

# Rapport CREG 2012

## Rapport du Compliance Officer

### 1. Introduction

Pour rappel, la loi du 8 janvier 2012 portant sur les modifications de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et qui transpose la directive européenne du 13 juillet 2009 (Directive 2009/72/CE) impose au gestionnaire de réseau de transport, en tant qu'acteur essentiel du bon fonctionnement du marché, d' « établir des règles d'engagements qui contiennent les mesures prises pour que toute pratique discriminatoire soit exclue et veille à ce que son application fasse l'objet d'un suivi approprié. Ces règles énumèrent les obligations spécifiques imposées aux membres du personnel pour que cet objectif soit atteint. Une personne responsable du suivi des règles d'engagements au sein du gestionnaire du réseau dresse annuellement à l'intention de la commission un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport est publié par le gestionnaire du réseau”(art 8 §2)

Pour rappel, le programme d'engagements d'Elia a été approuvé par le Comité de Corporate Governance du Conseil d'Administration d'Elia System Operator, et par extension par l'ensemble de l'entité économique Elia, le 21 décembre 2007.

L'obligation générale de non-discrimination évoquée dans la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité et dans la directive européenne du 13 juillet 2009 se décline en plusieurs principes :

- le principe de confidentialité ;
- le principe de transparence ;
- et le principe de non-discrimination.

### 2. Développements 2012

Suite à une évaluation en 2011 (réalisée par la société Mazars) de la qualité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques d'Elia, par rapport aux lignes directrices édictées par la Commission belge de Corporate Governance, il a été recommandé à Elia de développer un code éthique, consolidant certaines règles et consignes éthiques existantes en un tout cohérent et facilement accessible.

En 2012, l'audit interne, en étroite collaboration avec les autres départements concernés, s'est attelé à la rédaction de ce code éthique. Elia dispose maintenant d'un document unique définissant le cadre de ce que l'entreprise considère comme un comportement responsable, rappelant les obligations éthiques de l'employeur et de tous ses employés.

Le code éthique renforce encore le contrôle interne, et permet à Elia de se conformer aux « best practices » et lignes directrices édictées par la Commission Belge de Corporate Governance. A cette occasion, et suite à un renforcement des interactions entre Elia et 50 Hertz, Elia a pu bénéficier de l'expérience acquise par 50 Hertz lors de la rédaction de leur charte d'entreprise.

Dès 2010, le programme d'engagement a été décliné en une Roadmap (vision à 4 ans) en vue d'insérer le contrôle de la Compliance dans un plan d'action continu. En 2012, ce plan à 4 ans a été mis à jour afin de refléter au mieux l'évolution de l'entreprise (entrée dans le Bel 20, intégration de 50 Hertz et renforcement de la vision Groupe...). La Roadmap reprend à présent les principales actions à réaliser sur la période 2013-2016.

## 2.1. Confidentialité

« L'audit confidentialité » initie annuellement des actions de conscientisation de l'ensemble du personnel au respect de la confidentialité, et vérifie les actions entreprises par les différents départements dans le cadre (ou en complément) des recommandations formulées les années précédentes lors du même audit.

En 2012, les actions de **conscientisation** suivantes ont été menées :

- Elia a décidé cette année de saisir l'opportunité que représente les médias sociaux (Facebook, Yammer, Linked'in...) et d'en soutenir leur utilisation. De nombreuses actions ont ainsi été réalisées dans ce sens (brainstorming, lancement d'un projet d'entreprise 'médias sociaux', présentations aux employés durant les temps de midi...). Bien conscient du risque que cela peut représenter en terme de confidentialité, l'entreprise a édicté des règles d'utilisation qui ont été communiquées à l'ensemble des employés. Ces règles (à disposition sur l'intranet d'Elia) insistent sur la confidentialité des informations mises à disposition à travers ces différentes plates-formes et sur la sécurisation de ces données.
- La sensibilisation des employés à la confidentialité doit débuter dès leur entrée en Elia. Pour cette raison, une présentation spécifique insistant sur la situation particulière d'Elia en tant que monopole régulé et sur les obligations qui en découlent en termes de confidentialité, transparence et non-discrimination a été donnée lors de chaque journée d'accueil des cadres en 2012 (ayant normalement lieu tous les 15 jours)

**Au-delà de la conscientisation** du personnel, d'autres actions concrètes ont été entreprises en 2012 dans le cadre de la confidentialité :

- L'outil « Leaver Tool » est une application informatique permettant d'automatiser et d'actualiser la gestion des accès (badges, bâtiments administratifs...) de chaque collaborateur en cas de départ ou de mutation. Suite à une analyse de l'audit interne et en réponse aux constats et manquements identifiés, une étude approfondie a été démarrée afin d'envisager la meilleure manière d'intégrer ce processus à SAP. Cela permettrait entre autres de centraliser l'information, d'automatiser l'envoi de rappels aux différents responsables et d'augmenter la réactivité du processus.
- La page intranet relative à la confidentialité a été mise à jour afin de refléter les changements provenant de la mise en œuvre des recommandations de l'audit ayant eu lieu en 2011 et des réalisations 2012. Les attestations de confidentialités sont maintenant disponibles à partir de cette page. Suite à cette mise à jour, une communication a été faite à travers le mail hebdomadaire envoyé aux membres du personnel.
- Le processus de traitement des ordinateurs 'au rebus' a été analysé afin de s'assurer que les informations confidentielles pouvant encore se trouver

sur un disque dur soient effacées et irrécupérables. La procédure suit et respecte les standards les plus stricts (DoD 5220.22M)

- La procédure de mise à jour de la liste des collaborateurs clés, tels que définis par le Code de Conduite contre les opérations d'initiés et les manipulations de marché a été revue afin de tenir compte des récentes modifications (entrée dans le Bel 20, intégration de 50 Hertz...) Un benchmarking avec les autres entreprises du Bel 20 a également été effectué.

La protection des données dans les systèmes IT et dans les échanges d'informations font l'objet d'efforts continus. A cette fin :

- Le rollout en cours de Windows 7 (en remplacement de Windows XP) sur l'ensemble des PC Elia (plus de 50 % déjà effectué) améliore la sécurité IT de manière intrinsèque et donc la gestion de la confidentialité, notamment au niveau de l'encryptage des disques durs et du blocage de certains fichiers exécutables à partir des ports USB, disques ou encore d'Internet (pour autant que l'utilisateur ne possède pas de droits d'administrateur sur sa machine).
- La sécurité et le contrôle des accès internet ont été renforcé en 2012 suite à l'installation d'un nouveau « web surfing proxy ». Cela concerne principalement :
  - o les informations et documents envoyés sur des bases de données externes (ex : Dropbox)
  - o la protection contre les virus
  - o la restriction des autorisations d'accéder à certains sites
- Une analyse de l'ensemble des activités informatiques d'Elia a été effectuée cette année en collaboration avec un consultant externe afin d'identifier points forts et faiblesses du système, et d'ainsi démarrer des actions correctrices si nécessaire.
- Suite à loi du 1<sup>er</sup> juillet 2011 concernant la protection et la sécurisation des infrastructures critiques (transposant la directive européenne 2008/114/EG), une liste de 25 postes « critiques » répondant à des critères spécifiques a été établie.

L'accès aux informations confidentielles d'Elia à partir d'un poste décentralisé sera rendu encore plus difficile suite à l'implémentation de ces projets de sécurisation. En 2012, un projet pilote (comprenant entre autres l'installation de nouvelles barrières, caméras, lecteurs de badges, détecteurs thermiques et portes blindées) a démarré sur les sites de Schaerbeek et Gouy.

L'implémentation des autres projets s'étalera sur les trois prochaines années. La sécurisation des postes critiques a également permis l'organisation de plusieurs « peer reviews » (partage d'expérience) avec 50 Hertz.

- Le système « Elkeys » (clés électroniques de contrôle d'accès aux postes à haute tension (sites techniques)) a été déployé sur les derniers postes de la région de Gand en 2012. L'ensemble des autres postes avait déjà été couvert lors de l'année 2011.

Ces clés intelligentes permettent de gérer les accès de manière plus performante et sécurisée, en garantissant notamment l'enregistrement des données d'utilisation de chaque clé individuelle.

- La procédure d'accès aux bâtiments administratifs a été revue et implémentée en 2012. Elle améliore la gestion des demandes et activations de badges et permet un suivi précis des anomalies éventuelles.

## 2.2. Transparence

Dans la continuité des années précédentes, de nouvelles actions ont été entreprises en 2012 en vue de veiller à nos obligations en matière de transparence :

- Le site web d'Elia Belgique (<http://www.elia.be>) a été entièrement remis à neuf en avril 2012. Cette nouvelle version intègre un maximum de standards du web en matière d'utilisabilité et d'accessibilité tant au niveau de la forme que du fond. L'objectif de ce nouvel outil est d'informer en toute transparence l'ensemble de nos stakeholders de manière prenante et informative.
- Afin de renforcer la collaboration avec nos collègues allemands, un site internet Groupe (<http://www.eliagroup.eu>) a été lancé en 2012. Il permet également d'informer le grand public sur la structure financière d'Elia et de son actionnariat.
- Un site internet mobile (<http://mobile.elia.be>) a été mis en service durant le mois de mai, en complément au nouveau site web. Il a été développé pour les utilisateurs de tablettes et autres smartphones, pour qu'ils puissent y trouver des rubriques complètes, notamment concernant les données de production, la demande et les mécanismes de marché.
- L'édition 2012 de la journée des clients Elia, tenue le 16 novembre, a connu un grand succès en réunissant plus d'une centaine de représentants de nos clients industriels, utilisateurs de réseau, ARP et gestionnaires de réseaux de distribution. Des sujets variés ont été abordés et discutés dans un souci de transparence sur nos activités et défis à venir : la nouvelle vision Groupe, la sécurité d'approvisionnement, l'importance et le rôle des services auxiliaires, le projet Offshore...
- En collaboration avec la FEBEG et ses membres, les données de la production électrique ont été revues et complétées (ELIA website / Grid data / Power generation). Voici les modifications effectuées en 2012 :
  - o Publication de la prévision de capacité disponible des unités de production par unité de 100MW. Cette publication comprend les prévisions depuis le jour plus un jusqu'à la fin de l'année pour toutes les unités de production supérieures ou égales à 100 MW.
  - o Publication des changements dans le planning des unités de production qui sont annoncés par le producteur. Cette publication contient les arrêts planifiés des unités de plus de 100MW dont la réduction de puissance est supérieure à 100MW.
- Deux publications ont été ajoutées au site web d'Elia concernant la production d'énergie éolienne et photovoltaïque. Ces publications présentent les prévisions à court terme de ces deux énergies

renouvelables et, en plus pour la production éolienne, une estimation de l'énergie réellement produite est également publiée (ELIA website / Grid data / Power generation).

- Un rapport financier de la zone de réglage d'Elia est publié pour les mois de 2012. Celui-ci illustre le résultat des achats et ventes d'énergie réalisées par Elia pour maintenir l'équilibre de sa zone de réglage (ELIA website / Grid data / balancing)
- Suite à la mise hors service provisoire des réacteurs nucléaires de Doel 3 et Tihange 2 et en réponse aux nombreuses interrogations du grand public sur les risques de pénurie pendant la période hivernale 2012-2013, Elia a développé un module d'information didactique sur son rôle au sein du marché de l'énergie et la problématique de la gestion de l'équilibre ([www.pretpourlhiver.be](http://www.pretpourlhiver.be)). Un indicateur visuel sur la homepage du site web d'Elia ([www.elia.be](http://www.elia.be)) permet également au grand public de s'informer en temps réel de la situation d'équilibre entre l'offre et la demande sur le réseau haute tension.
- Un nouveau site (<http://www.europeanpricecoupling.eu>) vient d'être lancé à l'initiative des bourses de l'énergie et des gestionnaires de réseau de transport d'électricité de la région CWE, parmi lesquels Elia. Il offre un aperçu global rapide des résultats du jour du couplage des marchés dans la région CWE.

Par ailleurs, un suivi régulier du processus de transparence au niveau européen est effectué. Cela concerne, entre autres, les obligations découlant de la directive REMIT (Regulation on Energy Market Integrity and Transparency) et du futur règlement sur la publication des données dans les marchés de l'électricité. A ce sujet, Elia a pu profiter de peers reviews (partage d'expérience) réguliers avec 50 Hertz pour échanger sur la mise en œuvre concrète de cette réglementation.

### **2.3. Non-discrimination**

Outre la considération de cette dimension lors de chaque mission d'audit réalisée, la non-discrimination dans les ventes relatives à l'utilisation du réseau et aux services auxiliaires fait l'objet d'une attention continue. Un audit des services auxiliaires est par ailleurs inscrit au plan d'audit 2013.

- L'audit interne a analysé la procédure concernant le traitement des demandes provenant d'un tiers (client particulier ou industriel, GRD, ARP...). Aucune plainte pour discrimination n'a été enregistrée en 2012. Le nombre croissant de demandes arrivant via la mailbox [info@elia.be](mailto:info@elia.be) a conduit le département « communication » à revoir cette procédure. Un formulaire de contact a ainsi été ajouté afin de permettre la centralisation des demandes et d'en assurer un suivi systématique, en collaboration avec les départements concernés.

### **3. Approche 2013**

Conformément à la Roadmap Compliance 2013-2016, et compte-tenu de la maturité grandissante d'Elia en matière de Compliance ces dernières années, les actions retenues pour 2013 s'orienteront encore davantage sur le contrôle des



mesures préventives implémentées par le passé. Ceci permettra de capitaliser sur les efforts passés en effectuant une sensibilisation ciblée sur les points de contrôle les plus importants.

\* \* \*