le cas, nous vous invitons à le faire en suivant la procédure en 3 clics mentionnée dans notre précédent message. Cette action est essentielle à la réussite du projet.

Nous vous remercions pour votre diligence.

Arnaud, Chef de projet Ores »

5.3. Statistique du partage de données

De manière générale, une bonne partie des clients ont réalisé l'opération.

Cependant, les dongles ont tendance à perdre l'appairage après plusieurs mois pour diverses raisons (coupure de courant, perte du wifi, mise à jour non effectué ou autre problème inhérent à la technologie). Nous avons tenté d'accompagner ces clients dans la reconnexion de ces appareils (nous avons par exemple envoyé de nouveaux appareils) avec un succès mitigé. De ce fait, il est délicat de tirer des statistiques fiables de la réussite de l'opération.

Actuellement, nous avons 6 clients où nous captions les données énergie en presque temps réel dans la plateforme « Internet of Energy ».

6. Adhésion globale au projet et retours clients

Bien que quantitativement les chiffres d'adhésion finaux ne soient pas à la hauteur attendue, qualitativement, les rencontres clients se sont avérées très positives que ce soit sur l'approche d'une initiative du gestionnaire de réseau ou l'approche d'un projet de transition énergétique sur réseaux électriques réels.

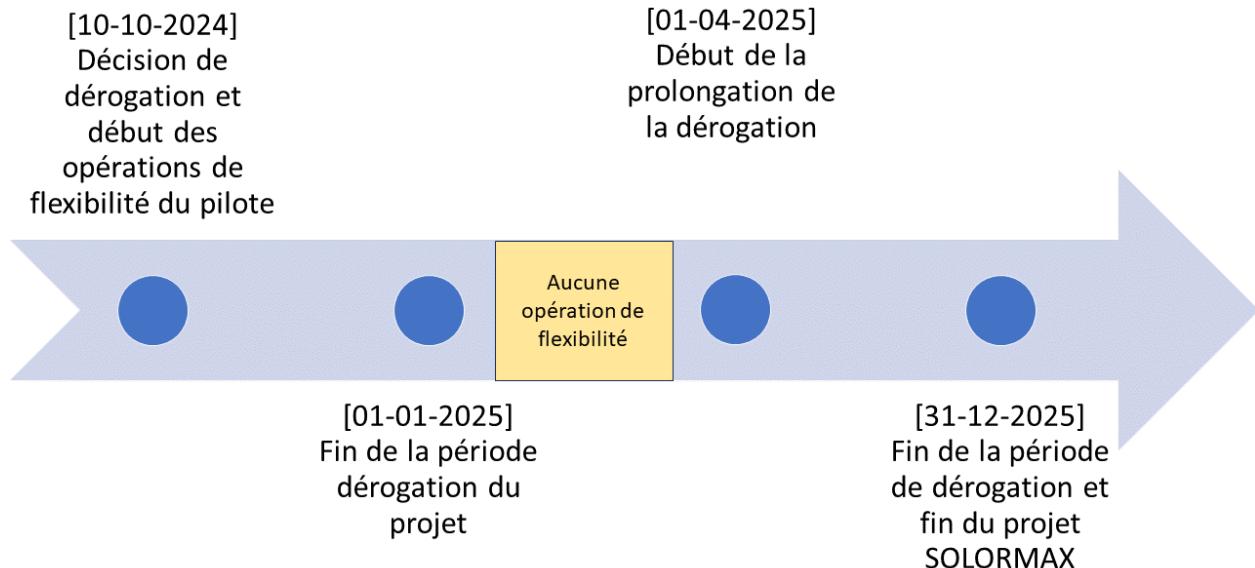
Ainsi, les enseignements principaux du point de vue clients sont :

- Il est important de réussir à entrer en contact avec les clients d'une manière ou d'une autre, car nous avons vu dans ce rapport qu'une fois que nous pouvons échanger avec eux, la majorité acceptent chaleureusement de prendre part au projet.
- Il est important de pourvoir expliquer en personne aux clients la démarche que nous souhaitons entreprendre. Bien que très énergivore et demandeuse de temps, cette étape essentiel permet d'établir une relation de confiance et l'impliquer dans le projet.
- Il est important d'avoir des équipements hardware qui ne dépendent pas de l'installation du client ou de la qualité de ses appareils. Ainsi, un dongle capable de communiquer en 4G, Lorawan ou NB-IoT directement avec nos systèmes et qui ne nécessite pas une configuration sur le smartphone du client pourrait s'avérer décisif. Ce genre de configuration nous permettra d'avoir un meilleur contrôle l'infrastructure en place limitant les besoins d'action client et simplifiera la structure informatique, par ailleurs, si le client souhaite tout de même avoir accès à ses données en temps réel, alors il ne restera plus qu'à prévoir un simple accès tiers.

Ces enseignements seront évidemment à challenger par d'éventuels nouveaux réseaux basse tension de test pour vérifier statistiquement la continuité des points misent en évidence.

7. Progrès et suite du projet

Le projet étant couvert par une dérogation aux règles de marché de l'électricité octroyé par la CWaPE à partir du 15 Octobre 2024 jusque 01/01/2025, une prolongation du projet a été approuvé avec prolongation de la dérogation sur la période 01/04/2025 au 31/12/2025.

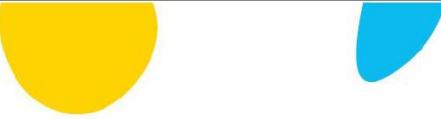


Étant donné le faible taux de participation, nous allons tout mettre en œuvre dans le temps imparti pour, malgré tout, tirer le maximum d'information de ce projet pilote ainsi que les potentielles mesures à prendre en cas d'industrialisation de ce genre de système. La suite des développements du projet seront à retrouver dans le rapport final prévu pour Janvier 2026 à la fin du projet.

Solormax a également été introduit et accepté pour la conférence des gestionnaire de réseaux de distribution CIRED 2025 à Genève, et ce, pour une présentation orale en auditoire et une présentation de poster. Un papier scientifique de 5 pages décrivant le projet, les méthodes utilisées et certains résultat du projet a également été produit et est ainsi disponible sur le site web.

8. Annexe

8.1. Annexe 1 – Documentation de projet



Projet d'innovation

Démonstrateur SOLORMAX :

Système d'Optimisation de la Limitation des Onduleurs pour Réduire la congestion et MAXimiser la production PV

ORES 

En partenariat avec

PSI 

 **Nexxtlab**

Contexte

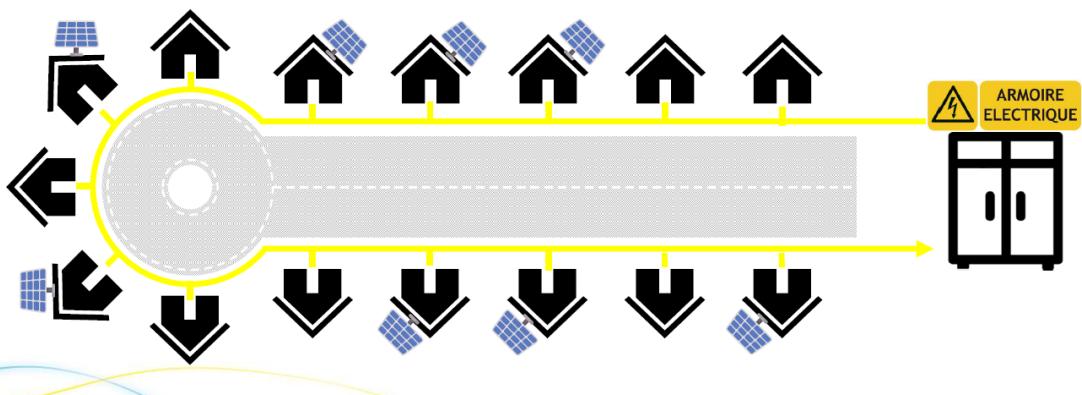
 La transition énergétique a lieu depuis plusieurs années et elle continue à s'intensifier en Wallonie. Ainsi, nous voyons de plus en plus de nouvelles installations de panneaux photovoltaïques connectées sur le réseau basse tension d'ORES.

 Dans certains cas, ces productions d'énergie décentralisées ont tendance à créer des problèmes de congestion sur les réseaux électriques menant aussi parfois à des décrochages d'onduleurs de certains « prosumers ».

 Différentes solutions techniques sont parfois possibles pour améliorer la situation. À travers ce démonstrateur innovant nommé SOLORMAX, nous allons explorer une autre manière de limiter ce genre de problème.

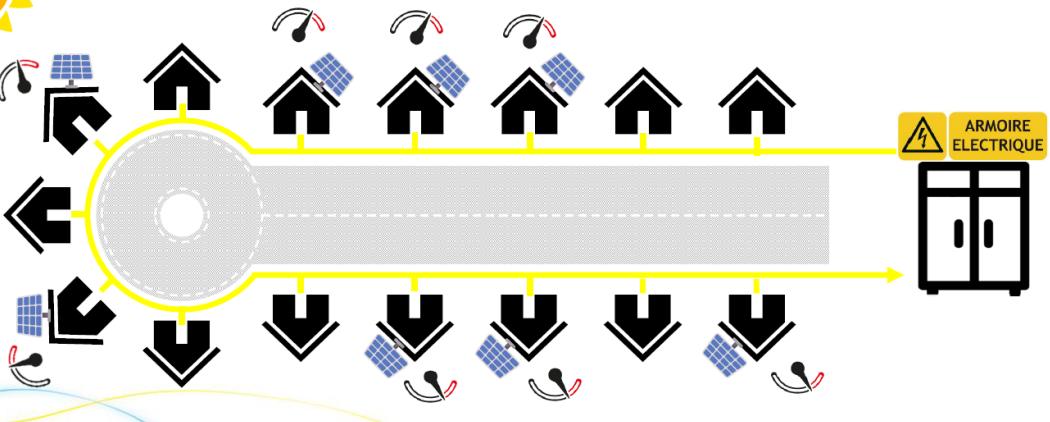
Exemple de scénario

Voici un exemple de réseau électrique basse tension où sont raccordés des consommateurs dont certains possèdent une installation de panneaux photovoltaïques dont l'orientation, la puissance ou encore le type de raccordement peuvent varier.



Exemple de scénario

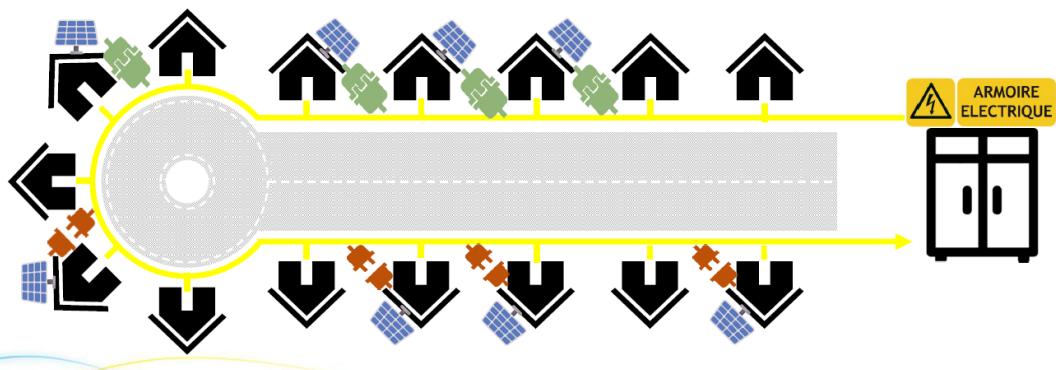
Imagineons maintenant une belle journée ensoleillée. La plupart des productions de panneaux photovoltaïques vont commencer à produire de l'énergie. Lorsqu'il n'y a pas suffisamment de consommation chez le client, ces installations vont donc simultanément injecter une partie de leur énergie sur le réseau électrique.



Exemple de scénario



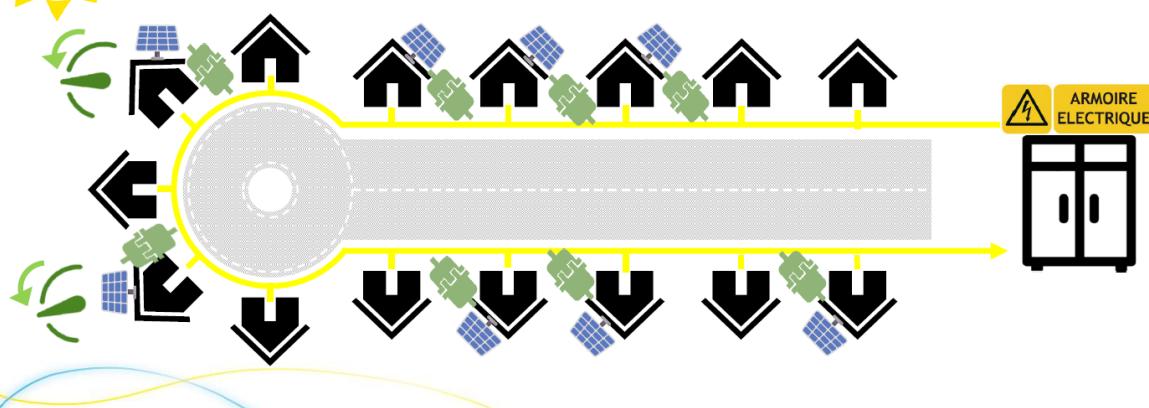
Selon les cas de figure, des problèmes de congestion peuvent alors survenir sur le réseau électrique, provoquant le décrochage d'onduleurs de certains producteur d'énergie. Il s'agit d'une sécurité qui s'enclenche pour protéger vos équipements électriques ainsi que pour conserver l'intégrité du réseau basse tension. Cependant, cela signifie aussi, pour la collectivité et les prosumers, une perte de production d'énergie renouvelable.



Exemple de scénario

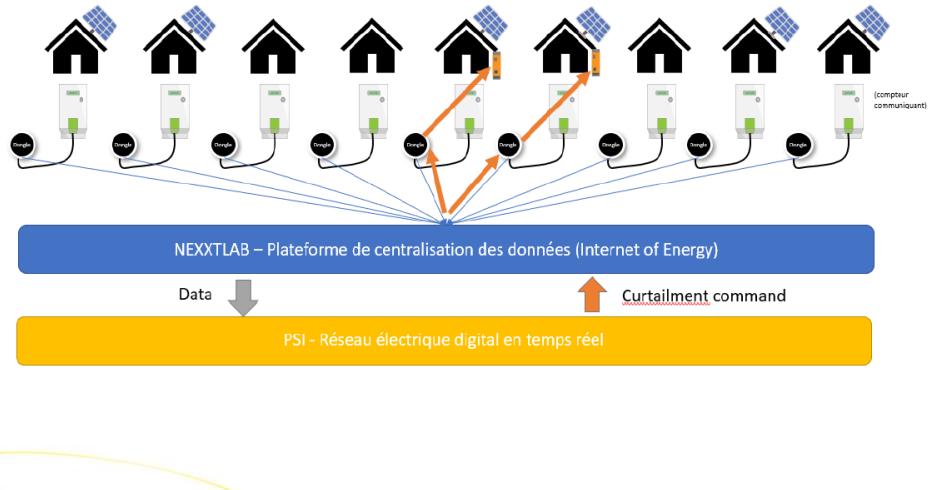


Grâce au projet Solormax, nous souhaitons tester la faisabilité et l'efficacité de la modulation de l'injection sur le réseau de certains prosumers sélectionnés. Cette démarche permet ainsi de limiter voire d'éviter le décrochage d'onduleurs et in fine maximiser l'énergie photovoltaïque produite et injectée sur le réseau électrique basse tension.



Principe d'échanges de données

- Les données électriques sont captées par le dongle installé sur le compteur communicant.
- Ces données transmettent vers la plateforme de centralisation de Nexxtlab.
- Elles sont ensuite rapatriées vers PSI qui reconstruit l'état du réseau en version digitale et en temps réel.
- En fonction des paramètres observés, un ordre de « curtailment » ou modulation peut être envoyé vers certains consommateurs pour limiter l'injection sur le réseau. Cet ordre fait alors le chemin inverse représenté ici en orange.



Résumé et conclusions

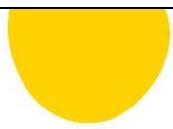
Vous avez été sélectionné car vous faites partie d'un de ces réseaux basse tension qui fait relativement fréquemment face à des anomalies de tension. Ces anomalies de surtension peuvent entraîner des problèmes sur le réseau électrique et chez le consommateur.

Via les équipements que nous vous offrons et via le projet d'innovation Solormax, ORES espère notamment obtenir la garantie qu'il est possible de limiter ces problèmes de tension et concurremment augmenter l'énergie photovoltaïque renouvelable injectée sur le réseau grâce ce genre de solution technique.

Un rapport des premiers résultats du projet sera communiqué en fin d'année 2023.
Si le projet s'avère prometteur, ORES pourra prolonger celui-ci et vous recevrez, en 2024 et 2025, respectivement 2 rapports annuels de résultats : un premier en août et un second en novembre.

Vos données seront évidemment traitées en accord avec la notice de vie privée d'ORES disponible à l'adresse web suivante : <https://www.ORES.be/notice-vie-privee>

Pour toute question supplémentaire, n'hésitez pas nous contacter via l'adresse e-mail suivante : contact.residentiel@ORES.be ou par téléphone au 071/26.24.97.



Nous vous remercions pour votre participation à
ce projet innovant
mené dans le cadre de la transition énergétique.



En partenariat avec



8.2. Annexe 2 – Notice de vie privée ORES



Notice de vie privée

VERSION DE MARS 2025

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	Traitements basés sur l'exécution contractuelle.....	8
4.3.3	Traitements basés sur l'intérêt légitime d'ORES.....	9
4.3.4	Traitements basés 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 prélevement 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-paiement.
- **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 recharge 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 Comnexion 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 relevageurs 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, Qualiwatt, 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 communiquant 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.

8.3. Annexe 3 – Formulaire d'adhésion Solormax (uniquement dongle et dongle + Smart Master)



Formulaire d'adhésion à Solormax

Je soussigné(e)

- Déclare avoir pris connaissance de la documentation du projet et d'avoir reçu une information sur le traitement de mes données y compris de la notice de vie privée d'ORES reprise en annexe du formulaire et disponible également en ligne à l'adresse web suivante : <https://www.ores.be/notice-vie-privee>. J'ai connaissance du fait que mes données seront partagées avec les sociétés PSI et NEXXTLAB qui agiront en qualité de sous-traitant d'ORES pour des finalités de sécurité et d'amélioration de la qualité du réseau.
- Demande par la présente l'activation sans frais du port P1 de mon compteur.
- Déclare m'engager pour la durée du projet soit un an à compter de la signature du présent formulaire (la période étant renouvelable par Ores deux fois, soit jusque Novembre 2025) et à conserver l'appareil dénommé « dongle » connecté au Port P1 du compteur communiquant durant l'intégralité du projet.
- M'engage à notifier sans délai à ORES toute modification des informations contenues dans le présent formulaire à l'adresse contact.residentiel@ores.be (exemple : installation de nouveaux panneaux photovoltaïques, modification de l'installation panneaux photovoltaïques, déménagement, changement d'adresse mail, ...)

N° EAN :

Nom :

Prénom :

Date :

Signature :

Formulaire d'adhésion à Solormax

Je soussigné(e)

- Déclare avoir pris connaissance de la documentation du projet et d'avoir reçu une information sur le traitement de mes données y compris de la notice de vie privée d'ORES reprise en annexe du formulaire et disponible également en ligne à l'adresse web suivante : <https://www.ores.be/notice-vie-privee>. J'ai connaissance du fait que mes données seront partagées avec les sociétés PSI et NEXXTLAB qui agiront en qualité de sous-traitant d'ORES pour des finalités de sécurité et d'amélioration de la qualité du réseau.
- Demande par la présente l'activation sans frais du port P1 de mon compteur.
- Déclare être prosumer, avoir été informé et accepter qu'un appareil dénommé SmartMaster soit couplé à mon onduleur afin de permettre à ORES de capter les informations de celui-ci et de réguler l'injection sur le réseau lorsque cela sera jugé nécessaire par Ores en application des critères exposés dans la documentation.
- Déclare m'engager pour la durée du projet soit un an à compter de la signature du présent formulaire (la période étant renouvelable par Ores, deux fois soit jusque Novembre 2025) et à conserver l'appareil dénommé « dongle » connecté au Port P1 du compteur communiquant ainsi que le SmartMaster connecté à l'onduleur de l'installation photovoltaïque durant l'intégralité du projet.
- M'engage à notifier sans délai à ORES toute modification des informations contenues dans le présent formulaire à l'adresse contact.residentiel@ores.be (exemple : installation de nouveaux panneaux photovoltaïques, modification de l'installation panneaux photovoltaïques, déménagement, changement d'adresse mail, ...)

N° EAN :

Nom :

Prénom :

Date :

Signature :

