



**RAPPORT N°4
DU COORDINATEUR CONFIDENTIALITE
DES INTERCOMMUNALES I.E.H. et I.G.H.**

Article 17 alinéa 2 de l'arrêté du 21 mars 2002 relatif à la licence de fourniture 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 : Préambule	Page 3
Chapitre II : Unbundling des systèmes informatiques	Page 4
Chapitre III : N'ALLO	Page 5
Chapitre IV : INDEXIS	Page 9
Chapitre V : Relation avec les producteurs	Page 10
Chapitre VI : Autres mesures prises par la société exploitante	Page 11
Chapitre VII : Création d'une nouvelle société exploitante des réseaux - NETWAL	Page 12

Chapitre I

Préambule

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.

Par décision du (.....), les intercommunales I.E.H. et I.G.H. ont désigné la société gestionnaire IGRETEC pour assumer cette mission.

Le présent rapport a pour objet d'exposer les mesures prises au cours de l'année 2007 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 systèmes informatiques

Comme précisé dans le rapport coordinateur confidentialité N° 3, depuis le 1^{er} janvier 2007, les gestionnaires de réseaux, dont I.E.H. et I.G.H, disposent d'applications informatiques qui leurs 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

organisation générale

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.

En pratique, les activités opérationnelles de N-Allo sont distribuées au sein de 3 BU (Business Units).

Une BU est une entité gérée de façon totalement autonome et sous la direction d'un BU Manager.

Ces BUs regroupent les activités de la façon suivante :

► Les activités dans ces entités sont gérées de façon totalement distincte et les opérateurs appartiennent exclusivement à l'une ou l'autre de ces entités :

- il n'y a aucune communication directe (transfert d'interactions, routage d'interactions, ...) entre les entités ;
- les parcours de formation et de suivi des opérateurs sont totalement distincts.

Cette organisation opérationnelle est le prolongement de l'infrastructure technique et permet d'assurer sur ce niveau également la totale indépendance entre les différentes activités.

Organisation Physique

En fonction des besoins propres, une isolation physique peut également être assurée entre certaines activités. Les mesures en œuvre chez N-ALLO sont par exemple les suivantes :

- certains donneurs d'ordre disposent d'un local propre - c'est le cas des GRD's (avec ou sans contrôle d'accès) ;
- certains donneurs d'ordre sont isolés sur des étages distincts ;
- enfin, pour certains donneurs d'ordre, seule une séparation physique simple est mise en œuvre (îlots propres).

Pour le surplus, les informations reprises ci-dessous sont similaires à celles figurant dans le rapport N° 3.

I. La Plate-forme de communication

La plate-forme 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 chacun 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. Avaya Interaction Center

L'A.I.C. hérite du cloisonnement réalisé au niveau de la plate-forme 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 Customer Relationship Management

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 C.R.M. 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 :

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

C. Les réseaux

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 oeuvre une structure en subnetworks, chacun des donneurs d'ordre se trouvant ainsi isolé sur son subnetworks 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.

Synthèse

En mettant ces différents moyens en œuvre, N-ALLO 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 :
 - au sein d'applications 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 donneur d'ordre (ligne, compétences, ...) ;
- le réseau en œuvre au sein de l'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

Tel que précisé dans le rapport N°3 du coordinateur confidentialité, Index,is a déployé, courant 2006-2007, sa propre infrastructure informatique, assurant ainsi son indépendance totale vis-à-vis d'Electrabel.

La dernière phase de ce projet s'est déroulée début 2007 et comprenait :

- le déploiement des nouveaux P.C. et imprimantes ;
- la mise en service d'une messagerie électronique indépendante ;
- la mise en service d'une téléphonie propre à Index,is.

Au terme de ce projet, on peut affirmer que depuis la fin du premier trimestre 2007, la scission des systèmes informatiques a permis qu'Index,is dispose d'un réseau et d'applications qui lui sont propres et totalement indépendants, ce qui garantit l'intégrité et la confidentialité des données dont elle a connaissance.

Chapitre V

Relation avec les producteurs

La procédure élaborée par les gestionnaires de réseau dont I.E.H. et I.G.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 indépendant désigné par le 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 conditionne 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 avertit 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 conditionne 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

Autres mesures prises par la société exploitante

Hormis les mesures prises en matière d'unbundling des systèmes informatiques, la société exploitante a maintenu les mesures décrites dans les rapports précédents 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 Wall¹) 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.

¹ métaphore utilisé pour se référer à la pratique de garder chaque partie d'une société séparée de l'autre, afin que les informations ne circulent pas librement et que les conflits d'intérêt soient évités dans la mesure du possible.

Chapitre VII

Création d'une nouvelle société exploitante des réseaux – NETWAL

Un consensus s'est dégagé au sein du secteur public sur les objectifs à poursuivre en termes d'organisation de la distribution mixte en Wallonie :

- le modèle doit permettre la poursuite d'un fonctionnement technique efficace de l'exploitation des réseaux ;
- les coûts économiques doivent être optimisés et la définition d'un tarif unique d'utilisation des réseaux est souhaitée ;
- la maîtrise de l'organisation doit rester au niveau communal ;
- à tout le moins, l'exercice des tâches stratégiques et confidentielles doit être exercé par une structure d'émanation communale ;
- la représentativité du secteur mixte wallon doit pouvoir s'exercer de manière cohérente dans les diverses structures de concertation du secteur ;
- il importe de se préparer à l'évolution du contexte légal qui peut, à terme, exclure toute société de fourniture de l'exploitation des réseaux ;
- enfin, les revenus communaux doivent être stabilisés et l'impact financier de l'ouverture des marchés pour les communes doit être minimisé.

Eu égard aux objectifs précités, il a été proposé de consolider immédiatement les compétences du secteur public exercées par les Experts et les Intercommunales de gestion, de NETMANAGEMENT et d'INDEXIS (releveurs), dans une structure (NETWAL) qui sera chargée de l'exploitation des réseaux des intercommunales en substitution à NETMANAGEMENT et qui remplira les tâches stratégiques et confidentielles prévues dans les décrets.

NETWAL serait une société au capital détenu par les gestionnaires de réseau de distribution.

L'organisation de NETWAL s'inspirerait largement du modèle de gouvernance envisagé pour la SEGE ainsi que du Code Buysse, code de gouvernance pour les sociétés non cotées en bourse :

- un conseil d'administration composé essentiellement d'administrateurs indépendants (80 %) ;
- un comité exécutif et stratégique, émanation du conseil d'administration, chargé de préparer les décisions du CA – ce comité serait exclusivement composé d'administrateurs indépendants ;
- une équipe de direction, composée du management de la société, chargée de la gestion journalière ;
- un comité d'audit qui assiste le conseil d'administration en matière d'information financière, de suivi de l'audit interne, de la gestion des risques et du contrôle externe ;
- un comité de rémunération ;
- un comité technique, regroupant l'équipe de direction et les experts des intercommunales qui n'auraient pas rejoint NETWAL, chargé de finaliser les dossiers avant soumission aux gestionnaires de réseau.

La proposition, qui n'est, en fait, qu'une anticipation de ce qui était envisagé en 2010 ou 2012, présente des avantages certains pour les consommateurs :

- simplification pour le citoyen et autres utilisateurs du réseau qui n'auront plus qu'un seul interlocuteur pour l'accès au réseau : NETWAL ;
- signal positif aux fournisseurs d'énergie qui contestent la présence d'ELECTRABEL dans l'exploitation des réseaux ;
- signal positif aux régulateurs qui encouragent la poursuite de l'unbundling dans la gestion des réseaux de distribution ;
- le rôle des communes est réaffirmé ;
- maintien de l'autonomie locale de décision par la stabilisation de l'organisation et des expertises des intercommunales mixtes ;
- renforcement du pôle public communal dans la maîtrise de l'activité de gestion des réseaux au moment où la fusion annoncée GDF/SUEZ devient effective.

La mise en œuvre de NETWAL est programmée pour le second semestre 2008.