



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 25/04/2019

AVIS

CD-19d25-CWaPE-1848

DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI POUR LA MISE EN CONFORMITÉ DU GRD ORES ASSETS AU « DÉCRET GOUVERNANCE » DU 11 MAI 2018 DANS LE CADRE DE LA CRÉATION D'UNE FILIALE NEWCO

Rendu en application de l'article 23 du décret du 11 mai 2018 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

- 1. OBJET 3
- 2. CADRE LÉGAL APPLICABLE..... 3
- 3. JUSTIFICATION DE LA DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI DE MISE EN CONFORMITÉ 3
- 4. RETROACTES 4
- 5. VOLONTÉ DE CRÉATION D'UNE NEWCO – ACCORD DE PRINCIPE DE LA CWAPE 5
- 6. AVIS SUR DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI DE MISE EN CONFORMITÉ 6
- 7. ANNEXE..... 7

1. OBJET

Le décret du 11 mai 2018 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après « décret gouvernance »), stipule en son article 23 §1 alinéa 1^{er} que « *les gestionnaires de réseau de distribution et le cas échéant, leurs filiale disposent d'un délai qui prend fin au 1^{er} juin 2019 pour se conformer aux dispositions du présent décret.* ».

L'alinéa 2 de la disposition susvisée prévoit la possibilité pour les GRD de demander une prolongation de ce délai de mise en conformité au Gouvernement et ce, après avis de la CWaPE.

Par courriel daté du 29 mars 2019, le GRD ORES Assets a sollicité l'accord du Gouvernement en vue de prolonger jusqu'au 1^{er} juin 2021 le délai pour une totale mise en conformité aux décrets et plus particulièrement, en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement d'une nouvelle filiale à constituer («NEWCO »).

En application de l'article 23 §1^{er} alinéa 2 du décret du 11 mai 2018, la CWaPE est, dès lors habilitée à remettre un avis au Gouvernement sur la demande d'ORES Assets.

2. CADRE LÉGAL APPLICABLE

Conformément à l'article 16 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, tel que modifié par le décret gouvernance, le gestionnaire de réseau peut confier, moyennant l'accord de la CWaPE, « *tout ou partie de l'exploitation journalière de ses activités visées à l'article 11 à une filiale constituée conformément au paragraphe 2* ». L'article 17 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz, pareillement modifié par le décret gouvernance, énonce la même possibilité.

Les paragraphes 2, 4, 5 et 6 de ces dispositions énoncent, quant à eux, les conditions (notamment d'actionariat et de gouvernance) auxquelles doit répondre cette filiale.

C'est au regard de ces dispositions que la demande d'ORES Assets est examinée ci-dessous.

3. JUSTIFICATION DE LA DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI DE MISE EN CONFORMITÉ

Après examen de la demande d'ORES Assets, la CWaPE constate qu'ORES Assets a pour projet de créer une nouvelle filiale NEWCO, à laquelle seraient transférées les activités liées au *contact center*. Ces activités sont jusqu'ici assurées par la société N-Allo, filiale conjointe du fournisseur ENGIE et de ORES scrl.

ORES Assets indique avoir pris un ensemble de mesures afin de satisfaire aux exigences décrétales pour le 1^{er} juin 2019.

Néanmoins, certains points liés à la création de la filiale NEWCO nécessite selon le GRD une période de transition pour répondre tout à fait aux exigences de ce décret. Premièrement, ORES Assets indique que le personnel de la NEWCO continuera à être localisé dans les bâtiments de Gosselies et Eupen. Ce qui implique que ces bâtiments soient encore partagés, pendant une période déterminée, avec les membres du personnel de N-Allo. D'autre part, il appert que pour le bon fonctionnement du *contact*

center, N-Allo fournirait un service de transition à la NEWCO notamment concernant la plateforme de communication ainsi que pour certaines applications informatiques.

ORES Assets précise, à cet égard, que toutes les mesures (*Chinese walls* renforcés, accès sécurisés aux ordinateurs, garanties des serveurs informatiques, locaux séparés, stockage de données distincts,...) ont été prises et mises en place pour garantir une stricte séparation entre les services de la NEWCO et N-Allo.

Par ailleurs, en ce qui concerne la désignation des administrateurs au sein de la filiale NEWCO, ORES Assets mentionne, dans le courrier du 29 mars 2019 que « *s'agissant d'une filiale qui sera exclusivement chargée de l'exécution technique d'une partie spécifique d'une mission d'ORES Assets, il semble requis que les administrateurs de NEWCO soient désignés en raison de leurs compétences professionnelles techniques sur proposition du Conseil d'administration d'ORES Assets. Les administrateurs de NEWCO seront donc désignés par ORES Assets parmi les membres du personnel d'ORES SCRL.* ».

4. RETROACTES

La situation de la filiale N-Allo, conjointement détenue par le fournisseur ENGIE et ORES scrl, fait l'objet d'un suivi attentif par la CWaPE depuis un certain temps, et a donné lieu à divers échanges et visites de contrôle par la CWaPE.

Notamment, dans son rapport CD-18c29-CWaPE-0043 du 29 mars 2018 relatif au contrôle du respect des règles d'indépendance, d'organisation et de protection des données confidentielles par ORES ASSETS, la CWaPE abordait la situation de la filiale N-Allo, les conventions d'assistance IT conclues avec ENGIE et l'existence de cloisonnements informatiques internes (« *Chinese walls* ») dans le cadre de ces conventions IT.

Dans ce rapport, la CWaPE faisait part de l'avis selon lequel une convention de prestations IT avec un fournisseur du marché de l'énergie, associé historique d'ORES, devait s'éteindre selon un calendrier raisonnable. Dans l'attente, il était essentiel que les *Chinese walls* les plus stricts soient mis en place afin de satisfaire aux règles d'*unbundling*.

Dans le prolongement de ce rapport, ORES Assets a reçu la CWaPE le 26 avril 2018 en vue de présenter les *Chinese walls* mis en place pour garantir la protection de ses données, particulièrement par rapport à son fournisseur de solutions informatiques ENGIE. A cette occasion, la CWaPE a pu constater, d'un point de vue technique informatique, que la séparation des systèmes ORES/ENGIE paraissait bien avoir été effectuée dans les règles de l'art : séparation des domaines et des Active Directory, reprise du mode Admin, nouvel adressage IP, etc. Cependant, l'infrastructure était encore dépendante d'ENGIE IT puisque cette société est l'hébergeur du système ORES avec les risques que cela comporte et notamment un risque d'accès « facilité » aux serveurs. La CWaPE relevait que les risques sont les mêmes qu'avec un hébergeur traditionnel qui aurait un contrat avec une société lambda, si ce n'est qu'il existe un contexte historique particulier entre ORES et ENGIE.

Le 10 janvier 2019, une visite a été organisée par ORES Assets dans les locaux de N-Allo, afin de permettre à la CWaPE d'avoir une vue suffisante sur les *Chinese walls* réellement mis en place.

A cette occasion, les principales mesures internes mises en place par ORES Assets et N-Allo qui ont pu être identifiées comme étant de nature à garantir le respect de la confidentialité des données sensibles sont les suivantes :

- le personnel de N-ALLO intervenant actuellement pour ORES Assets lui est exclusivement dédié et n'intervient pas pour ENGIE ;
- celui-ci occupe un étage qui lui est réservé ;
- il n'existe pas de possibilité pour les opérateurs de prendre connaissance de l'identité du fournisseur des URD avec lesquels ils sont en contact.

Ces mesures s'ajoutent aux garanties juridiques offertes par la convention liant ORES et N-Allo qui contient notamment un engagement de N-Allo à dresser « *des barrières techniques et administratives adéquates entre équipes de travailleurs, plus particulièrement entre des équipes travaillant pour des clients actifs sur le même marché qu'ORES et ce, afin de protéger les informations confidentielles d'ORES et d'en préserver le caractère confidentiel* ».

5. VOLONTÉ DE CRÉATION D'UNE NEWCO – ACCORD DE PRINCIPE DE LA CWAPE

Par courrier distinct du 29 mars 2019 adressé à la CWaPE, ORES Assets a formulé une demande d'obtention de l'accord de la CWaPE en vue de confier à une nouvelle filiale les activités de contact center. Cet accord est requis par l'article 16 du décret électricité et par l'article 17 du décret gaz.

Les opérations suivantes sont ainsi prévues (extrait du courrier adressé à la CWaPE le 29 mars 2019) :

- « *ORES Assets constitue une nouvelle filiale (NEWCO) et lui délègue son activité de contact center ;*
- *ORES scrl cède à Engie Electrabel sa participation actuelle dans N-Allo ;*
- *N-Allo cède à NEWCO la branche d'activité reprenant les éléments nécessaires à l'exécution des activités de contact center pour le compte d'ORES Assets et transfère le personnel en charge de l'activité en application de la CCT 32bis ;*
- *Concernant le personnel situé à EUPEN, N-Allo loue à NEWCO une partie de l'immeuble dont N-Allo est locataire avec des prestations de service en faveur de NEWCO (mise à disposition du catering, service de réception, nettoyage des bureaux, gestion du courrier,...) et ce au plus tard jusqu'au 31 décembre 2021 ;*
- *N-Allo preste pendant une durée déterminée des services de transition en faveur de NEWCO notamment pour la prestation des services IT et télécoms ;*
- *ORES Assets acquiert l'immeuble dont N-Allo est propriétaire à Gosselies. Le personnel transféré vers NEWCO continuera dès lors d'occuper le bâtiment. En parallèle, ORES Assets a accepté de louer à N-Allo pour ses propres activités une partie de l'immeuble avec des prestations de service (mise à disposition du catering, service de réception, nettoyage des bureaux, gestion du courrier,...) et ce, pour une durée de deux ans. »*

Par le même courrier du 29 mars 2019, ORES Assets informe la CWaPE que les conventions entre ORES Assets, Engie Electrabel et N-Allo en vue de réaliser ces opérations sont en cours de finalisation.

Par courrier du 25 avril 2019, la CWaPE a fait part de la réponse suivante à ORES Assets (extrait) :

« La CWaPE est d'avis que les tâches qui seraient transférées constituent bien des activités (implicitement ou explicitement) visées à l'article 11 du décret électricité et à l'article 12 du décret gaz et peuvent donc, en principe, être confiées à une filiale.

Ladite filiale n'étant pas encore constituée, et dès lors qu'aucun projet de statut n'a à ce stade été communiqué, la CWaPE n'est pas encore en mesure de se prononcer complètement sur le respect des paragraphes 2, 4 et 5 de l'article 16 du décret électricité et de l'article 17 du décret gaz.

La CWaPE attire toutefois l'attention d'ORES Assets quant à la désignation des administrateurs au sein de la filiale NEWCO et, plus particulièrement sur l'article 16 §2, 3° a) qui prévoit que « le conseil d'administration est composé uniquement d'administrateurs indépendants au sens de l'article 2, 20°, et ceux-ci sont proposés parmi les membres du conseil ou des conseils d'administration du ou des gestionnaire(s) de réseaux associé(s) ».

Or, dans votre courrier du 29 mars 2019, vous mentionnez, en point 3, 4^{ème} tiret que « s'agissant d'une filiale qui sera exclusivement chargée de l'exécution technique d'une partie spécifique d'une mission d'ORES Assets, il semble requis que les administrateurs de NEWCO soient désignés en raison de leurs compétences professionnelles techniques sur proposition du Conseil d'administration d'ORES Assets. Les administrateurs de NEWCO seront donc désignés par ORES Assets parmi les membres du personnel d'ORES SCRL. ». Dans ce sens, nous comprenons que la demande d'accord de la CWaPE quant à la création d'une nouvelle filiale par ORES Assets comprend la demande que les administrateurs de la NEWCO ne soient pas désignés parmi les membres du conseil d'administration du GRD ORES Assets.

La CWaPE estime, au vu de ce qui précède, que le projet de filiale tel que décrit n'est, sur le point de la composition du conseil d'administration, pas conforme au prescrit des dispositions décrétales susvisées.

Si la CWaPE peut marquer son accord de principe quant à la création de la filiale NEWCO aux fins de confier à celle-ci les activités de contact center du GRD ORES Assets, elle ne peut valider la composition envisagée pour le conseil d'administration de celle-ci évoquée dans le courrier du 29 mars 2019.

Comme rappelé ci-avant, un éventuel accord de la CWaPE n'interviendra, en tout état de cause, que sous la condition suspensive du respect et de l'application in concreto de l'ensemble des dispositions prévues par le décret électricité et par le décret gaz qui encadrent la constitution d'une filiale du gestionnaire de réseau de distribution. »

6. AVIS SUR DEMANDE DE PROLONGATION DU DÉLAI DE MISE EN CONFORMITÉ

Dans le cadre de la création de la filiale NEWCO, la CWaPE comprend que la demande de dérogation d'ORES Assets au délai de mise en conformité au décret électricité concerne précisément trois aspects liés à la constitution et au fonctionnement de cette filiale et sur lesquels la CWaPE est amenée à rendre un avis, à savoir :

- La mise à disposition par N-Allo, pour une durée déterminée, d'un service de transition en faveur de la NEWCO pour les prestations des services IT et télécoms ;
- L'occupation partagée des bâtiments situés à Gosselies par la société N-Allo et la filiale NEWCO, pendant une durée de deux ans.

- La mise à disposition, durant deux années, de prestations de services auxiliaires (mise à disposition du catering, service de réception, nettoyage des bureaux, gestion du courrier,...) respectivement en faveur de N-Allo en tant que locataire d'une partie des bâtiments situés à Gosselies, et en faveur de la NEWCO en tant que locataire d'une partie des bâtiments situés à Eupen.

La CWaPE estime que le partage des locaux avec N-Allo, la mise à disposition de services auxiliaires ainsi que la mise à disposition des services informatiques et de communication de N-Allo, pendant une durée déterminée, restent des mesures raisonnables et acceptables jusqu' à une mise en conformité totale du GRD et de sa filiale au décret, sous la condition résolutoire que toutes les mesures d'ores et déjà prises suite au rapport CD-18c29-CWaPE-0043 du 29 mars 2018, décrites au point 4 ci-dessus, restent d'application. La CWaPE est, dès lors, d'avis qu'il se justifierait de permettre à ORES Assets de postposer la mise en conformité complète à l'article 16 du décret électricité au 1^{er} juin 2021.

Compte tenu de ce qui précède, la CWaPE remet un avis favorable quant au report de la date de mise en conformité au décret électricité du GRD et de sa filiale au 1^{er} juin 2021, sous la condition résolutoire que toutes les mesures (*chinese walls* renforcés, accès sécurisés aux ordinateurs, garanties des serveurs informatiques, locaux séparés, stockage de données distincts,...) mises en place depuis le 29 mars 2019 pour préserver une stricte séparation entre les activités du GRD et de l'actionnaire majoritaire de N-Allo, Engie Electrabel, ne soient en rien amoindries . A cet égard, la CWaPE se réserve le droit d'examiner, notamment, la convention tripartite en voie de finalisation entre ENGIE, N-Allo et ORES Assets.

Concernant la composition du conseil d'administration de la NEWCO, la CWaPE se réfère à son courrier du 25 avril 2019 par lequel elle soulève le non-respect des dispositions décrétales et, plus particulièrement de l'article 16 §2 3° a) relatif à la désignation des administrateurs de la filiale d'un GRD. De surcroît, la CWaPE estime que l'éventuel caractère temporaire de la composition du conseil d'administration de la NEWCO ne se justifie pas plus au regard des dispositions décrétales et réglementaires susvisées. Dans ces circonstances, la CWaPE estime cette demande de dérogation non fondée et remet, par conséquent, un avis défavorable à ce sujet.

7. ANNEXE

Courrier de la CWaPE à ORES du 25 avril 2019

* *
*



CWaPE

Commission
Wallonne
pour l'Énergie

Tous acteurs de l'énergie

ORES ASSETS

XXXXX

XXXXX

Avenue Jean Monnet, 2
1348 LOUVAIN-LA-NEUVE

Namur, le **25 AVR. 2019**

60355

RECOMMANDÉ AVEC ACCUSÉ DE RÉCEPTION

Nos références: STIL2019353/CWaPE/Direction juridique/SKEI/SREN/stil/769
Secrétariat : Sylvie TILLIEUX - 081/33.08.12 - stil@cwape.be

Concerne : Demande d'obtention de l'accord de la CWaPE en vue de confier à une nouvelle filiale d'ORES Assets les activités de contact center

Madame XXXXX,
Monsieur XXXXX,

Nous faisons suite à votre courrier du 29 mars 2019, par lequel vous nous communiquez le dossier de motivation relatif à la création d'une filiale opérationnelle d'ORES Assets, en vue d'obtenir l'accord de la CWaPE, requis par l'article 16 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (décret électricité) et par l'article 17 du décret du 19 décembre 2002 relation à l'organisation du marché régional du gaz (décret gaz).

Ce courrier fait notamment suite aux réunions intervenues en nos locaux les 5 février et 21 mars 2019. Lors de cette dernière, nous avons convenu que la demande d'accord de la CWaPE pourrait intervenir en deux temps : dans un premier temps, une demande d'accord de principe sur la base des intentions d'ORES Assets scrl, et dans un second temps, une demande d'accord formel sur la base de l'ensemble des pièces probantes permettant de vérifier le respect effectif du prescrit décrétoal.

La présente s'inscrit dans le cadre de la première démarche.

Il ressort de votre courrier du 29 mars 2019 qu'ORES Assets a pour projet de transférer à une nouvelle filiale 'NEWCO' les activités liées au *contact center* afin de se conformer au décret du 11 mai 2018 modifiant le décret électricité (« décret gouvernance »). Ces activités sont jusqu'ici assurées par la société N-Allo, filiale conjointe du fournisseur ENGIE et de ORES scrl.

Pour rappel, l'article 16 du décret électricité prévoit, en son paragraphe 1^{er}, que « *Moyennant l'accord de la CWaPE* », le GRD peut « *confier, seul ou en association avec un ou plusieurs gestionnaires de réseau de distribution, tout ou partie de l'exploitation journalière de ses activités visées à l'article 11 à une filiale constituée conformément au paragraphe 2* ».

Les paragraphes 2, 4, 5 et 6 de cette disposition énoncent, quant à eux, les conditions (notamment d'actionariat et de gouvernance) auxquelles doit répondre cette filiale.

L'article 17 du décret gaz prévoit des mesures identiques.

Avant de marquer son accord quant à la création d'une filiale par un GRD, la CWaPE doit donc vérifier que c'est bien l'exploitation journalière d'une des activités visées à l'article 11 du décret électricité et à l'article 12 du décret gaz qui est confiée à la filiale. Elle doit en outre s'assurer que les conditions énumérées à l'article 16, §§ 2 à 6 du décret électricité et à l'article 17, §§ 2 à 6 du décret gaz sont remplies.

De manière plus générale, la CWaPE doit également veiller à ce que la création de cette filiale ne porte pas atteinte à la bonne exécution des obligations légales et réglementaires du GRD et, en particulier, à ce qu'elle n'aille pas, *a priori*, à l'encontre des dispositions de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne.

La CWaPE a, dans ce sens, procédé à l'analyse de l'ensemble des éléments transmis par ORES Assets.

La CWaPE est d'avis que les tâches qui seraient transférées constituent bien des activités (implicitement ou explicitement) visées à l'article 11 du décret électricité et à l'article 12 du décret gaz et peuvent donc, en principe, être confiées à une filiale.

Ladite filiale n'étant pas encore constituée, et dès lors qu'aucun projet de statut n'a à ce stade été communiqué, la CWaPE n'est pas encore en mesure de se prononcer complètement sur le respect des paragraphes 2, 4 et 5 de l'article 16 du décret électricité et de l'article 17 du décret gaz.

La CWaPE attire toutefois l'attention d'ORES Assets quant à la désignation des administrateurs au sein de la filiale NEWCO et, plus particulièrement sur l'article 16 §2, 3° a) qui prévoit que « *le conseil d'administration est composé uniquement d'administrateurs indépendants au sens de l'article 2, 20°, et ceux-ci sont proposés parmi les membres du conseil ou des conseils d'administration du ou des gestionnaire(s) de réseaux associé(s)* ».

Or, dans votre courrier du 29 mars 2019, vous mentionnez, en point 3, 4^{ème} tiret que « *s'agissant d'une filiale qui sera exclusivement chargée de l'exécution technique d'une partie spécifique d'une mission d'ORES Assets, il semble requis que les administrateurs de NEWCO soient désignés en raison de leurs compétences professionnelles techniques sur proposition du Conseil d'administration d'ORES Assets. Les administrateurs de NEWCO seront donc désignés par ORES Assets parmi les membres du personnel d'ORES SCRL.* ».

Dans ce sens, nous comprenons que la demande d'accord de la CWaPE quant à la création d'une nouvelle filiale par ORES Assets comprend la demande que les administrateurs de la NEWCO ne soient pas désignés parmi les membres du conseil d'administration du GRD ORES Assets.

La CWaPE estime, au vu de ce qui précède, que le projet de filiale tel que décrit n'est, sur le point de la composition du conseil d'administration, pas conforme au prescrit des dispositions décrétales susvisées.

* * *
* *

Si la CWaPE peut marquer son accord de principe quant à la création de la filiale NEWCO aux fins de confier à celle-ci les activités de contact center du GRD ORES Assets, elle ne peut valider la composition envisagée pour le conseil d'administration de celle-ci évoquée dans le courrier du 29 mars 2019.

Comme rappelé ci-avant, un éventuel accord de la CWaPE n'interviendra, en tout état de cause, que sous la condition suspensive du respect et de l'application *in concreto* de l'ensemble des dispositions prévues par le décret électricité et par le décret gaz qui encadrent la constitution d'une filiale du gestionnaire de réseau de distribution.

Pour autant que de besoin, nous attirons votre attention sur le paragraphe 3, alinéas 1 et 2, de l'article 16 précité, qui prévoit que la transmission à la CWaPE, ainsi qu'au Ministre, des statuts de la filiale, de la convention d'actionnaires et de la liste des administrateurs et du personnel dirigeant doit intervenir dans les 3 mois de la constitution de la filiale. Toute modification éventuelle du statut, de la convention et/ou de la liste de l'administrateur et personnel dirigeant doit également être communiquée à la CWaPE et au Ministre pour information.

Pour votre parfaite information, nous joignons également un tableau reprenant l'ensemble des documents qui seront requis par la CWaPE dans le cadre du contrôle du respect dès le 1^{er} juin 2019 des dispositions du décret gouvernance applicables aux filiales des GRD.

Nous vous prions d'agréer, Madame XXXXX, Monsieur XXXXX, nos salutations distinguées.



Sabine KEIRSE
Directrice
Direction des services aux consommateurs
et des services juridiques



Stéphane Renier
Président