

Rapport CREG 2011

Rapport du Compliance Officer

1. Introduction

Pour rappel, la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, qui transpose la directive européenne du 26 juin 2003 dans son nouvel article 8§2, impose au gestionnaire de réseau de transport, en tant qu'acteur essentiel du bon fonctionnement du marché, « *d'établir un programme d'engagements qui contient les mesures prises pour viser à garantir que toute pratique discriminatoire soit exclue et de veiller à ce que son application fasse l'objet d'un suivi approprié. Ce programme énumère les obligations spécifiques imposées aux employés pour que cet objectif soit atteint. Une personne responsable du suivi du programme au sein du gestionnaire de réseau adresse annuellement à la CREG un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport est publié par le gestionnaire de réseau.* »

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 se décline en plusieurs principes :

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

2. Développements 2011

Au-delà des applications concrètes évoquées dans le programme d'engagements, dont le suivi est assuré de manière permanente, le présent rapport vise les développements concrets des trois principes évoqués ci-dessus, réalisés entre Janvier 2011 et Décembre 2011.

2.1. Confidentialité

« L'audit confidentialité » initie annuellement les 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 2011, les actions de **conscientisation** suivantes ont été menées :

- Les documents confidentiels oubliés aux coins d'impression, ainsi que les locaux sensibles laissés ouverts ou sans surveillance, ont été régulièrement identifiés à l'aide d'un post-it « confidentiel – vertrouwelijk », d'une couleur orange bien visible, afin d'attirer l'attention sur les contrôles effectués. Dans la mesure du possible, les personnes concernées ont été directement interpellées.

- La sensibilisation des employés à la confidentialité doit débiter dès leur entrée en Elia. Pour cette raison, le Compliance Officer est intervenu lors de chaque journée d'accueil des cadres en 2011 (ayant lieu normalement une fois tous les 15 jours). Cette présentation insiste sur la situation particulière d'Elia en tant que monopole régulé, et sur les obligations qui en découlent en termes de confidentialité, de transparence et de non-discrimination.

Au-delà de la conscientisation du personnel, d'autres actions concrètes ont été entreprises en 2011 dans le cadre de la confidentialité :

- L'audit interne s'est concentré sur les clauses de confidentialité présentes dans les contrats liant Elia à des acteurs externes, tels que notamment : les diverses participations à des consortiums ou groupes de travail, les fournisseurs de biens et de services (contrats d'achat), les intérimaires, les stagiaires et les étudiants. De manière générale, les clauses de confidentialité ont ainsi été renforcées et standardisées dans les conditions générales d'achat d'Elia. De nouvelles procédures sont également en cours de développement pour la gestion efficace des attestations de confidentialité des intérimaires, des stagiaires et des étudiants (qui ne travaillent pas sous un contrat d'achat). Des mesures seront encore prises afin de systématiser la consultation du département juridique lors du traitement de toute autre demande d'information (à caractère exceptionnel ou imprévu) émanant de l'extérieur de la société.
- L'audit interne a également contrôlé l'ensemble des applications et des données accessibles par le personnel interne et externe via l'intranet (selon les droits d'accès définis pour ces applications et ces données). Les constats réalisés ont été discutés avec chacun des responsables business et IT des applications concernées, afin d'évaluer dans quelles mesures la protection des données s'y trouvant peut/doit être renforcée, tout en limitant l'impact des ces renforcements sur la collaboration et d'efficacité interne. A titre d'exemples, les accès aux informations suivantes ont encore été davantage restreints : les données de comptage et de facturation, la base de données clients, la base de données transmission dont le plan de délestage,...
- De manière plus générale, l'audit interne a établi une « checklist » des risques génériques sous-jacents à la compliance dans tout processus au sein de l'entreprise, en input de l'analyse de risques préalable à la définition du scope et à la réalisation de chaque audit. A terme, cette liste de questions pourrait également servir comme élément de réflexion dans d'autres cas de figure et comme vecteur de sensibilisation du personnel.
- La protection des données dans les systèmes IT et dans les échanges d'information fait l'objet d'efforts continus. A cette fin :
 - o La gestion du caractère confidentiel de certaines données dans la plateforme Mega « Business Process Excellence » (reprenant la description des processus au sein de la société, ainsi que des rôles et des responsabilités liés) a été investiguée, préalablement au lancement de cette plateforme au cours du dernier trimestre 2011.
 - o La configuration de règles de forward automatique des e-mails Elia vers des mailboxes extérieures à la société a été bloquée. Ces mailboxes (privées) possèdent en effet bien souvent un niveau de sécurisation inférieur à celui du réseau IT Elia.

- Les adresses e-mail extérieures à la société (dont Electrabel, Eandis, Ores, Sibelga,...) ont été supprimées lors de la synchronisation des carnets d'adresses Outlook sur les iPhones des cadres, de sorte à réduire le risque d'erreurs de manipulation sur les iPhones pouvant conduire à l'envoi non souhaité d'e-mails vers l'extérieur de la société.
 - Le roll-out en cours de Windows 7 (en remplacement de Windows XP) sur l'ensemble des PC Elia 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).
 - Un projet a été lancé en 2011 afin de remplacer le « web surfing proxy », ce qui permettra entre autres de limiter et de contrôler les accès à Internet pour le personnel, d'en affiner le data leakage (ex. : autorisation de certains sites en read-only seulement) et de renforcer la protection contre les virus.
- Comme chaque année, plusieurs tests ont été réalisés pour évaluer le niveau de sécurité de nos systèmes d'information. Ainsi, 2 nouvelles applications (NXPro et Subscription) ont fait l'objet de tests de pénétration (hacking) avant leur mise en production.

En parallèle, une analyse des risques et des moyens de mitigation en place a été réalisée au niveau de la pénétration du réseau IT Elia.

- Le système « Elkeys », clés électroniques de contrôle d'accès aux postes à haute tension (sites techniques), a été déployé au cours de l'année 2011. Seuls les derniers postes dans la région de Gand doivent encore être équipés de ce système d'ici à la fin du premier trimestre 2012. 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.
- Suite à l'acquisition par Elia de 50Hertz Transmission en 2010, le Code de Conduite contre les opérations d'initiés et les manipulations de marché a été revu et étendu par la même occasion au niveau Groupe Elia.

Des démarches plus générales ont été entreprises avec 50Hertz Transmission en vue de réaliser des peer reviews (partage d'expériences) sur des thématiques liées à la compliance à partir du 2^e semestre 2012.

- En outre, le Compliance Officer est systématiquement impliqué dans tout litige entre Elia et un acteur externe au sujet de la confidentialité, de la transparence ou de la non-discrimination (aucun litige n'ayant eu lieu en 2011). Le Compliance Officer intervient également dans les dossiers traitant des principes précités, à titre d'exemples :
 - Introduction (fin 2011) de la candidature d'Elia en tant que gestionnaire de réseau de transport local en Flandre.
 - Introduction (fin 2011) du dossier de certification d'Elia en tant que gestionnaire de réseau de transport intégralement dissocié de la

production (et d'autres acteurs du marché), selon le modèle de la Commission Européenne à cet effet (« third package »).

- Vulgarisation de présentations ou d'autres documents destinés à être utilisés en dehors de la société.

2.2. Transparence

Dans la continuité des années précédentes, de nouvelles actions ont été entreprises en 2011 en vue de veiller à nos obligations en matière de transparence :

- En collaboration avec la FEBEG et ses membres, les données de la production électrique ont été revues et complétées (ELIA website / Operational data & tools / Power generation). Voici les modifications effectuées :
 - Depuis Janvier 2011, publication des données reçues des ARPs sur le site web d'Elia :
 - Mise à jour quotidienne des puissances maximales disponibles fournies par les ARPs participant à l'initiative.
 - Publication des arrêts non planifiés des unités de plus de 100MW dont la réduction de puissance est supérieure à 100MW. Cette dernière publication a été améliorée une seconde fois courant 2011 pour arriver à une publication en « h+1 », c'est-à-dire une publication une heure après l'événement (au lieu de le publier le lendemain). Le type de combustible de l'unité concernée est également publié.
 - Publication d'un historique des arrêts non planifiés des unités de plus de 100MW dont la réduction de puissance est supérieure à 100MW.
 - Concernant les données relatives à l'équilibre de la zone, deux améliorations sont en préparation pour début 2012 :
 - L'ajout d'une publication sur le volume de déséquilibre de la zone Elia.
 - Un meilleur détail sur l'activation des réserves automatiques et manuelles par Elia.
- 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 de la future directive sur les FEDT (Fundamental Electricity Data Transparency) guidelines.
 - Depuis le 15 décembre 2011, en préparation de l'entrée en vigueur de la directive REMIT (le 28/12/2011), Elia publie :
 - Les arrêts non planifiés, directement après réception des messages des ARPs.

- La raison de l'arrêt de l'unité, si celle-ci est connue au moment de la publication.
- Une fois de plus, l'édition 2011 de la journée clients d'Elia, tenue le 17 Novembre, a connu un grand succès. En présence de Alberto Pototschnig, Directeur de l'agence Européenne ACER (Agency for the Cooperation of Energy Regulators), cette journée a réuni plus d'une centaine de représentants de nos clients industriels, utilisateurs de réseau, ARPs et gestionnaires de réseaux de distribution. Dans un souci de transparence sur les activités et les défis futurs d'Elia, des sujets variés ont été abordés et discutés de manière détaillée : le plan de développement fédéral, la vision d'Elia quant au futur réseau en Mer du Nord, le développement et la réglementation du marché Européen de l'électricité,... et bien sûr les nouveaux mécanismes tarifaires applicables à partir du 1^{er} Janvier 2012 (une autre session d'information a eu lieu le 28 Décembre, suite à l'approbation par la CREG des nouveaux tarifs pour la période 2012-2015).

2.3. Non-discrimination

La non-discrimination dans les ventes relatives à l'utilisation du réseau et aux services auxiliaires fait l'objet d'une attention continue.

D'autre part, 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 d'Ethique, consolidant certaines règles et consignes existantes en un tout cohérent et facilement accessible. Ce Code est actuellement en cours de rédaction et reprendra divers aspects liés à la non-discrimination, tant dans le chef d'Elia en tant qu'employeur que dans le chef des employés (ex. : conflits d'intérêts, politique en matière de corruption, présents et privilèges,...).
- La mise en place d'une « whistle blowing line » permettant à tout employé de dénoncer tout comportement lui semblant anormal en regard du Code d'Ethique ou des principes de bon fonctionnement du marché de l'électricité, dont la confidentialité, la transparence et la non-discrimination entre les acteurs. Il va de soi que le Compliance Officer jouera un rôle déterminant dans l'implémentation d'un tel canal au sein de l'entreprise.

3. Approche 2012

Une des réalisations importantes en 2010 consistait en la déclinaison du programme d'engagements dans une roadmap (vision à 4 ans) en vue d'insérer le contrôle de la compliance dans un plan d'action continu.

Conformément à cette roadmap, et compte-tenu de la maturité grandissante d'Elia en matière de compliance ces dernières années, les actions retenues pour 2012 s'orienteront encore davantage sur le contrôle des mesures préventives implémentées par le passé. Ceci permettra de capitaliser sur les efforts passés en remenant une sensibilisation ciblée sur les points de contrôle les plus importants.

* * *