



**I G H**

**RAPPORT N°3 DU COORDINATEUR**  
**CONFIDENTIALITE DES INTERCOMMUNALES**  
**I.E.H. et I.G.H.**

**Article 17 alinéa 2 de l'arrêté du 21 mars 2002**  
**relatif au G.R.D. électricité et article 7 alinéa 2**  
**de l'arrêté du 16 octobre 2003 relatif aux**  
**gestionnaires de réseaux gaziers**

## **TABLE DES MATIERES**

Chapitre I : PREAMBULE	Page 3
Chapitre II : UNBUNDLING DES SYSTEMES INFOMATIQUES	Pages 4
Chapitre III : N'ALLO	Pages 5 à 10
Chapitre IV : INDEXIS	Pages 11 et 12
Chapitre V : LES PRODUCTEURS	Pages 13 et 14
Chapitre VI : LES MESURES PRISES PAR LA SOCIETE EXPLOITANTE	Page 15

## **Chapitre I**

### **PREAMBULE**

L'article 17 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif aux gestionnaires de réseaux stipule que : « *le gestionnaire de réseau veille à recueillir et à consigner les informations personnelles et commerciales dont il a connaissance dans l'exécution de ses tâches sous une forme et dans des conditions propres à en préserver la confidentialité. Il garantit la séparation systématique entre ces données et celles qui sont susceptibles de connaître une publicité.*

*Le gestionnaire du réseau désigne une personne, indépendante des producteurs, fournisseurs aux clients éligibles et intermédiaires, spécialement chargée de la coordination des mesures adoptées en application du présent article. La CWAPE peut solliciter à tout moment de la personne ainsi désignée un rapport sur l'application de ces mesures. »*

L'article 7 de l'arrêté du 16 octobre 2003 relatif aux gestionnaires de réseaux gaziers contient des dispositions identiques.

Au fil des ans, les intercommunales I.E.H. et I.G.H. ont pris un certain nombre de mesures, notamment en matière « d'unbundling » des systèmes informatiques, afin d'assurer puis de renforcer la confidentialité requise par ces dispositions légales.

Le présent rapport a pour objet d'exposer les nouvelles mesures prises au cours de l'année 2006 pour répondre mieux encore à l'objectif de préserver la confidentialité des informations dont I.E.H. et I.G.H. ont connaissance dans l'accomplissement des tâches qui leur sont confiées.

## **Chapitre II**

### **L'UNBUNDLING DES SYSTEMES INFORMATIQUES**

Quatre étapes ont été proposées par les gestionnaires de réseaux en vue d'aboutir à une séparation des applications informatiques des GRD :

Etape 1 : la séparation des tournées de comptage HT – HP

Etape 2 : la séparation des assets HT – HP

Etape 3 : la séparation de la gestion des travaux HT – HP

Etape 4 : la séparation de la clientèle BT – BP

Ces différentes étapes, décrites de manière détaillée dans le rapport confidentialité N° 2, ont été réalisées au cours de l'année 2006.

Au terme de leur accomplissement, on peut affirmer que depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2007, l'unbundling des systèmes informatiques mis en place par les G.R.D., dont I.E.H. et I.G.H., a permis d'aboutir à ce que les gestionnaires de réseaux disposent d'applications informatiques qui leur sont propres, en manière telle qu'aujourd'hui, la société associée ELECTRABEL, et plus particulièrement, sa filiale Electrabel Customer Solutions ( E.C.S.) gère sa clientèle et lui facture ses prestations via des applications distinctes de celles des gestionnaires de réseau. Il s'agit là d'une avancée de taille puisqu'il n'y a donc plus d'applications informatiques communes entre les gestionnaires de réseau et la société privée associée ELECTRABEL.

## Chapitre III

### N'ALLO

En matière de technologie, les principes fondamentaux d'un contact center peuvent être à certains égards considérés comme antagonistes.

Il s'agit en effet et dans le même temps de :

- De mutualiser certaines infrastructures qui sont partagées entre un nombre important de clients : en regard des coûts associés à cette technologie mais aussi à sa complexité, la mutualisation est un objectif en tant que tel
- D'assurer dans le même temps l'indépendance nécessaire entre le traitement et les données associées à chacun de ces clients

La rencontre de ces deux objectifs est donc un souci constant pour le management du Contact Center et se traduit par la mise en œuvre de solutions propres, d'infrastructures spécifiques.

#### **I. La Plateforme de communication**

La plateforme de communication englobe l'ensemble des moyens qui sont mis en œuvre pour assurer les traitements en amont de la distribution de tous les types d'interactions <sup>(1)</sup> pour son traitement : mise en attente et diffusion de message (pour les appels), routage et distribution (pour toutes les interactions), ...

Les moyens mis en œuvre pour ce faire sont :

- Les lignes téléphoniques qui apportent les appels au sein de l'organisation pour les interactions téléphoniques
- le lien IP qui apporte au sein de l'organisation les autres types d'interactions
- Le central téléphonique qui assure tous les traitements sur ces appels
- les autres serveurs qui assurent les traitements sur les autres interactions : serveur mail, serveur documentaire, ...
- Les applications en marge de ces applications assurant le reporting et le monitoring de chacun de ces canaux de communication.

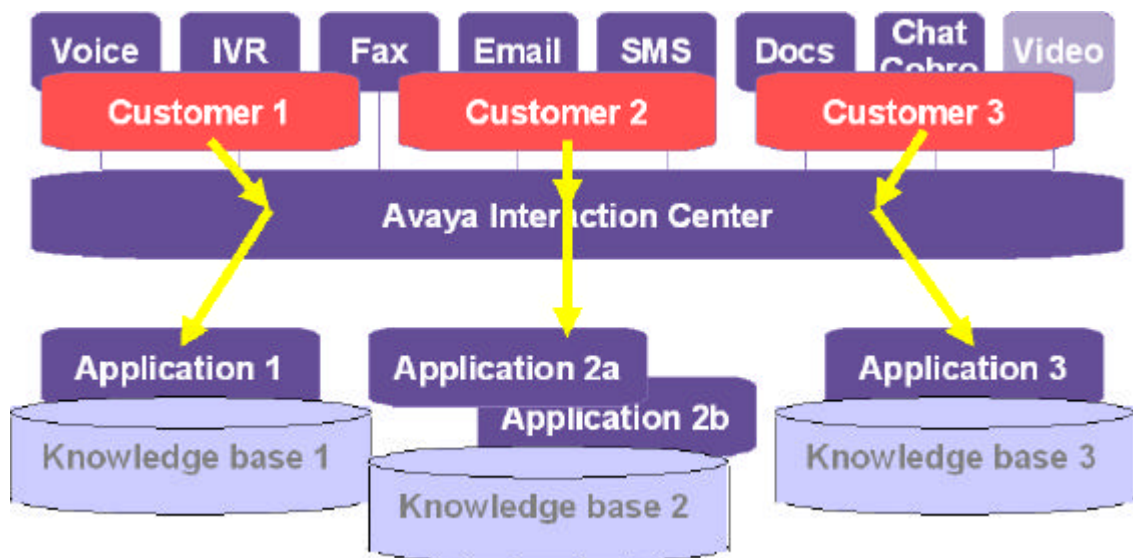
---

<sup>1</sup> Il y a lieu en effet de ne plus considérer que les interactions téléphoniques. L'évolution des modes de communication amène effectivement N-Allo à traiter également les mails, les SMS et bientôt les interactions supportées sur le web : chat, co-browsing, ...

## II. AIC : Avaya Interaction Center

AIC est un ensemble logiciel qui permet d'interfacer les différents canaux de communication avec les applications contenant des données (CRM). Chez N-Allo, AIC est particulièrement utilisé pour les fonctions suivantes :

- Reconnaissance de l'émetteur de l'interaction : sur base de son numéro de téléphone pour un appel téléphonique ou pour un SMS, sur base de son adresse mail pour un mail, sur base de son identification pour une interaction Web, ...
- Transfert de l'interaction vers la seconde ligne ou vers les services spécialisés de nos donneurs d'ordre
- Ouverture automatique de l'application permettant de traiter l'interaction en fonction du canal utilisé et de l'identification de l'émetteur de l'interaction.



AIC est en fait une extension de ce que l'on appelait le CTI ( Computer Telephony Integretion – logiciel qui permet d'interfacer la téléphonie avec les applications contenant des données), mais celui-ci ne s'appliquait qu'aux interactions de type téléphonique.

AIC est un logiciel opérationnel qui ne contient aucune donnée sensible : il se limite à référencer chacune des interactions (un appel, un mail, ...) et son 'histoire' au sein de l'organisation (ligne d'entrée, routage appliqué, opérateur qui a assuré le traitement, transfert éventuel, ...). Pour toute donnée propre à un client, il s'adresse aux systèmes d'information des différents donneurs d'ordre.

### **III. Le CRM**

Le CRM est l'application centrale du Contact Center. Il est l'espace principal de travail pour les opérateurs. C'est là que l'opérateur reçoit et ensuite traite les interactions.

Pour ce faire, il dispose de trois grands types de données au sein du CRM :

- Toutes les données permettant d'identifier le client
- Les cases (tickets) associés à ce client, une fois qu'il est identifié
- Les processus de travail qui permettent de traiter les interactions avec les clients : il s'agit là d'un catalogue de procédures propres à chacun des donneurs d'ordre et qui sont mises à la disposition des opérateurs pour assurer dans les meilleures conditions de qualité et de tracabilité le traitement des interactions.

Deux types d'application CRM existent au sein de N-Allo :

- les applications des donneurs d'ordre : certains donneurs d'ordre disposent de leur propre applicaton CRM
- l'application CRM de N-Allo : cette application est partagée par les différents donneurs d'ordre ayant besoin de ces fonctionnalités

### **IV. Les applications clients**

Pour certaines procédures de travail, l'opérateur peut être appelé à consulter ou à effectuer des mutations dans les applications des donneurs d'ordre. Ces applications sont propres à chacun des donneurs d'ordre de N-Allo.

### **V. Le reporting/monitoring**

Le reporting est l'ensemble des moyens qui permettent de mesurer l'activité réalisée au sein du Contact Center. Le monitoring permet de remonter les mêmes informations mais en temps réel afin de pouvoir intervenir directement sur les opérations.

Le reporting et le monitoring sont réalisés principalement sur les informations collectées au sein de l'AIC : on y dispose là de toutes les informations quantitatives relativement :

- A l'activité sur chacun des points d'entrée pour les différents types d'interaction : les points d'entrée sont propres à chacun des donneurs d'ordre. Il s'agit d'un numéro de téléphone, d'une adresse électronique, d'un numéro de SMS, ...
- A l'activité des opérateurs

- A la durée de traitement des interactions

## **VI. Les réseaux**

L'ensemble des systèmes sont reliés par des réseaux hybrides. N'Allo ayant migré l'ensemble de sa technologie vers l'IP, la plus grosse partie des connections sont des liens IP. Cependant, comme il reste encore un certain nombre de postes classiques, N'ALLO dispose encore entre les sites de Gosselies et de Malines d'un lien 'Voice'. Ces réseaux sont particulièrement importants dans l'organisation N'Allo eu égard à sa structure sur 6 sites et au nombre de ses clients.

## **LA MISE EN ŒUVRE AU SEIN DE N'ALLO**

### **I. LA PLATEFORME DE COMMUNICATION**

La plateforme de communication 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 différents points d'entrée de chacun des donneurs d'ordre (DDI: ce sont les numéros d'entrée propres à chacun des donneurs d'ordre, les 'functional mailboxes', ...).
- Pour chacune de ces points d'entrée, des règles de routage propres ont été définies : par règle de routage propre, il faut entendre que chaque interaction reste dans le cluster au sein duquel elle est rentrée.
- De plus afin d'assurer l'isolement des activités de chacun des donneurs d'ordre, ceux-ci disposent de leurs propres PRAs (lignes d'entrée). Il n'y a plus, comme c'était le cas auparavant d'effet d'échelle entre les différentes activités.

### **II. AIC**

L'AIC hérite du cloisonnement réalisé au niveau de la plateforme de communication : sa fonction se limite à la distribution des interactions reçues sur les différents canaux aux opérateurs disposant des compétences propres pour les traiter.

### **III. LE CRM**

Depuis la libéralisation du marché en janvier 2007, la situation s'est très largement simplifiée : en effet, le traitement des interactions pour la vente se fait directement dans l'environnement NRP d'E.C.S., tandis que seuls les gestionnaires de réseau continuent d'utiliser l'application CRM qui est

opérationnelle chez N-Allo. Cette dernière ne contient donc plus que des données propres aux gestionnaires de réseau et elle ne peut être accédée que par des opérateurs actifs pour les gestionnaires de réseau.

## **A. LES APPLICATIONS CLIENTS**

Un système a été mis en place afin de permettre aux opérateurs qui doivent accéder aux applications des différents donneurs d'ordre, et ce 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

## **B. 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 :

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

## **C. LES RESEAUX**

Prenant en compte que l'ensemble des applications de N'ALLO sont extrêmement critiques en matière de sécurité, de disponibilité et de continuité, nos différents réseaux sont extrêmement 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 (firewall)
- 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.

En matière de sécurisation et d'isolement, N-Allo est en train de mettre en œuvre une structure en subnetworks, chacun des donneurs d'ordre se trouvant ainsi isolé sur son subnetwork propre. Cette nouvelle structure du réseau est en cours de mise en œuvre et sera opérationnelle en avril 2007.

Il faut noter par ailleurs que ces mesures de sécurisation font régulièrement l'objet d'audit de la part de certains donneurs d'ordre 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, il faut bien se rendre compte que l'on peut ainsi garantir une totale étanchéité entre les activités liées aux différents donneurs d'ordre. Cette synthèse retrace comment cette étanchéité est assurée tout au long du traitement :

- au sein de la plateforme de communication : ce sont des numéros propres, des mailboxes, ... pour chacun des donneurs d'ordre
- à chacun de ces points d'entrée 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 soit
  - 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
  - soit directement dans l'application propre au donneur d'ordre
- 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.

Remarque : la notion d'incompatibilité entre les skills des opérateurs est discutée avec chacun des donneurs d'ordre et tient donc compte de toute exigence particulière.

Ainsi dans le monde libéralisé, il y a stricte incompatibilité entre les opérateurs travaillant pour les activités Net et Supply tandis que des effets d'échelle entre les activités Supply et celles d'autres donneurs d'ordre n'ayant rien à voir avec le marché de l'électricité et du gaz sont mis en œuvre afin d'optimiser la capacité de production de l'organisation.

## Chapitre IV

### INDEX,IS

- Scission de l'infrastructure Informatique :

Le projet IT Split avait comme objectif d'assurer à Indexis l'indépendance de l'infrastructure informatique vis-à-vis d'Electrabel et s'est déroulé en différentes phases étalées sur toute l'année 2006. Dès janvier 2006 le « service desk » a été mis en place. Dans un premier temps dédié au traitement des appels relatifs à IMDMS, le Service Desk, s'est ensuite vu confier l'activité support aux postes de travail.

La deuxième phase a consisté à déménager le matériel informatique qui a désormais quitté le « giron » d'Electrabel et est installé dans deux data center indépendant, le premier hébergeant la machine de production, le second la machine DRP ( Disaster Recovery Plant. Système informatique identique à la machine de production pouvant être utilisé en cas de problème majeur de la machine principale).

Troisième étape le « Telco Move » c'est-à-dire le remplacement des anciennes lignes de communication entre IMDMS et le monde extérieur (VAN, PDA, GOL, Fluxys, Internet...) s'est déroulé progressivement de mai à novembre en assurant le maximum de continuité aux utilisateurs.

En décembre le nouveau réseau reliant les sites de Leuven, Gosselies, Aye, Tournai et les nouveaux datacenters étaient en place et tout était donc prêt pour le déploiement des nouveaux PC, imprimantes et téléphonie.

- Sécurité de l'application informatique :

Suite aux recommandations du rapport Hoffman, les actions décrites ci-après ont été prises courant 2006.

A la mise en service de l'application IMDMS, un certain nombre de profils d'utilisateurs et de rôles de gestion de la base de données ont été définis. Depuis lors, le nombre d'utilisateurs ayant augmenté considérablement, un nombre de profils et de groupes avait été ajouté arbitrairement. Afin d'arrêter cette prolifération les mesures suivantes ont été prises et implémentées :

- définition univoque des profils business et gestion de l'application ;
- mise en place d'une transaction unique via un seul écran pour création de profils d'utilisateurs et gestionnaire de l'application ;

- désactivation de la possibilité d'accès à la banque de données hors application ;
  
- définition d'un nombre restreint de profils utilisateurs en fonction de rôles prédéfinis ;
  
- gestion centralisée des accès sous la responsabilité du gestionnaire de l'application et non plus par les ingénieurs système ;
  
- désactivation de tout les anciens droits d'accès et réattribution de droits d'accès au utilisateurs en fonction de leur rôle.

## Chapitre V

### LES PRODUCTEURS

La procédure élaborée par les gestionnaires de réseau dont I.E.H. respecte strictement les dispositions du règlement technique relatives à la procédure de raccordement à la haute tension ( articles 69 et suivants du règlement technique).

Cette procédure repose sur les principes et étapes suivants :

- Un système de fil d'attente est mis en place sur base du principe « Premier arrivé – premier servi ».
- Le producteur prend contact avec l'expert du GRD afin d'obtenir un avis préalable sur les possibilités d'accueillir une production décentralisée sur le réseau. Cet avis gratuit est indicatif et n'engage nullement le G.R.D.
- Réalisation d'une étude facultative d'orientation afin d'établir un ordre de grandeur du coût de raccordement et afin que le producteur puisse évaluer la rentabilité de son projet. A cette fin, le producteur prend contact avec l'expert du GRD. Le paiement des frais d'étude conditionnent l'initiation de cette étude et l'entrée dans la file d'attente.
- Dans le mois de l'enregistrement du paiement, le GRD communique au demandeur un rapport qui précise :
  - l'ordre de grandeur du coût de raccordement ;
  - la date d'entrée et la situation du producteur dans la file d'attente ;
  - diverses informations technico-administratives utiles pour la réalisation du projet.

A ce stade :

- soit la capacité d'accueil sur le réseau permet son raccordement. Dans cette hypothèse, le GRD a trois mois pour élaborer une étude détaillée de raccordement et le producteur a six mois, à dater de sa réception, pour marquer son accord sur la proposition technique et financière. A défaut, il est transféré dans une file d'attente b.
  - soit la capacité maximale d'accueil sur le réseau est considérée comme atteinte. Dans ce cas, le GRD averti le producteur par écrit. Celui-ci peut alors soit confirmer, par écrit, le maintien de son projet. Il est alors transféré dans la file d'attente « a », soit confirmer, par écrit, l'abandon de son projet. Il est alors radié de la file d'attente.
- Réalisation d'une étude détaillée. Le paiement des frais de cette étude conditionnent l'initiation de l'étude et l'entrée dans la file d'attente. Dans les trois mois qui suivent l'enregistrement du paiement, le GRD communique au producteur le plan technique et financier ( PTF) ainsi qu'un bon de commande. Le producteur dispose de six mois à dater de la réception du PTF pour le renvoyer signé ainsi que le bon de commande visant à effectuer le raccordement. L'installation doit être mise en service au maximum deux ans après l'acceptation de la PTF.

- Le projet est radié de la file d'attente si un producteur modifie notablement, en cours de procédure, les données de son installation.

Il convient de noter que la procédure ainsi mise en place n'a donné lieu à aucun litige.

## **Chapitre VI**

### **MESURES PRISES PAR LA SOCIETE EXPLOITANTE**

Hormis les mesures prises en matière d'unbundling des systèmes informatiques, la société exploitante a maintenu les mesures décrites dans le rapport numéro 1 en vue d'assurer la confidentialité des données dont son personnel a connaissance dans le cadre de son activité.

Ainsi, la clause de confidentialité ( Chinese Walls) qui avait été inscrite dans le règlement de travail est automatiquement reprise dans tous les contrats d'emploi qui sont signés entre ELECTRABEL et ses nouveaux engagés. Cette clause de confidentialité est également soumise à tous les agents cadres ou barémisés qui rejoignent « Netmanagement » dans le cadre de la mobilité interne.