

RAPPORT N°1 DU COORDINATEUR
CONFIDENTIALITE DE L' INTERCOMMUNALE
I.E.H.

Article 17 alinéa 2 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif au
G.R.D. électricité

PREAMBULE

La mission du coordinateur confidentialité s'inscrit dans un contexte de marché libéralisé.

A ce jour, en Wallonie, la clientèle résidentielle, qui représente une partie substantielle du marché ne sera éligible qu'en date du 1 janvier 2007.

Les mesures prises à ce jour par l'intercommunale I.E.H. en vue de recueillir et consigner les informations personnelles et commerciales dont elle a connaissance dans l'exécution de ses tâches sous une forme et dans des conditions propres à en préserver la confidentialité ne concernent donc qu'une frange relativement restreinte de sa clientèle. L'intercommunale I.E.H. continue à mettre en œuvre un certain nombre de mesures afin que cette confidentialité soit totalement réalisée lors de la libéralisation complète de la clientèle. Ces dispositions seront exposées de manière détaillée dans un courrier attendu par la CWAPE le 8 avril 2005 et relatif à « un échéancier des étapes devant aboutir à une indépendance réelle des GRD,s ».

A cet égard, il faut noter que les grandes étapes visant à réaliser un « unbundling informatique » conduisant à une indépendance complète des gestionnaires de réseau sont les suivantes :

- Migration des tournées de comptage (ce qu'on charge dans les informants des indexiers) vers les systèmes de INDEX,IS.
- Migration des données "assets" (caractéristiques des raccordements) vers une application purement Net.

Ces 2 étapes sont chacune divisées en 2 vagues: l'une pour la haute tension et le gros gaz et l'autre pour la basse tension et la basse pression. Ces 2 vagues sont liées aux phases de libéralisation d'une part et aux systèmes informatiques d'autre part.

X
XX

Les informations personnelles et commerciales dont la confidentialité est à préserver concernent d'une part les producteurs et fournisseurs et d'autre part les clients.

Le présent rapport expose pour l'essentiel les mesures prises au sein du G.R.D. par Netmanagement chargé de l'exploitation notamment, ainsi que par les sociétés coopératives N'Allo et Index,is respectivement chargées des contacts téléphoniques avec la clientèle et de la relève des compteurs ainsi que de la transmission des données de comptage (points I, II, III).

Ensuite est exposée la procédure spécifique mise en place pour préserver les informations personnelles et commerciales des producteurs d'électricité décentralisés souhaitant se raccorder au réseau de distribution (Point IV).

I. N'ALLO

LE PERSONNEL

Le contrat de travail de chaque opérateur contient une clause de confidentialité rédigée comme suit :

« Le travailleur s'engage, tant pendant l'exécution de son contrat qu'après l'achèvement de celui-ci, à ne rien divulguer à qui que ce soit, des informations qu'il aurait recueillies, pendant l'exercice de sa fonction au sujet de la société, de son personnel, de ses clients, de ses activités, secrets ou conventions. »

Toute contravention à cette disposition du contrat de travail engendre une sanction qui peut aller jusqu'au renvoi définitif.

LA TELEPHONIE

La téléphonie en tant que telle est une infrastructure totalement partagée, en ce sens qu'elle est unique pour l'ensemble de l'organisation et de ses clients.

Cependant au sein de celle-ci, ont été définis les cloisonnements suivants :

- Pour chaque donneur d'ordre de N-Allo, un cluster étanche est défini ; on retrouve au sein de ces clusters les différentes lignes de chacun des donneurs d'ordre (DDI : ce sont les numéros d'entrée propres à chacun des donneurs d'ordre).
- Pour chacune de ces lignes, des règles de routage propres ont été définies : par règle de routage propre, il faut entendre qu'il n'y a pas de passage d'un appel d'une ligne vers une autre ligne dans un autre cluster

Ces règles de routage sont également d'application pour les autres interactions qui sont traitées par N-Allo pour ses donneurs d'ordre.

LE CTI (COMPUTER TELEPHONY INTEGRATION)

Le CTI, qui est un ensemble logiciel permettant d'interfacer la téléphonie avec les applications contenant des données (CRM), hérite du cloisonnement réalisé au niveau de la téléphonie : il n'est qu'un intermédiaire entre la téléphonie et les opérateurs qui traitent ensuite l'interaction.

LE CRM

Le CRM est l'application centrale du contact center. C'est là que l'opérateur reçoit et ensuite traite les interactions. A la différence de la téléphonie, N-Allo travaille avec plusieurs CRM en fonction des choix et des possibilités des donneurs d'ordre. Ainsi pour un client tel que Telenet, les opérateurs travaillent directement dans une application propre au client Telenet. Il en est ainsi pour la plupart des clients. Les activités Net et Supply d'Electrabel font, pour des raisons historiques, exception à la règle. Une migration vers un nouveau système informatique est toutefois programmée en vue d'aboutir à une situation également tout à fait disjointe.

Pour les activités Net et Supply, en fonction de l'origine de l'appel (donc de la ligne d'appel), l'opérateur se verra offrir l'accès à l'un ou l'autre écran de recherche du client puis de traitement. Ces différents écrans pointent eux mêmes vers des bases de données propres à chacun des donneurs d'ordre.

Pour ce qui est des activités Net / Supply, il a même été choisi d'héberger ces bases sur des serveurs physiquement distincts. On parle ainsi d'un environnement Net et d'un environnement Supply.

Il est donc physiquement impossible de disposer d'un accès vers ces deux environnements de façon parallèle.

Les historiques des interactions avec les clients sont également gérés dans les bases propres de chacun des donneurs d'ordre.

Enfin, pour ce qui est des procédures de travail, il y a des 'Operator Guides' distincts pour chacun des donneurs d'ordre : en clair, chacun des donneurs d'ordre dispose de son jeu de procédures propre, et il n'est pas de lien entre ces jeux de procédures.

LES APPLICATIONS CLIENTS

Les opérateurs qui doivent accéder pour consulter ou effectuer des mutations les applications de nos donneurs d'ordre voient également ces applications comme des ensemble disjoints. Ceci au travers des mécanismes suivants :

- L'ouverture des applications se fait de façon totalement automatisée en fonction du profil de l'opérateur, et donc en fonction du client pour lequel il travaille
- L'accès à ces applications requiert une identification personnelle (profil) qui est propre pour chacun des donneurs d'ordre

LE REPORTING ET LE MONITORING

Ces deux activités essentielles pour un contact center se font sur des bases qui garantissent la totale indépendance entre les différents donneurs d'ordre. Il s'agit en effet :

- Des lignes d'appels : elles sont propres à chacun des donneurs d'ordre
- Des skills (compétences) des opérateurs : elles sont, pour ce qui est des activités Supply et Net, incompatibles.

LES RESEAUX

Prenant en compte que l'ensemble des applications de N'Allo sont particulièrement critiques en matière de sécurité, de disponibilité et de continuité, ces différents réseaux sont fortement sécurisés. En particulier, les mesures suivantes sont mises en œuvre :

- Pas d'entrée du monde extérieur en dehors d'un protocole de sécurisation extrêmement sévère
- Pas d'accès au réseau sans une identification préalable et personnelle de l'opérateur
- Monitoring permanent de l'activité sur le réseau
- Tracing de l'ensemble des actions réalisées au sein de nos différents systèmes.

Il faut noter par ailleurs que ces mesures de sécurisation font régulièrement l'objet d'audit de la part de certains donneurs d'ordre (Certipost, par exemple) qui se doivent de préserver d'une part l'accès à

leurs systèmes d'information et d'autre part la confidentialité des informations disponibles chez N-
Allo.

SYNTHESE

En mettant ces différents moyens en œuvre, on peut ainsi garantir une totale étanchéité entre les activités liées aux différents donneurs d'ordre. De manière schématique, cette étanchéité est donc assurée tout au long du traitement des données portées à la connaissance de N'ALLO de la manière suivante :

- Au sein de la téléphonie : ce sont des numéros propres pour chacun des donneurs d'ordre
- A chacun de ces numéros sont associées des règles de routage qui amènent les appels vers des opérateurs propres à chacun des donneurs d'ordre
- Ceux-ci identifient le client à l'aide d'écrans qui sont spécifiques pour chacun des donneurs d'ordre et qui plongent dans des bases de données distinctes hébergées sur des machines distinctes
- Les processus de traitement des interactions sont propres à chacun des donneurs d'ordre et ils sont accessibles dans les écrans qui sont eux mêmes spécifiques
- Le stockage des interactions se fait dans les environnements propres
- Tout le suivi de l'activité se fait sur base de critères qui sont également propres à chaque donneurs d'ordre (ligne, compétences, ...)
- Le réseau en œuvre au sein de notre organisation est particulièrement sécurisé afin d'empêcher toute intrusion externe ou toute indiscretion par rapport aux données.

II. INDEX,IS

LE PERSONNEL

- Le règlement de travail, norme supérieure qui s'impose à l'ensemble du personnel de la société INDEX,IS, contient en son article 19 §8 une clause de confidentialité précisant que :

« Les membres du personnel d'INDEX,IS scrl sont à tout moment soumis au secret professionnel ; ils ne peuvent divulguer à quelque personne que ce soit les informations confidentielles dont ils ont eu connaissance en raison de l'exécution de leur fonction, hormis le cas où ils sont appelés à rendre témoignage en justice. »

Toute contravention à cette disposition du règlement engendre une sanction qui peut aller jusqu'au renvoi définitif, ceci sans préjudice de dommages et intérêts s'il y a lieu.

- Par ailleurs, chaque contrat de travail contient une clause de confidentialité rédigée comme suit :

« tous les procédés utilisés par la société et toutes ses méthodes de production, en ce compris les secrets de fabrication et secrets d'affaire, les listes de clients, les renseignements techniques, commerciaux et financiers, les comptes rendus, software, indications techniques et analyses, et tous autres renseignements de quelque nature qu'ils soient, qui sont directement ou indirectement en rapport avec la Société et dont le membre du personnel a eu connaissance par la Société, par un de ses collaborateurs, administrateurs ou conseillers ou dont le membre du personnel est familier, ou dont il a eu connaissance à l'occasion de sa collaboration avec la Société, doivent être considérés comme des « données confidentielles ».

Le membre du personnel s'engage, concernant ces « données confidentielles », à

- *ne pas les communiquer ou dévoiler ni pendant la durée de ce contrat de travail, ni après la cessation de ce dernier*
 - *les utiliser exclusivement dans le cadre de l'exécution du contrat de travail*
 - *ne pas les copier ou reproduire sans autorisation préalable écrite et expresse de la Société étant donné que ces données sont et restent la propriété exclusive de la Société*
 - *restituer à la Société celles qui, au moment de la cessation du contrat de travail, sont encore en sa possession et ce immédiatement après la cessation du contrat de travail »*
- Dans le cadre du contrat passé entre INDEX,IS et MRCO-Project d'une part, et la S.A. FERRANTI Computer Systems d'autre part, en vue de la mise en place de l'outil IMDMS (Independent Metering data Management System), INDEX,IS a soumis chacune des personnes impliquées dans ce projet à la signature d'une clause de « NON DISCLOSURE AGREEMENT » très stricte .

- L'accès aux locaux d'INDEX,IS se fait via des badges dont seul le personnel d'INDEX,IS dispose.
- Enfin, INDEX,IS procède régulièrement à une information et une sensibilisation de son personnel via une « lettre d'information » au personnel.

SYSTEME INFORMATIQUE

La société INDEX,IS s'est dotée d'un système informatique propre qui lui permettra de traiter toutes les informations de comptage sans plus recourir à l'outil CLIFFAX développé dans le cadre du marché régulé par les services informatiques d'ELECTRABEL. Ce système informatique IMDMS (Independent Metering data Management System), dispose d'un système de protection à l'égard des tiers via différents mots de passe.

Par ailleurs, la conception du système IMDMS (Independent Metering data Management System) est telle que les différentes données de comptage récoltées sont systématiquement et exclusivement acheminées vers l'acteur du marché concerné par ces données.

L'implémentation du système IMDMS sera poursuivie au cours des prochains mois, afin d'assurer une complète confidentialité des données récoltées par INDEX,IS au profit des différents acteurs du marché.

III. MESURES PRISES PAR LA SOCIETE EXPLOITANTE ELECTRABEL - NETMANAGEMENT

LE PERSONNEL

a) Règlement de travail

Tous les agents dédiés au Netmanagement, dont les agents qui pourraient être amenés à avoir accès à des données considérées comme personnelles et confidentielles, sont tenus par la clause de confidentialité reprise ci-dessous et inscrite dans le règlement de travail, norme supérieure qui s'impose à tous.

Clause de confidentialité (« Chinese Walls »)

En application de l'art 16 du décret du 12.04.01 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'art. 16 de l'Arrêté du Gouvernement Wallon du 21.03.02 relatif aux gestionnaires de réseau d'électricité, traitant particulièrement des obligations de confidentialité du personnel occupé par les gestionnaires de réseau, le Conseil de la Concurrence a -dans sa décision n° 2003-C/C-57 du 4 juillet 2003 -intégré une clause obligeant les travailleurs prestant pour le compte d'un ou plusieurs GRD (Gestionnaires de Réseau de Distribution) à respecter la confidentialité des informations recueillies dans leurs tâches selon la déclaration suivante:

«Le travailleur s'engage, dans le cadre des services prestés auprès des sociétés désignées comme gestionnaire du réseau de distribution, à respecter ce qui suit:

- conserver les informations dont il aurait eu connaissance dans l'exécution de ses tâches sous une forme ou dans des conditions propres à en préserver la confidentialité sauf aux personnes chargées des mêmes tâches;*
- ne pas divulguer à quelque personne que ce soit toutes les informations dont il aurait eu connaissance, par écrit ou oralement, dans l'exercice de ses fonctions hormis le cas où il serait appelé à rendre témoignage en justice et sans préjudice des communications expressément prévues et autorisées par la loi;*
- n'utiliser les informations dont il aurait eu connaissance dans l'exercice de ses fonctions que pour les besoins stricts de l'exercice de celles-ci;*
- ne pas exercer une activité commerciale, rémunérée ou non, relative à la vente d'électricité et/ou de gaz aussi longtemps qu'il preste des services pour des GRD;*
- coopérer avec les autorités de concurrence ou de régulation compétentes afin que celle-ci puissent, le cas échéant, surveiller le respect de l'engagement de confidentialité par le travailleur. »*

Toute contravention à ce règlement de travail entraîne des sanctions appliquées à l'endroit de la personne qui se rendrait coupable d'un non respect de ces dispositions. Ces sanctions vont de

l'amende au licenciement pour faute grave en passant par la mise à pied et la privation totale ou partielle de traitement.

b) autres mesures

- En ce qui concerne les informations par point de fourniture pour l'attribution des Synthetic load profiles (SLP) ou profil utilisation gaz - la puissance souscrite ou la capacité et les consommations annuelles totales - la pointe sur les 14 derniers mois - le nom du fournisseur par point de fourniture :

Ces données sont uniquement présentes dans le registre d'accès et chez Indexis. Certaines informations (la puissance souscrite ou la capacité) sont mentionnées dans les contrats de raccordement traités et conservés uniquement par la cellule spécifique dédiée à cet effet. Une "note de conduite" d'application générale pour les différents services/départements concernés reformulera les exigences générales de confidentialité qui s'imposent dans le cadre des différentes activités concernées.

- En ce qui concerne les courbes de charge ou profils d'utilisation acquis par télérelève :

Ces données sont uniquement disponible chez Indexis (ce ne sont que les données quart-horaires qui sont transmises au GRD via Indexis afin de permettre le calcul de l'énergie primaire injectée)

- En ce qui concerne les données individuelles du contrat d'accès :

Les contrats d'accès sont stockés, traités et conservés uniquement par la cellule spécifique dédiée à cet effet chez Accès & Transit.

- En ce qui concerne les données individualisées dans le contrat de raccordement ainsi que les données relatives aux demandes de raccordement et/ou de modification de puissance ou de capacité de raccordement :

Les contrats sont stockés uniquement chez Accès & Transit. Ils ne sont accessibles que par les services amenés à traiter ou suivre ces documents : A&T, le Botlib, le service juridique et les régions ainsi que le service gestion des infrastructures.

- En ce qui concerne les données communiquées dans le cadre d'une étude d'orientation/de détail ou de raccordement (confidentielles tant que non rendues publiques par l'UR lui-même) :

Traitement uniquement par les services dédiés à cet effet (les données informatiques étant uniquement accessibles au personnel dédié au traitement de ces dossiers).

- En ce qui concerne les prescriptions de sécurité ou procédures d'accès, données de planification, schémas d'installation intérieure des clients :

Ces données spécifiques découlent, en ce qui concerne l'accès aux installations/schéma d'installation(s) intérieure(s)/ et dans la mesure décrite au premier point repris ci-avant sub b) du contrat de raccordement.

- En ce qui concerne les demandes de raccordement des producteurs (procédure de traitement non discriminatoire) :

Pour tous les intervenants. Une priorité est toutefois octroyée aux unités dites « vertes ». (Cet aspect du rapport coordinateur confidentialité est abordé de manière plus détaillée dans le chapitre réservé aux producteurs – Point IV ci-dessous)

- En ce qui concerne les données fournies par les GRD au fournisseur par défaut :

Les données d'un point d'accès sont accessibles uniquement au fournisseur reconnu et ce quel qu'il soit ainsi qu'aux agents affectés à la facturation des redevances d'utilisation des réseaux. Les données qu'il est prévu d'envoyer au fournisseur du point d'accès sont les mêmes qu'il soit "par défaut" ou non.

- En matière de "recouvrement clientèle" :

les données personnelles traitées s'inscrivent dans le cadre d'un traitement/fichier transmis à la Commission de la Protection de la Vie Privée en précisant que ces données ne peuvent être mises à la disposition de tiers que dans le cadre d'un mandat de recouvrement des créances des Intercommunales/GRD's, maîtres du fichier. Les différentes conventions particulières en la matière prévoient que la société chargée de ces missions se voit transmettre les données personnelles des clients concernés dans le cadre strict du mandat qui lui est confié à cet effet.

IV. LES PRODUCTEURS

En ce qui concerne les demandes de raccordement d'installations de production, et dans l'attente de l'entrée en vigueur de l'alinéa 2 de l'article 69 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne, une procédure de traitement non discriminatoire a été mise en œuvre par l'intercommunale.

Cette procédure, qui a été validée par la CWAPE se définit au travers des principes généraux suivants :

- Les GRD sont confrontés à un afflux de demandes de raccordement pour des installations de production décentralisée. Les capacités d'accueil des réseaux risquent d'être rapidement saturées.
- Partant du principe « Premier arrivé, premier servi », un système de file d'attente unique est mis en place. Il convient toutefois de préciser que lors du traitement des demandes d'étude d'orientation, le gestionnaire du réseau de distribution accorde une priorité aux demandes relatives à des installations de cogénération de qualité et à des installations de production qui utilisent des sources d'énergie renouvelables, ainsi qu'aux installations produisant de l'électricité à partir des déchets et des récupérations sur processus industriel.
- Toute demande de raccordement d'un producteur fait d'abord l'objet d'une pré-étude succincte appelée « Etude d'orientation ». Ce n'est que si le producteur donne suite à cette première étude qu'une « Etude détaillée » est réalisée.

Pour l'intercommunale I.E.H., l'expert auquel les demandes de raccordement d'installations de productions décentralisées doivent être adressées est :

S.C.R.L. IGRETEC – Mr. E. GOMES – Boulevard Mayence, 1 à 6000 Charleroi. – 071/20 28 64

