

Politique en matière de traitement des données à caractère personnel
V.1.

- I. Introduction
- II. Identité du responsable du traitement et coordonnées
- III. Données à caractère personnel qui peuvent être traitées
- IV. Licéité du traitement
- V. Finalités du traitement
- VI. Destinataires des données
- VII. Mesures de protection des données à caractère personnel
- VIII. Durée de conservation des données
- IX. Droits des personnes concernées
- X. Collaboration avec les autorités publiques
- XI. Droit de modifier la politique en matière de traitement des données à caractère personnel
- XII. Politique de cookies et clauses liées à l'envoi de courriel

Annexe 1 – Glossaire

Annexe 2 – Politique de cookies

I. Introduction

Sibelga attache une importance particulière à la protection des données à caractère personnel des utilisateurs des réseaux de distribution de gaz et d'électricité bruxellois.

Sibelga est le gestionnaire des réseaux de distribution de gaz et d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale. Ses missions d'intérêt public sont principalement encadrées par l'ordonnance électricité, l'ordonnance gaz, le règlement technique électricité et le règlement technique gaz.

Conformément aux ordonnances électricité et gaz, Sibelga a confié l'exploitation journalière de ses activités à la société exploitante Brussels Network Operations (BNO) s.c.r.l., qu'elle contrôle et avec qui elle a conclu un contrat relatif aux obligations des responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel. Le personnel de BNO exerce donc l'exploitation journalière des activités de Sibelga de sorte que les traitements de données à caractère personnel effectués pour Sibelga le sont par des employés de BNO.

La présente politique ne concerne que les traitements de données à caractère personnel de Sibelga dans l'exécution de ses missions d'intérêt public . La présente politique ne concerne pas les traitements de données à caractère personnel par BNO pour la gestion de son personnel et la gestion des candidatures.

La présente politique de protection des données a été adoptée par le Comité directeur de Sibelga du 11 juin 2019. Conformément au Chapitre III du Règlement Général sur la Protection des Données , cette politique vise à informer les personnes concernées quant aux traitements de données personnelles effectués par Sibelga.

II. Identité du responsable du traitement et coordonnées

L'intercommunale Sibelga a été désignée gestionnaire des réseaux de distribution d'électricité et de gaz en Région de Bruxelles-Capitale par les deux arrêtés suivants :

- Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 2 juillet 2015 désignant la SCRL Sibelga comme gestionnaire du réseau de distribution d'électricité en Région de Bruxelles-Capitale pour une durée de vingt ans (*M.B.* 31 juillet 2015) ;
- Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 2 juillet 2015 désignant la SCRL Sibelga comme gestionnaire du réseau de distribution de gaz en Région de Bruxelles-Capitale pour une durée de vingt ans (*M.B.* 31 juillet 2015).

Une présentation détaillée du groupe Sibelga est disponible sur le site de Sibelga (www.sibelga.be/fr/sibelga-group).

En vertu des ordonnances électricité et gaz et conformément aux règlements techniques gaz et électricité, Sibelga est le responsable du traitement :

Sibelga S.C.R.L.,
quai des Usines, 16
1000 Bruxelles
Banque carrefour des entreprises n°0222-869-673
www.sibelga.be
dpo@sibelga.be

Dès lors que Sibelga a confié l'exploitation journalière de ses activités à BNO, sa filiale, et compte tenu du contrat relatif aux obligations des responsables conjoints du traitement des données à caractère personnel conclu le 16 janvier 2018, BNO et Sibelga sont responsables conjoints du traitement au sens de l'article 26 du Règlement Général sur la Protection des Données.

Les coordonnées de BNO sont :

Brussels Network Operations S.C.R.L.,
quai des Usines, 16
1000 Bruxelles
Banque carrefour des entreprises n°0881-278-355
www.sibelga.be
dpo@sibelga.be

Nonobstant ce qui précède, la présente politique désignera « Sibelga » comme responsable du traitement.

Sibelga et BNO sont deux autorités publiques, au sens du Règlement Général sur la Protection des Données et de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel (*M.B.* 5 septembre 2018).

III. Données à caractère personnel qui peuvent être traitées

Dans le cadre de ses missions d'intérêt public, Sibelga est amenée à traiter les données à caractère personnel suivantes :

- Données d'identité ;
- Coordonnées ;
- Adresse e-mail ;
- Numéros de téléphone, GSM et fax ;
- Date et lieu de naissance ;
- État civil et cohabitation légale ;
- Sexe ;
- Préférence linguistique ;
- Copie de la carte d'identité ;
- Copie du permis de conduire
- Composition du ménage
- Revenus
- Plaques d'immatriculation ;
- Images prises par les caméras de surveillance ;
- Photos/films enregistrés à l'occasion de certains événements ;
- Enregistrement d'une communication téléphonique ;
- Numéro de registre national (voyez la délibération n°74/2009 du 23 décembre 2009 du Comité sectoriel du Registre National de la Commission de la Protection de la Vie Privée) ;
- Eventuellement les données de l'entreprise, comme le numéro d'entreprise et/ou de TVA ;
- Données techniques dans le cadre de la gestion du réseau ;
- Données de comptage requises pour la facturation ;
- Données relatives à l'accès au réseau (changement de fournisseur, déménagement, présence d'un limiteur de puissance, etc.) ;
- Données à caractère social, notamment le fait d'être considéré comme client protégé ;
- Code EAN, conservé par Sibelga comme clé d'identification unique ;
- La présence d'une installation de production d'électricité, d'un véhicule électrique ainsi que certaines de leurs caractéristiques techniques ;
- Autres données personnelles obtenues par Sibelga auprès de tiers, par exemple la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale ou l'Administration du Cadastre ;
- Données financières (numéro de compte) ;

Toutes les données listées ci-avant ne sont pas traitées pour chaque personne concernée. Les données personnelles collectées dépendent de la catégorie de la personne concernée (s'il s'agit d'un visiteur d'un site, s'il s'agit d'un utilisateur du réseau, etc (cf ci-après).

Ces données personnelles sont traitées à partir :

- des informations communiquées par le fournisseur d'énergie de la personne concernée et qui sont échangées en vue de la bonne exécution du contrat de fourniture et l'exécution des missions publiques confiées à Sibelga ;
- directement par Sibelga auprès de la personne concernée dans le cadre d'une demande de services ou de travaux, d'une plainte ou d'une question posée ;
- auprès d'organismes publics tiers.

Ces données concernent les personnes physiques suivantes :

- utilisateurs du réseau de distribution au sens des ordonnances électricité et gaz ;
- propriétaires d'immeubles raccordés au réseau de distribution de Sibelga ;
- personnes de contacts chez les cocontractants / sous-traitants et auprès de potentiels cocontractants/ sous-traitants ;

- détenteurs de droits réels ou personnels liés à Sibelga ;
- visiteurs du site ou du bureau de représentation de Sibelga ;
- personnes ayant introduit une plainte ou une demande d'information ;
- mandataires publics, notamment mandataires communaux des 19 communes de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- membres des assemblées générales et organes de direction de Sibelga.

IV. Licéité du traitement

En vertu du Règlement Général sur la Protection des Données (UE 2016/679), le traitement de données à caractère personnel n'est licite que si, et dans la mesure où, au moins une des conditions suivantes est remplie :

- a) la personne concernée a consenti au traitement de ses données à caractère personnel pour une ou plusieurs finalités spécifiques ;
- b) le traitement est nécessaire à l'exécution d'un contrat auquel la personne concernée est partie ou à l'exécution de mesures précontractuelles prises à la demande de celle-ci ;
- c) le traitement est nécessaire au respect d'une obligation légale à laquelle le responsable du traitement est soumis ;
- d) le traitement est nécessaire à la sauvegarde des intérêts vitaux de la personne concernée ou d'une autre personne physique.
- e) le traitement est nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi le responsable du traitement.

Sibelga traite principalement des données à caractère personnel pour :

- exécuter les missions d'intérêt public consacrées dans les réglementations suivantes :
 - o ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;
 - o ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale ;
 - o Règlement technique gaz ;
 - o Règlement technique électricité.
- exécuter le contrat de fourniture que la personne concernée a conclu avec son fournisseur d'énergie, en vue de la facturation de l'énergie consommée et des prestations d'accès prévues dans le contrat de fourniture ou dans la législation applicable ;
- respecter les obligations légales auxquelles Sibelga est soumise, notamment en ce qui concerne la lutte contre les logements inoccupés et la lutte contre les adresses fictives ainsi qu'en ce qui concerne la communication d'informations aux autorités publiques légalement habilitées à exiger la communication d'informations
- le cas échéant et dans une mesure limitée, assurer la sécurité de son site sur base de son intérêt légitime (caméras).

En dehors des cas précisés ci-dessus, Sibelga ne traite des données à caractère personnel qu'avec le consentement de la personne concernée et, dans ce cas, conformément aux exigences du Règlement Général sur la Protection des Données. Il en va notamment ainsi lorsque des acteurs tels que des fournisseurs de service énergétique demandent d'avoir accès à des données à caractère personnel.

V. Finalités du traitement

Les finalités du traitement des données à caractère personnel par Sibelga sont les suivantes :

- Exécution de ses obligations légales et de ses missions d'intérêt public :
 - o Gestion des réseaux de distribution de gaz et d'électricité ;
 - o Installation et la mise à disposition des branchements ;
 - o Conduite du réseau et la gestion des flux de gaz et d'électricité ;
 - o Mise à disposition et la gestion de l'accès à ses réseaux, y compris les caractéristiques de la tension électrique, de la pression de gaz et de la qualité de gaz fournies au point d'accès ;
 - o Pose, entretien et relevé des compteurs et le traitement des données de comptage, en ce compris la validation de ces données ;
 - o Gestion de l'accès aux données de comptage et la gestion des compteurs liés aux installations de production d'électricité verte ;
 - o Gestion des données de flexibilité ;
 - o Gestion des pannes et dépannages ;
 - o Gestion des caméras de surveillance en vue de:
 - la protection des biens de l'entreprise ;
 - la surveillance de ses sites ;
 - o Gestion des données en matière d'éclairage public ;
 - o Communication aux utilisateurs du réseau des informations dont ils ont besoin pour un accès efficace audit réseau, y compris pour l'utilisation de celui-ci ; cette communication peut notamment prendre la forme d'envoi de courriers, de courriels, de diffusion de toutes boîtes, etc. Cette communication d'information peut notamment concerner des actions de sensibilisations aux aspects liés à l'utilisation de l'électricité ou du gaz. En aucun cas, la communication d'information n'a de vocation commerciale.
- Exécution des obligations légales et réglementaires. Sont notamment visées :
 - o les obligations de communication au service régional chargé du contrôle des logements inoccupés en Région de Bruxelles-Capitale (article 15 du Code bruxellois du logement) ;
 - o les obligations de communication de certaines données de consommation à la Banque-carrefour de la sécurité sociale en vertu de l'article 101 de la loi-programme (I) du 29 mars 2012 ;
 - o les obligations de communication des données à BRUGEL et à Bruxelles Environnement dans le cadre des échanges d'informations organisés dans les ordonnances électricité et gaz ;
- Exécution des contrats auxquels la personne concernée est partie. Sont notamment visées :
 - o les obligations de communication des données de consommation aux fournisseurs d'énergie en vue de la facturation de l'énergie consommée ;
 - o les prestations d'accès demandées par les fournisseurs d'énergies ;
 - o les obligations de communications des données de comptage aux fournisseurs de service énergétiques, notamment dans le cadre de la flexibilité ;
- Enquête menée sur les services et travaux effectués par Sibelga, et ce, afin d'améliorer la qualité du service ;
- Exécution des contrats de location ou des droits réels relatifs aux immeubles dont Sibelga est propriétaire ;
- Examen des données de comptage en vue de détecter des consommations anormales ;

- Gestion des droits et obligations et facturation des clients fournis par Sibelga en tant que fournisseur de dernier ressort (« Clients protégés »);
- Gestion des droits et obligations et facturation des clients fournis par Sibelga dans le cadre des consommations non facturées par un fournisseur ou par Sibelga, agissant en tant que fournisseur de dernier ressort ;
- Gestion des plaintes, en ce compris les demandes d'indemnisation, et des questions posées par les personnes concernées, notamment sur les sites internet de Sibelga (www.sibelga.be; www.energuide.be) ;
- Gestion des recouvrements des montants dus par les utilisateurs des réseaux de gaz ou d'électricité dans le cadre des prestations administratives, techniques ou de fourniture ;
- Collaboration avec Brugel, l'autorité de régulation du marché de l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale ;
- Exécution des contrats avec des sous-traitants ou avec d'autres acteurs du marché ;
- Information et communication aux mandataires publics.

VI. Destinataires des données

En aucun cas, Sibelga ne communique les données à caractère personnel à des tiers sans le consentement exprès de la personne concernée ou sans qu'un contrat auquel la personne concernée est partie ou qu'une loi ou une ordonnance ne l'impose clairement. Dans ce cadre, Sibelga peut être contrainte de communiquer des données aux autorités judiciaires, de police, fiscales ou autres lorsque celles-ci peuvent se prévaloir d'une disposition légale qui impose à Sibelga de communiquer des informations qu'elle détient.

Pour exercer ses missions d'intérêt public, Sibelga a également conclu des contrats avec des sous-traitants. Lorsque ces contrats portent sur des données à caractère personnel, Sibelga veille à faire appel à des sous-traitants qui présentent des garanties suffisantes quant à la mise en œuvre de mesures techniques et organisationnelles appropriées de manière à ce que le traitement réponde aux exigences du règlement général sur la protection des données et garantisse la protection des droits de la personne concernée, et à conclure des contrats au sens de l'article 28 du règlement général sur la protection des données.

Sibelga a également conclu des contrats d'accès avec les fournisseurs d'énergie actifs en Région de Bruxelles-Capitale. Sibelga et ces fournisseurs échangent des données à caractère personnel des clients finals afin de permettre un fonctionnement harmonieux du marché de l'énergie bruxellois. Cet échange de données est toutefois organisé de manière à répondre aux exigences en matière de protection des données à caractère personnel.

Dans certains cas, les données collectées peuvent être transmises à des tiers chargés du recouvrement de créances impayées que ce soit des huissiers, des avocats etc. Les données peuvent donc se retrouver dans un dossier judiciaire si Sibelga se voit contrainte d'en arriver à de telles extrémités.

Les données ne sont pas divulguées à des tiers autres que ceux mentionnés dans la présente politique, et ne servent pas à des fins promotionnelles, commerciales ou de marketing direct.

VII. Mesures de protection des données à caractère personnel

Sibelga prend les mesures physiques, techniques et organisationnelles nécessaires afin de prévenir toute destruction accidentelle ou illégale, perte accidentelle, changement non-autorisé, divulgation ou accès non-autorisé, abus, et toutes autres formes illégales de traitement des données à caractère personnel.

Ces mesures varient en fonction du type de données traité et de comment ces données sont collectées et/ou conservées. Le cas échéant, les mesures de sécurité comprennent le cryptage et la garantie d'intégrité des communications et des données pendant leur stockage au moyen des standards appropriés, les pare-feux, le contrôle d'accès, les systèmes de détection et de prévention de menaces, la séparation des tâches et les protocoles de sécurité similaires.

Le détail de ces mesures s'inscrit dans une politique de sécurité dont le contenu et l'opérationnalisation sont régulièrement éprouvés par des audits internes et externes.

Les mesures de protection portent notamment sur :

- la gestion des accès aux données,
- les principes de protection des données dès la conception et de protection des données par défaut,
- le principe de minimisation des données traitées,
- la sécurité physique,
- la sécurité informatique,
- la formation du personnel,
- la sélection et le contrôle des sous-traitants.

Sibelga tient à jour des politiques relatives à ces mesures de protection. Ces politiques sont mises à disposition de son personnel et de ses sous-traitants, notamment sous une forme claire et compréhensible.

Ces mesures de protection des données sont en constante évolution.

Lorsqu'un type de traitement, en particulier par le recours à de nouvelles technologies, et compte tenu de la nature, de la portée, du contexte et des finalités du traitement, est susceptible d'engendrer un risque élevé pour les droits et libertés des clients finals, Sibelga effectue, avant le traitement, une analyse de l'impact des opérations de traitement envisagées sur la protection des données à caractère personnel.

VIII. Durée de conservation des données

Sibelga a conscience de ses obligations en matière de durée de conservation des données à caractère personnel et prend les mesures pour veiller à systématiser des procédures de destruction de ces données après un certain délai. Ces mesures doivent tenir compte des contraintes techniques et financières liées à leur mise en œuvre progressive au sein des systèmes informatiques de Sibelga.

A terme, l'objectif de Sibelga est de ne pas conserver de données à caractère personnel au-delà de la durée nécessaire à l'exécution de ses missions d'intérêt public, à ses obligations légales ou réglementaires ou à ses obligations contractuelles. Dans l'attente qu'une solution technique appropriée soit appliquée à chaque composante du système d'information afin de garantir une destruction ou une anonymisation des données après un certain délai, Sibelga veille à limiter l'accès aux données par ses travailleurs et plus particulièrement aux données à caractère personnel. Sibelga s'est doté de processus transitoires afin d'apporter une réponse ponctuelle à toute sollicitation en la matière comme décrit ci-après au chapitre IX.

Pour chaque nouveau projet ou mise en place d'une infrastructure de traitement de données, Sibelga prend les mesures permettant de détruire ou d'anonymiser les données à caractère personnel qui ne sont plus nécessaires à l'exécution de ses missions d'intérêt public, à ses obligations légales ou réglementaires ou à ses obligations contractuelles.

Si Sibelga met tout en œuvre pour exécuter ses obligations en matière de protection des données à caractère personnel, il se peut qu'après effacement de ces données de nos applications, des copies résiduelles ne soient pas immédiatement supprimées des applications actives et des systèmes de sauvegarde

En tout état de cause, Sibelga respecte les exigences légales en matière de durée de conservation des données. Ce délai est de dix ans pour les données visées à l'article 24ter, §4, al. 5, de l'ordonnance électricité et de cinq ans pour les données visées à l'article 18ter, §4, al. 5, de l'ordonnance gaz.

Sibelga évaluera à intervalles réguliers le présent chapitre.

IX. Droits des personnes concernées

La réglementation relative à la protection confère des droits aux personnes concernées.

L'exercice de ces droits est gratuit et est traité dans les meilleurs délais et avec la plus grande attention.

Les droits des personnes concernées sont de plusieurs ordres.

1. *Droit à l'information et à l'accès aux données*

Sibelga informe les personnes concernées du fait qu'elle traite leurs données à caractère personnel. Cette information se retrouve dans la présente politique. La présente politique est publiée sur le site Internet de Sibelga et il y est renvoyé lorsque Sibelga communique à destination des utilisateurs du réseau de distribution. Un renvoi à la présente politique figure également dans les conditions générales figurant au verso des documents adressés aux utilisateurs du réseau.

Chaque personne a également le droit d'accéder à ses données et de connaître certaines informations relatives à ces données et, notamment :

- Les objectifs du traitement,
- Les catégories de données à caractère personnel traitées,
- Les destinataires ou catégories de destinataires des données,
- Dans la mesure du possible, le délai de conservation des données,
- Le droit de déposer plainte auprès de l'Autorité de protection des données,
- Les informations relatives à l'origine du traitement des données si celles-ci ne sont pas obtenues directement par Sibelga,
- L'existence éventuelle d'une prise de décision automatisée, notamment d'un profilage.

2. *Droit de rectification*

Chaque personne physique a le droit de demander à Sibelga de compléter ou de rectifier ses données à caractère personnel si elles sont inexacts ou incomplètes. Ce droit de rectification ne s'applique cependant pas dans la mesure où Sibelga doit respecter une obligation légale ou exécuter une mission d'intérêt public, notamment la gestion des données de comptage.

3. *Droit à l'effacement (« droit à l'oubli »)*

Chaque personne physique a le droit d'obtenir l'effacement de ses données à caractère personnel lorsque :

- les données à caractère personnel ne sont plus nécessaires au regard des finalités pour lesquelles elles ont été collectées ou traitées d'une autre manière ;
- la personne concernée retire le consentement sur lequel est fondé le traitement et qu'il n'existe pas d'autre fondement juridique au traitement ;
- la personne concernée s'oppose au traitement et qu'il n'existe pas de motif légitime impérieux pour le traitement ;
- les données à caractère personnel ont fait l'objet d'un traitement illicite ;
- les données à caractère personnel doivent être effacées pour respecter une obligation légale qui est prévue par le droit de l'Union ou par le droit de l'État membre auquel Sibelga est soumise.

Ce droit à l'oubli ne s'applique cependant pas dans la mesure où Sibelga doit respecter une obligation légale ou exécuter une mission d'intérêt public, notamment la gestion des données de comptage. Sibelga donnera alors toutes les explications nécessaires à la personne concernée, en ce compris l'existence du droit de porter plainte auprès des autorités compétentes.

4. *Droit à la limitation du traitement*

Chaque personne a le droit d'obtenir que Sibelga limite le traitement de ses données lorsque l'un des éléments suivants s'applique :

- La personne conteste l'exactitude des données à caractère personnel : dans ce cas, l'utilisation des données est limitée durant la période pendant laquelle Sibelga vérifiera l'exactitude des données ;
- le traitement est illicite et la personne concernée s'oppose à leur effacement et exige à la place la limitation de leur utilisation ;
- Sibelga n'a plus besoin des données à caractère personnel aux fins du traitement mais celles-ci sont encore nécessaires à la personne concernée pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice ;
- la personne concernée s'est opposée au traitement de ses données pendant la vérification portant sur le point de savoir si les motifs légitimes poursuivis par Sibelga prévalent sur ceux de la personne concernée.

Lorsque le traitement a été limité, ces données ne peuvent, à l'exception de la conservation, être traitées qu'avec le consentement de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice, ou pour la protection des droits d'une autre personne physique ou morale, ou encore pour des motifs importants d'intérêt public.

Avant que la limitation du traitement ne soit levée, Sibelga informera la personne concernée qui a obtenu la limitation du traitement.

5. Droit à la portabilité des données

Chaque personne a le droit de recevoir ses données à caractère personnel et a le droit de transmettre ces données à un autre responsable du traitement sans que Sibelga y fasse obstacle, lorsque le traitement est fondé sur le consentement ou sur un contrat et que le traitement est effectué à l'aide de procédés automatisés. Ce droit ne s'applique pas au traitement nécessaire à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont Sibelga est investie.

Lorsque la personne concernée exerce son droit à la portabilité, elle a le droit d'obtenir que les données à caractère personnel soient transmises directement d'un responsable du traitement à un autre, lorsque cela est techniquement possible.

6. Droit d'opposition et prise de décision individuelle automatisée

Chaque personne a le droit de s'opposer au traitement de ses données, pour des raisons tenant à leur situation particulière, sauf si ce traitement est fondé sur la nécessité de ce traitement à l'exécution d'une mission d'intérêt public ou relevant de l'exercice de l'autorité publique dont est investi Sibelga.

Dans ce cas, Sibelga ne traitera plus les données à caractère personnel, à moins qu'elle ne démontre qu'il existe des motifs légitimes et impérieux pour le traitement qui prévalent sur les intérêts et les droits et libertés de la personne concernée, ou pour la constatation, l'exercice ou la défense de droits en justice.

Pour autant qu'une telle décision ne soit pas nécessaire à l'exécution d'un contrat entre la personne concernée et un responsable du traitement, qu'elle soit autorisée par le droit positif ou que la personne a donné son consentement, chaque personne a le droit ne pas faire l'objet d'une décision fondée exclusivement sur un traitement automatisé, y compris le profilage.

7. Modalités d'exercice des droits visés aux points 1. à 6.

Chaque personne peut exercer les droits visés aux points 1. à 6. ci-dessus en adressant une demande écrite et signée à :

Sibelga S.C.R.L.

Délégué à la Protection des Données

Quai des Usines, 16
1000 Bruxelles
dpo@sibelga.be

La preuve de l'identité de la personne exerçant ses droits sera demandée (copie de la carte d'identité de la personne concernée et, le cas échéant, mandat conforme de celle-ci).

Sibelga s'efforcera de répondre dans les plus brefs délais et, en tout cas, dans le respect de ses obligations légales et réglementaires.

8. Droit de s'adresser à l'Autorité de Protection des données

Chaque personne peut également s'adresser à l'Autorité de Protection des Données, le cas échéant, pour déposer une plainte :

Autorité de Protection des Données
Rue de la Presse, 35
1000 Bruxelles
www.autoriteprotectiondonnees.be
+32 (0)2 274 48 00

X. Collaboration avec les autorités publiques

Sibelga collabore avec les autorités de contrôle, notamment l’Autorité de protection des données, afin de donner suite aux plaintes concernant la transmission de données à caractère personnel qui ne peuvent pas être réglées directement avec les personnes concernées.

Dans le cadre des demandes formulées par l’autorité régionale de régulation du marché de l’énergie en Région de Bruxelles-Capitale, BRUGEL, Sibelga peut communiquer à cette autorité des données à caractère personnel. Elle communique également des données à Bruxelles Environnement afin que cette dernière puisse remplir ses propres obligations légales et notamment établir le bilan énergétique de la région. Sibelga veille dans ce cadre à limiter au strict nécessaire la communication de ces données.

Lorsqu’une autorité publique, notamment dans le cadre d’une instruction judiciaire, d’une demande de la police ou des inspections sociales ou fiscales, demande la transmission de données à caractère personnel, Sibelga veille à vérifier la légalité de la demande ainsi que son caractère raisonnable et proportionné.

En outre, Sibelga peut également être amenée à conclure avec des autorités publiques des accords de transmissions de données personnelles afin de pouvoir remplir ses propres obligations légales. Sibelga veillera à publier ces accords en tout ou en partie sur son site.

XI. Droit de modifier la politique en matière de traitement des données à caractère personnel

Cette politique de protection de la vie privée peut être mise à jour périodiquement pour refléter les changements des pratiques de Sibelga en matière de protection des données à caractère personnel et pour tenir compte des évolutions techniques, légales et/ou organisationnelles.

Le comité de direction de Sibelga est chargé de la mise à jour de cette politique pour tenir compte des évolutions techniques et juridiques en matière de protection des données à caractère personnel. Lorsqu'une mise à jour concerne un élément important de la présente politique, elle sera décidée par le Comité directeur.

Ces modifications seront portées à la connaissance du public par leur publication sur le site internet www.sibelga.be

Les précédentes versions de la politique en matière de traitement des données à caractère personnel resteront consultables sur le site Internet de Sibelga (<https://www.sibelga.be/fr/publications>).

XII. Politique de cookies et clauses liées à l'envoi de courriel

La politique des cookies des sites internet de Sibelga (www.sibelga.be, www.energuide.be, www.app.energuide.be) est jointe en annexe 2 de la présente politique.

Cette annexe est publiée sur les sites Internet de Sibelga et peut faire l'objet de modifications. Ces modifications peuvent être approuvées *a posteriori* dans le cadre d'une modification de la présente politique.

Chaque courriel de Sibelga est accompagné d'une clause d'utilisation (disclaimer), clairement visible pour son destinataire. Cette clause est rédigée comme suit :

Le présent courriel ainsi que ses annexes éventuelles peuvent contenir des informations confidentielles et/ou protégées par des droits de propriété intellectuelle et sont destinés à l'usage exclusif du (des) destinataire(s) susmentionné(s). Toute utilisation - notamment, mais non exclusivement, pour la reproduction, la communication ou la distribution totale ou partielle sous quelque forme que ce soit - de leur contenu par des personnes autres que le(s) destinataire(s) désigné(s) est interdite. Si vous avez reçu ce courriel par erreur, veuillez en informer l'expéditeur soit par téléphone soit par courriel, et supprimer de tout ordinateur les données y afférentes. Merci de votre collaboration. En dépit des précautions prises, des courriels peuvent être interceptés, modifiés, perdus, détruits ou contenir des virus. Nous déclinons toute responsabilité quant aux éventuels dommages éventuellement causés dans cette éventualité. Toute personne qui communique avec SIBELGA par courriel est supposée accepter ce risque.

Cette clause est opposable et applicable au(x) destinataire(s) du courriel sauf si ce(s) dernier(s) a (ont) clairement indiqué à l'émetteur du courriel qu'il(s) s'opposai(en)t à son application.

Annexe 1 - Glossaire

- Ordonnance électricité : ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (*M.B.*, 17 novembre 2001), et ses modifications ultérieures ;
- Ordonnance gaz : ordonnance du 1er avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale (*M.B.*, 26 avril 2004), et ses modifications ultérieures ;
- Règlement technique électricité : Décision 80 du 5 décembre 2018 de Brugel relative à l'approbation aux propositions de règlements techniques électricité et gaz présentées par le gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité et de gaz SIBELGA (*M.B.* 05.02.2019) ;
- Règlement technique gaz : Décision 80 du 5 décembre 2018 de Brugel relative à l'approbation aux propositions de règlements techniques électricité et gaz présentées par le gestionnaire de réseaux de distribution d'électricité et de gaz SIBELGA (*M.B.* 05.02.02019) ;
- Règlement Général sur la Protection des Données : Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil 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, et abrogeant la directive 95/46/CE (*J.O.U.E.* 4 mai 2016, L.119) ;
- Fournisseur : toute personne physique ou morale vendant de l'électricité, disposant d'une licence de fourniture octroyée conformément à l'ordonnance électricité ou à l'ordonnance gaz ;
- 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 ;
- Donnée à caractère personnel : toute information se rapportant à une personne physique identifiée ou identifiable (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 ;

Annexe 2 – Politique de cookies

La présente annexe est consacrée à la politique de cookies, appliquée sur les sites internet de Sibelga (www.sibelga.be, www.energuide.be, www.app.energuide.be).

Que sont les cookies et pourquoi en faisons-nous usage ?

Les cookies sont de petits fichiers texte qui sont stockés sur votre ordinateur lorsque vous utilisez nos sites Internet. Ils dressent entre autres la carte des informations sur votre type de navigateur, votre système d'exploitation, la visite du site Internet et vos préférences personnelles. L'usage de cookies nous permet de vous offrir la meilleure expérience d'utilisation. Grâce aux cookies, nous pouvons notamment :

- optimiser sans cesse notre site Internet ;
- nous rappeler de vos préférences afin que vous ne deviez pas systématiquement introduire ou télécharger à nouveau les mêmes informations lorsque vous utilisez notre site Internet ;
- améliorer la sécurité et la vitesse de notre site Internet.

Quels types de cookies utilisons-nous ?

Les sites Internet energuide.be et app.energuide.be utilisent deux types de cookies :

1. Cookies essentiels

Les cookies essentiels sont des cookies qui sont indispensables au fonctionnement d'un site Internet. Ils veillent à ce que des fonctions de base comme la navigation entre les pages, la sécurisation et le temps de chargement puissent fonctionner.

2. Cookies analytiques

Les cookies analytiques 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.

Quels cookies sont placés via notre site ?

Cookies de première partie

Nous utilisons des cookies de première partie ou cookies directs qui servent à améliorer votre expérience utilisateur sur energuide.be ou app.energuide.be. Cela signifie que ces cookies collecteront uniquement des informations sur nos sites Internet proprement dits. Ces cookies directs règlent la partie technique des sites Internet et retiennent certains aspects du visiteur.

PHPSESSID (cookie de session)

- Type : cookie essentiel
- Durée de vie : jusqu'à la fin de la session de navigation
- Objectif : ce cookie permet d'établir la communication entre le serveur web et le navigateur, et stocke temporairement des informations sur votre session. Il veille par exemple à ce que vous ne deviez pas remplir de nouveau entièrement un formulaire si vous rechargez la page ou si vous commettez une erreur.

_gid (cookie de suivi Google Analytics)

- Type : cookie analytique
- Durée de vie : 24 heures
- Objectif : distinguer les utilisateurs uniques et mesurer leur usage du site Internet.

`_ga` (cookie de suivi Google Analytics)

- Type : cookie analytique
- Durée de vie : 2 ans
- Objectif : distinguer les utilisateurs uniques et mesurer leur usage du site Internet.

`_hjIncludedInSample` (Hotjar)

- Type : cookie analytique
- Durée de vie : session
- Objectif : aide pour les fonctionnalités de Hotjar en identifiant les utilisateurs pendant une session. Hotjar collecte des modèles d'utilisateurs et montre ce que l'on regarde et où l'on clique sur le site Internet.

`picreel_tracker__first_visit`, `picreel_tracker__page_views`, `picreel_tracker__visited` (Picreel)

- Type : cookie analytique
- Durée de vie : de 24 heures à une durée indéterminée
- Objectif : publicité ciblée

Cookies de tierce partie

De plus, Google Analytics, en tant que tierce partie, place aussi des cookies via nos sites Internet. Ces cookies tiennent à jour le comportement de navigation des utilisateurs et établissent un profil d'utilisateur sur la base de ces données. Bien que ce soit Google Analytics qui enregistre pour nous les informations fournies par notre site, nous contrôlons l'utilisation des données.

`__hssc`, `__hssrc`, `__hstc`, `mp_6d7c50ad560e01715a871a117a2fbd90_mixpanel` (cookies de tierce partie - .hotjar)

- Type : cookie de performance
- Durée de vie : de la fin de la session à 2 ans
- Objectif : ces cookies sont liés à la plateforme HubSpot et seraient utilisés à des fins d'analyse du site Internet.

`hubspotutk` (cookies de tierce partie - .hotjar)

- Type : cookie fonctionnel
- Durée de vie : 10 ans
- Objectif : ce cookie est lié à la plateforme HubSpot et serait utilisé à des fins d'authentification de l'utilisateur.

`__lc.visitor_id.xxxxxxx` (cookies de tierce partie - .picreel.com)

- Type : cookie fonctionnel
- Durée de vie : 3 ans
- Objectif : ce cookie permet de reconnaître un visiteur récurrent du site Internet.

`lc_window_state` (cookies de tierce partie - .picreel.com)

- Type : cookie fonctionnel
- Durée de vie : session
- Objectif : ce cookie contrôle si la fenêtre du chat en direct est ouverte ou fermée.

`mp_c131ee1f6b73344380c0b12f1620e3ab_mixpanel`, `picreel_new_price`, `referral` (cookies de tierce partie - .picreel.com)

- Non défini

Comment désactiver les cookies ?

Il est possible de désactiver et supprimer les cookies, ou d'adapter les réglages, même si nos sites Internet ne pourront alors plus fonctionner de façon optimale. Vous voulez tout de même adapter les réglages relatifs aux cookies ? Vous trouverez ici les instructions pour différents navigateurs :

- [Mozilla Firefox](#)
- [Internet Explorer](#)
- [Google Chrome](#)
- [Safari \(iOS\)](#)
- [Safari \(macOS\)](#)
- [Edge](#)

Versions

Version	Date	Auteur / auteur de la modification	Approbation par le Comité directeur / de direction	Modifications aux articles
V1	mai 2019	DPO	11/06/2019	Version initiale
V2				