

**RAPPORT 2016**

**SUIVI DU**

**PROGRAMME**

**D'ENGAGEMENTS**

(Version du 20 décembre 2013)

**Creos Luxembourg S.A.**

**Bernadette COOLENS,  
Compliance Officer**

## PREAMBULE

### **1. Pour rappel**

L'article 37 (2) d) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel (ci-après dénommée « loi Gaz »), édicte que le gestionnaire de réseau doit établir « un programme d'engagements qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que son application fait l'objet d'un suivi approprié. Ce programme énumère les obligations spécifiques imposées aux employés pour que cet objectif soit atteint. La personne ou l'organisme chargé du suivi du programme d'engagements présente tous les ans un rapport décrivant les mesures prises à l'autorité de régulation. Ce rapport annuel est ensuite publié ».

D'autre part, d'une façon identique, l'article 32 (2) d) de la loi modifiée du 1<sup>er</sup> août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après dénommée « loi Electricité ») énonce que le gestionnaire de réseau ou le gestionnaire de réseau combiné doit établir « un programme d'engagements qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue et que son application fait l'objet d'un suivi approprié. Ce programme énumère les obligations spécifiques imposées au personnel de l'entreprise pour que cet objectif soit atteint. La personne ou l'organisme responsable du suivi du programme d'engagements présente, tous les ans, au régulateur un rapport décrivant les mesures prises. Ce rapport annuel est ensuite publié ».

Par conséquent afin de garantir l'exécution de cette **obligation générale de non-discrimination par rapport aux acteurs du marché**, Creos Luxembourg S.A. a établi un programme d'engagements qui définit les différentes obligations imposées à ses dirigeants et à son personnel. Ce programme d'engagements a été envoyé à l'Institut Luxembourgeois de Régulation (par la suite en abrégé par ILR) le 17 juillet 2013.

Une réunion d'échange sur ce programme d'engagements a eu lieu le 13 décembre 2013 avec l'ILR.

Suite à cette réunion, une version modifiée du programme d'engagements a été envoyée le 20 décembre 2013, ce qui a donné lieu à l'envoi d'une lettre de l'ILR le 6 janvier 2014 relevant « ...que l'Institut n'a, à ce stade, aucune objection à faire face au contenu de celui-ci.... », et m'a invitée à mettre en place les mesures discutées lors de l'entrevue, mesures consistant au départ principalement à informer toutes les personnes concernées par le programme d'engagements des obligations leur incombant du fait de ce programme.

Les obligations du programme d'engagements se divisent essentiellement en deux grandes catégories :

- **Obligations de confidentialité**
- **Obligations de transparence**

## **2. En ce qui concerne l'organisation**

L'organisation du marché de l'énergie opère une stricte séparation entre les activités réglementées et les activités non réglementées telles que la production et la fourniture ouvertes à la concurrence.

Aussi, conformément aux articles 32 de la loi Electricité et 37 de la loi Gaz, « lorsque le gestionnaire de réseau fait partie d'une entreprise verticalement intégrée, il doit être indépendant, au moins sur le plan de la forme juridique, de l'organisation et de la prise de décision, des autres activités non liées au transport, à la distribution, ou en cas de gestionnaire combiné à ces deux activités. ».

C'est la raison pour laquelle Creos Luxembourg S.A. a été créée.

Creos Luxembourg S.A. est propriétaire et gestionnaire de réseaux d'électricité et de gaz naturel au Luxembourg. Sa mission consiste à gérer ces réseaux de transport et de distribution et d'assurer un accès non discriminatoire à ces réseaux dans le cadre de la libéralisation des marchés de l'énergie.

L'accès à ces réseaux est supervisé par l'ILR qui a notamment pour tâche de garantir la non-discrimination, la concurrence effective et l'organisation efficace des marchés.

Depuis le 6 janvier 2011, les réseaux de distribution d'électricité et de gaz naturel de la Ville de Luxembourg ont également été intégrés dans Creos Luxembourg S.A. A cette occasion, Creos Luxembourg S.A. a également repris les membres du personnel de la Ville de Luxembourg occupés dans la gestion de réseau (171 personnes à la date d'intégration), par le biais d'un contrat de mise à disposition de personnel. De plus, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2012, Creos Luxembourg S.A. a également repris le réseau de distribution d'électricité de la Ville d'Echternach.

Creos Luxembourg S.A. dispose d'un effectif adéquat composé de ses propres membres du personnel ou de personnel embauché dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de personnel, possédant tous une qualification professionnelle adéquate.

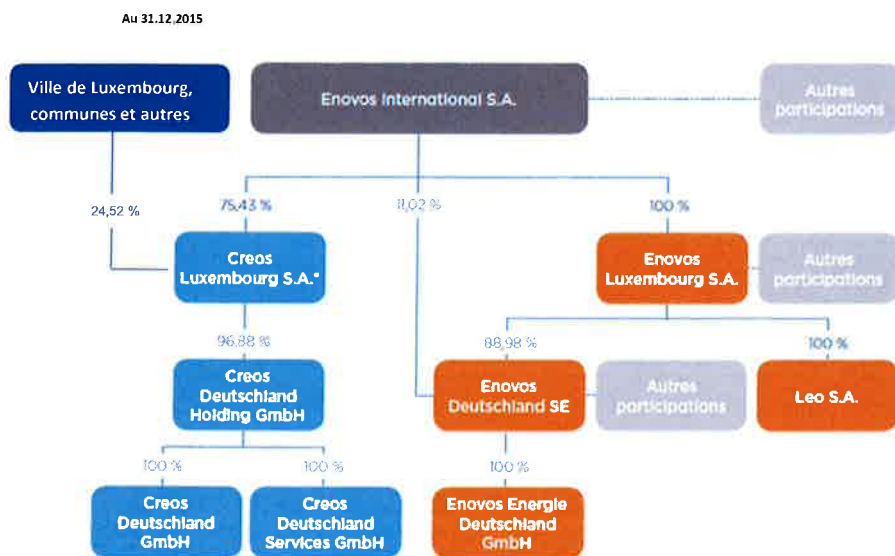
Au 1<sup>er</sup> janvier 2016, Creos Luxembourg S.A. employait 670 personnes (y compris le personnel de la Ville de Luxembourg mis à la disposition de Creos Luxembourg S.A.) et est dès lors en mesure d'assurer intégralement les tâches relevant de la gestion de réseau.

### 3. Structure du groupe

La structure du groupe est restée la même, mais l'actionariat de la société holding, Enovos International S.A., a changé.

En effet, suite à la cession des 10% de parts jusqu'alors détenues par E.On et des 18,36% de parts détenues par RWE aux actionnaires actuels (sauf à ENGIE) et à l'entrée de la Banque et caisse d'épargne de l'Etat (ou BCEE) comme nouvel actionnaire, les actionnaires actuels avec leur pourcentage de parts, sont les suivants : l'Etat luxembourgeois (28%), la Société nationale de crédit et d'investissement ou SNCI (14,20%), la Ville de Luxembourg (15,61%), la BCEE (12%), Ardian (via ses filiales Ardian Redilion Management Co S.C.A. et AXA Redilion Management Co S.C.A.) (25,48%) et ENGIE (anciennement Electrabel S.A.) (4,71%).

Structure du groupe au 31.12.2015



\* Creos Luxembourg S.A. détient 0,05% d'actions propres.

## **Chapitre I : Mesures organisationnelles pour garantir la confidentialité des informations et la transparence**

Conformément aux articles 31 de la loi Electricité<sup>1</sup> et 38 de la loi Gaz<sup>2</sup>, les gestionnaires de réseau préservent la confidentialité des informations commercialement sensibles dont ils ont connaissance au cours de l'exécution de leurs activités et empêchent que des informations sur leurs propres activités, qui peuvent être commercialement avantageuses, soient divulguées de manière non discriminatoire.

La loi Electricité dispose également à l'article 31 (1) que « les informations fournies par les gestionnaires de réseau sont à mettre à la disposition des entreprises d'électricité selon les mêmes procédures et échéances, indépendamment du fait que le gestionnaire de réseau fait partie de l'entreprise intégrée ou non ».

Afin de garantir la confidentialité des informations commercialement sensibles et la transparence de la mise à disposition des informations, Creos Luxembourg S.A. a pris les mesures suivantes :

### **1) Absence de doubles fonctions pour les personnes responsables de la gestion quotidienne de Creos Luxembourg S.A.**

Conformément aux articles 32 (2) a) de la loi Electricité et 37 (2) a) de la loi Gaz, les responsables de Creos Luxembourg S.A. ne font pas partie des structures de l'entreprise intégrée d'électricité ou de gaz qui sont chargées de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture.

Comme on pourra le constater sur l'organigramme fonctionnel au 1<sup>er</sup> mai 2016 des trois sociétés principales du groupe, Enovos International S.A., Enovos Luxembourg S.A. et Creos Luxembourg S.A. joint en annexe (Voir Annexe 1), les responsables de la gestion quotidienne au sein de la société Creos Luxembourg S.A. et ceux au sein d'Enovos Luxembourg S.A. sont distincts.

Le conseil d'administration d'Enovos Luxembourg S.A. a confié la gestion quotidienne d'Enovos Luxembourg S.A. à Messieurs Marco Hoffmann et Marc Reiffers.

---

<sup>1</sup> Art. 31 (1) de la loi Electricité : « Sans préjudice de l'obligation de fournir à leur demande toutes informations au ministre, au Commissaire du Gouvernement à l'Energie ou au régulateur, les gestionnaires de réseau ainsi que les propriétaires de réseau de transport ou d'un réseau industriel préservent la confidentialité des informations commercialement sensibles dont ils ont connaissance au cours de l'exécution de leurs activités et empêchent que des informations sur leurs propres activités, qui peuvent être commercialement avantageuses, soient divulguées de manière discriminatoire. Les informations fournies par les gestionnaires de réseau sont à mettre à la disposition des entreprises d'électricité selon les mêmes procédures et échéances, indépendamment du fait que le gestionnaire de réseau fait partie de l'entreprise intégrée ou non.»

<sup>2</sup> Art. 38 (1) de la loi Gaz: « Sans préjudice de l'article 40 ou de toute autre obligation légale de divulguer des informations, chaque gestionnaire de réseau de transport, de distribution, d'installations de stockage, d'installation de GNL et chaque propriétaire de réseau de transport préserve la confidentialité des informations commercialement sensibles dont il a connaissance au cours de ses activités, et empêche que des informations sur ses propres activités, qui peuvent être commercialement avantageuses, soient divulguées de manière discriminatoire.»

Conformément aux statuts de Creos Luxembourg S.A., son conseil d'administration a délégué la gestion journalière de la société à deux administrateurs délégués, qui sont à l'heure actuelle Messieurs Mario Grotz (Président du conseil d'administration et Administrateur délégué) et Claude Seywert (Administrateur délégué et CEO). Monsieur Romain Becker, ancien CEO de Creos Luxembourg S.A., a pris sa retraite à partir du 1<sup>er</sup> août 2015 et Monsieur Claude Seywert a été nommé par le conseil d'administration du 25 juin 2015 CEO et administrateur délégué pour lui succéder avec effet au 1<sup>er</sup> août 2015.

Les deux administrateurs délégués sont assistés dans leur mission par un groupe de cadres, responsables de services de Creos Luxembourg S.A., formant le « Creos Management Committee » ou CMC.

Monsieur Seywert fait également partie du comité de direction d'Enovos International S.A., l'organe en charge de la gestion journalière d'Enovos International S.A. Ce comité est en charge des affaires courantes de cette société. Il dirige les activités propres à la holding, et les services supports transversaux prestés par la société holding du groupe (tels que le service « Fiscalité », la trésorerie, la comptabilité, l'informatique, le « facility management », l'audit interne, les Ressources Humaines, le « corporate governance », les assurances et le droit (pour ce dernier, autre que le support juridique au sein du réseau)), et propose au conseil d'administration d'Enovos International S.A. la stratégie globale, les orientations propres au groupe et à son financement.

Monsieur Seywert fait certes partie du comité de direction d'Enovos International S.A., mais ce n'est pas un organe directement ou indirectement chargé de la gestion quotidienne des activités de production ou de fourniture, ni des activités de transport et de distribution.

Le document intitulé « Commission staff working paper – Interpretative note on Directive 2009/72/EC concerning the common rules for the internal market in electricity and Directive 2009/73/EC concerning common rules for the internal market in natural gas – The Unbundling Regime », indique qu'un cumul des fonctions de responsable de la gestion du gestionnaire de réseau de distribution et de personne travaillant pour la société holding est permis, pour autant que la société holding ne prend pas des décisions relevant de la gestion journalière des sociétés de fourniture ou du gestionnaire de réseau. Si un certain nombre de sujets sont présentés et expliqués au comité de direction d'Enovos International S.A., les décisions effectives au niveau de la gestion journalière sont prises au niveau des filiales elles-mêmes, spécialement pour Creos Luxembourg S.A. par Monsieur Claude Seywert, Administrateur délégué et CEO.

En ce qui concerne les budgets des filiales, et donc notamment de Creos Luxembourg S.A., ils sont préalablement établis et approuvés au sein de chaque filiale.

Le comité de direction d'Enovos International S.A. prépare le budget global du groupe qu'il soumet à l'approbation du conseil d'administration d'Enovos International S.A. Il veille à la mise en place des moyens de financement nécessaires. Par ces décisions, la société holding du groupe exerce son droit de supervision économique de maison mère sur notamment Creos Luxembourg S.A. tel que prévu par les articles 32 de la Loi Electricité et 37 de la Loi Gaz.

Conformément à ces lois, ce droit de supervision économique permet d'assurer le rendement, également « régulé », des sociétés faisant partie de son groupe.

Par ailleurs dans le passé, la situation de cumul de mandats de deux administrateurs au sein des conseils d'administration d'Enovos Luxembourg S.A. et de Creos Luxembourg S.A. a posé un certain nombre de questions quant à sa compatibilité avec l'esprit de dissociation et des exigences légales des articles 32 et 37 respectivement des lois Electricité et Gaz. Le problème a été résolu lors des assemblées générales 2014. Ainsi, il n'existe plus aujourd'hui de cumul de mandats d'administrateur entre Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A.

Enfin, il était apparu au sein même du conseil d'administration de Creos Luxembourg S.A. qu'un conflit d'intérêts, au sens du respect des règles d'unbundling, aurait pu éventuellement surgir du fait de l'appartenance d'un de ses membres à des domaines opérationnels dans la branche fourniture/production. Cette question a été résolue par le départ en décembre 2015 de cette personne du conseil d'administration de Creos Luxembourg S.A.

## **2) Défense et préservation des intérêts professionnels des responsables de Creos Luxembourg S.A. afin de garantir leur indépendance**

Conformément aux articles 32 (2) b) de la loi Electricité et 37 (2) b) de la loi Gaz, des mesures ont été prises afin de défendre et de préserver les intérêts professionnels des responsables de Creos Luxembourg S.A. pour qu'ils agissent en toute indépendance.

En ce sens, le système de rémunération des responsables a été conçu afin d'éviter les conflits d'intérêts :

- Pour les administrateurs (y compris le Président du conseil d'Administration) : il y a une rémunération forfaitaire annuelle fixe indépendante du résultat de Creos Luxembourg S.A. et de celui d'Enovos International S.A. ou d'Enovos Luxembourg S.A.
- Pour le CEO de Creos Luxembourg S.A.: pour la prime, ses objectifs sont calculés selon la formule 75% selon le résultat de Creos Luxembourg S.A., et 25 % selon le résultat consolidé du groupe Enovos. A noter toutefois que sa rémunération ne lui est pas payée directement par Creos Luxembourg S.A., mais pour des raisons historiques, par la société holding.
- Pour les cadres de Creos Luxembourg S.A., ils sont rémunérés par cette société sur base d'un salaire fixe et d'une prime fixée en partie sur le résultat de Creos Luxembourg S.A. et en partie selon l'atteinte d'objectifs personnels.

### **3) Pouvoirs de décisions effectifs et suffisants des responsables Creos Luxembourg S.A.**

Conformément aux articles 32 (2) c) de la loi Electricité et 37 (2) c) de la loi Gaz, Creos Luxembourg S.A. dispose des pouvoirs de décision effectifs et suffisants pour exploiter, entretenir ou développer les réseaux, notamment en disposant des ressources nécessaires, tant humaines que financières, techniques et matérielles.

#### **a) Ressources humaines**

Pour rappel au 1<sup>er</sup> janvier 2016, Creos Luxembourg S.A. employait 670 personnes (y compris le personnel de la Ville de Luxembourg mis à sa disposition). Elle regroupe tous les métiers nécessaires à la bonne gestion des réseaux de distribution et de transport d'électricité et de gaz naturel. Elle est dès lors en mesure d'assurer intégralement les tâches relevant de la gestion de réseau.

Vu l'importance des ressources humaines au niveau de son indépendance, Creos Luxembourg S.A. gère de façon autonome son personnel. Plus particulièrement:

##### A) Au niveau du recrutement

Les plans de recrutements sont créés et validés par l'Administrateur délégué – CEO de Creos Luxembourg S.A., suivant le plan de développement de ses objectifs business et financiers fixés annuellement, et présenté au comité de direction de la holding pour consolidation. Le budget correspondant aux plans de recrutements est validé par l'Administrateur délégué – CEO de Creos Luxembourg S.A.

Le suivi des recrutements fait l'objet d'un rapport ponctuel aux cadres de Creos Luxembourg S.A. par le département des Ressources Humaines pour validation finale du recrutement.

##### B) Quant à la formation

Les plans de formations sont gérés centralement par la holding, mais établis et décidés suivant un catalogue de formations adapté aux métiers de chaque entité/société. C'est le supérieur hiérarchique de chaque département de Creos Luxembourg S.A. qui valide les plans de formations en fonction de ses besoins business.

##### C) Au niveau des évaluations individuelles

Bien que la matrice d'évaluation soit commune pour toutes les sociétés du groupe avec des objectifs communs en « soft HR » (ex. : management, leadership, ...), des objectifs annuels sont fixés par la direction de Creos Luxembourg S.A., suivant les plans financiers et de développement business de la société. Ceux-ci sont ensuite définis pour tous les cadres et non-cadres de la société en fonction des responsabilités:



- Les objectifs financiers sont fixés pour la société et mesurés en fonction des résultats de la société en fin d'exercice;
- Les objectifs individuels ont un impact directement sur les départements de la société, pour le bon déroulement de son organisation et fonctionnement.

Les évaluations individuelles sont faites dans chaque département par le responsable hiérarchique direct de Creos Luxembourg S.A. de la personne à évaluer. Les objectifs mesurés ont deux composantes, une financière selon les résultats financiers de Creos Luxembourg S.A., et une personnelle selon les objectifs individuels atteints ou non, définis pour la personne chaque année d'un commun accord entre celle-ci et son chef hiérarchique.

#### D) Plans de carrière

Les plans de carrière sont proposés par les supérieurs hiérarchiques de Creos Luxembourg S.A. en concertation avec le département des Ressources Humaines du groupe comme support pour évaluation. Les dossiers relatifs à ces plans sont proposés, discutés et validés par l'Administrateur délégué - CEO. Ils sont présentés au comité de direction de la holding pour information et consolidation.

Enfin, un contrat collectif gère en grande partie les conditions de travail du personnel de Creos Luxembourg S.A. Ce contrat collectif a été négocié par les membres de la direction des trois sociétés principales du groupe avec les syndicats.

#### **b) Ressources financières, techniques et matérielles**

Dans les limites du plan financier annuel et du niveau d'endettement, Creos Luxembourg S.A. dispose de toutes les ressources financières nécessaires à l'exploitation, la gestion quotidienne, la construction et la modernisation/le développement des réseaux.

De fait, le budget de Creos Luxembourg S.A. est adopté par son conseil d'administration et le comité de direction d'Enovos International S.A., dans le cadre du budget du groupe, décide de l'enveloppe financière qui est allouée à sa filiale Creos Luxembourg S.A. Le détail des décisions d'investissement ainsi que toute autre décision financière est prise par les délégués à la gestion journalière de Creos Luxembourg S.A. avec les départements compétents. Par conséquent pour ses activités, Creos Luxembourg S.A. gère de façon indépendante l'enveloppe financière qui lui a été allouée. Plus particulièrement, les décisions relatives à la construction, à la modernisation ou au développement des lignes de transport ou de distribution de gaz naturel et d'électricité sont prises uniquement au niveau de la filiale dans les limites de l'enveloppe financière allouée.

D'autre part, Creos Luxembourg S.A. dispose de toutes les ressources techniques et matérielles pour assurer la bonne gestion des réseaux. Actuellement, elle dispose d'un dispatching et de trois centres régionaux (Schifflange, Hollerich et Roost), ainsi que d'une flotte de véhicules qui couvre tous ses besoins.

Dans un souci de synergie et d'efficacité, les centres régionaux électricité de Heisdorf et Wiltz, le service haute tension de Heisdorf, le centre régional gaz naturel de Contern ainsi que le magasin central à Mersch se sont regroupés à l'automne 2014 en un seul centre à Roost dans de nouveaux bâtiments et installations.

A noter qu'à Mersch restaient encore certains services liés au comptage qui ont été le 9 mai 2016 transférés sur le site de Contern. Ce site regroupe maintenant toutes les activités comptage de Creos Luxembourg S.A., y compris le GIE Luxmetering.

#### **4) Absence de services communs, hormis pour les fonctions purement administratives et informatiques**

Afin de respecter les articles 31 (2) de la loi Electricité et 38 (1) de la loi Gaz, soit réaliser la dissociation des flux d'informations pour empêcher la divulgation d'informations commercialement sensibles, Creos Luxembourg S.A. ne recourt pas à des services communs, hormis pour les fonctions purement administratives ou informatiques.

Il avait déjà été signalé dans le programme d'engagement qu'un service juridique propre avait été créé le 1<sup>er</sup> janvier 2013 au sein de Creos Luxembourg S.A.

En ce qui concerne le recours aux services communs purement administratifs et informatiques, ces services sont effectués dans le cadre de contrats de prestations de services conformément à l'article 32 (3) de la loi Electricité. Les contrats de prestations de services précisent notamment l'étendue des services à prester, les échanges et l'utilisation d'informations nécessaires dans le cadre de cette prestation de services, les responsabilités des parties, les procédures à suivre ainsi que la rémunération pour les services en question.

Relevons que les contrats de prestations de services comportent une clause de confidentialité. Ils sont notifiés à l'ILR et contrôlés annuellement par le réviseur d'entreprises.

D'autre part, les applications informatiques spécifiques à la gestion de réseaux d'électricité et de gaz (GIS et SCADA) sont directement gérées par Creos Luxembourg S.A.

Plus précisément, au niveau informatique :

- Applications purement informatiques gérées par l'informatique centrale:
  - Bureautique (Windows, Office, messagerie électronique avec des noms de domaines différents x.y@creos.net et x.y@enovos.eu)

File system, stockage des fichiers office : accès gérés par un processus d'autorisations (workflow et Audi Trail). Les demandes d'accès aux quelques répertoires partagés par plusieurs

entités font l'objet d'un contrôle particulier. Par ailleurs, un système d'auditing permet de conserver une trace de tous les accès effectifs aux données de ces répertoires.

- Le processus de validation des demandes d'accès sera renforcé l'an prochain, une fois la nouvelle organisation IT finalisée.
- Système de gestion des ressources humaines (salariés du groupe Enovos) SAP spécifique, géré par IS et exploité par les Ressources Humaines du groupe pour le compte des sociétés du groupe.
- Applications informatiques avec un impact sur le marché:
  - Applications de télé-relevé des données de comptage gérées par des salariés de Creos Luxembourg S.A., y compris la gestion des accès et "hostées" sur des plateformes communes informatiques (serveurs et stockage de données) gérées par l'informatique d'Enovos International S.A.: accès gérés par un processus d'autorisations et accès accordés par l'application owner qui est un salarié de Creos Luxembourg S.A.
  - Système Scada (outil de gestion opérationnelle du réseau de gaz et d'électricité) géré entièrement par des salariés de Creos Luxembourg S.A.
  - Systèmes SAP ERP séparés entre Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A./Enovos International S.A. pour les aspects finances, controlling, comptabilité, factures diverses.
  - Système SAP IS-U (Industry Solutions-Utilities) commun entre Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A./ LEO S.A. actuellement (pour la facturation énergie/transport) :

Projet démarré (selon cahier des charges du 4 décembre 2013) pour séparer complètement les systèmes entre Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A. La séparation est prévue pour la fin de l'année 2016.

- Procédures de stockage des données

Stockage des données sur des plateformes communes gérées par l'informatique Enovos International S.A., dont les accès sont gérés par un processus d'autorisation (workflow et Audi Trail). Les demandes d'accès aux quelques répertoires partagés par plusieurs entités font l'objet d'un contrôle particulier. Par ailleurs, un système d'auditing permet de conserver une trace de tous les accès effectifs aux données de ces répertoires.

- Le processus de validation des demandes d'accès sera renforcé l'an prochain une fois la nouvelle organisation IT finalisée.
- Séparation des locaux

- Le personnel d'Enovos International S.A. et d'Enovos Luxembourg S.A. a déménagé à l'été 2014 dans des locaux nouvellement aménagés à Esch-sur-Alzette, séparant physiquement les salariés de Creos Luxembourg S.A. des autres salariés du groupe.

Une réorganisation du service informatique groupe est lancée ayant pour but de créer à compter de 2017 des départements informatiques métiers séparés au sein respectivement de Creos Luxembourg S.A. et d'Enovos Luxembourg S.A., l'informatique d'Enovos international S.A. aura à terme pour principale responsabilité la gestion des infrastructures communes (serveurs...), et celle du support IT pour les services de la holding.

De façon générale, le département Group IT d'Enovos International S.A. a pour mission de proposer aux différentes entités du groupe un ensemble de services partagés et de centres de compétence avec une organisation et des processus optimisés tout en garantissant les règles de l'unbundling.

#### **5) Absence de confusion dans sa stratégie de marque et ses pratiques de communication**

Conformément aux articles 32 (2bis) de la loi Electricité et 37 (3) de la loi Gaz, Creos Luxembourg S.A. doit s'abstenir « dans ses pratiques de communication et sa stratégie de marque, de toute confusion avec l'identité distincte de la branche fourniture de l'entreprise verticalement intégrée ».

Afin d'être conforme à cette disposition, Creos Luxembourg S.A. dispose de son propre service de communication, de sa propre marque verbale et figurative ainsi que de son propre site Internet [www.creos.net](http://www.creos.net). La séparation en matière de communication externe Creos Luxembourg S.A. et le reste du groupe Enovos est nette.

De plus, soulignons que toute participation à de la publicité ou à du sponsoring organisée par la branche fourniture de l'entreprise verticalement intégrée, est évitée.

Enfin afin de répondre à une possible confusion entre Enovos International S.A., l'actionnaire de Creos Luxembourg S.A., et le fournisseur Enovos Luxembourg S.A., un projet a été lancé afin de renommer la société faitière du groupe, Enovos International S.A., pour lui donner une dénomination distincte du fournisseur. Ce projet devrait être finalisé en cours d'année 2016.

## **Chapitre II : Autres mesures pour garantir la confidentialité des informations et la transparence**

### **Section I : Définition des informations commercialement sensibles**

Constituent des informations commercialement sensibles, toutes les informations dont Creos Luxembourg S.A. a connaissance au cours de l'exécution de ses activités et les informations sur ses propres activités qui peuvent être commercialement avantageuses.

#### **1. Informations relatives aux clients du réseau**

Pour rappel, constituent des informations commercialement sensibles, certaines informations relatives aux demandes d'accès au réseau et aux contrats d'accès au réseau d'un client, dont notamment :

- Données sur les utilisateurs
- Demandes de raccordement
- Données de comptage et données sur la consommation
- Capacités disponibles
- Capacités et puissances de transport demandées
- Durées relatives à l'utilisation du réseau
- Utilisation des capacités réservées
- Régime de production

Toute information manifestement sans intérêt économique et toute information déjà rendue publique ou accessible au public, ne constitue pas une information commercialement sensible.

Afin d'assurer la confidentialité des informations commercialement sensibles, comme déjà dit ci-avant, il a été décidé de mettre en place un système informatique propre à Creos Luxembourg S.A. Le projet est en cours.

D'autre part, quand un client demande un nouveau raccordement électrique, certaines informations sont fournies au demandeur sur les documents envoyés :

- celle selon laquelle depuis la libéralisation des marchés en 2007, chaque client final est obligé de choisir son fournisseur, qu'il doit contacter un fournisseur de son choix afin d'établir un contrat de fourniture et qu'une liste peut être consultée sur [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu).
- celle selon laquelle tout client éligible n'ayant pas choisi de fournisseur est fourni dès la mise en service du raccordement par le fournisseur par défaut conformément à la loi Electricité. En cas de fourniture par défaut, le client est fourni par le fournisseur par défaut jusqu'à ce que le fournisseur définitif de

son choix soit à même d'assurer la fourniture compte tenu des exigences techniques et administratives nécessaires au gestionnaire de réseau de distribution pour rendre possible cette fourniture, le tout endéans moins de trois semaines à compter de la demande du client.

En ce qui concerne le raccordement au réseau de gaz naturel, le choix à faire du fournisseur est mentionné dans le document « CONDITIONS D'ACCES AU RESEAU GAZ ». Mais ce document est en cours de modification pour l'harmoniser avec celui en matière d'électricité afin de le compléter en y insérant une référence à la loi Gaz, la possibilité de consulter la liste des fournisseurs sur le site [www.ilr.lu](http://www.ilr.lu), et une explication sur le système de la fourniture par défaut.

Enfin, nos brochures « Votre raccordement électrique » et « Votre raccordement au gaz naturel », disponibles en exemplaires papiers ainsi que sur notre site Internet, comportent une rubrique sur le « Libre choix du fournisseur ».

## **2. Informations relatives aux activités de réseau**

Constituent également des informations commercialement sensibles, les informations relatives aux activités de réseau de Creos Luxembourg S.A. qui peuvent être commercialement avantageuses, dont notamment :

- Les extensions de réseau
- La disponibilité de capacités
- Les critères économiques retenus pour les extensions de réseau
- Les informations devant être publiées conformément à la législation en vigueur

Toute information manifestement sans intérêt économique et toute information déjà rendue publique ou accessible au public, ne constitue pas une information commercialement sensible.

### ***Section II : Système d'autorisation individuelle d'accès aux données informatiques***

Afin de garantir la confidentialité des informations commercialement sensibles et la transparence de la mise à disposition des informations, Creos Luxembourg S.A. a mis en place un système d'autorisations individuelles d'accès à ses systèmes informatiques.

Plus précisément, en ce qui concerne le File system, stockage des fichiers office : comme déjà mentionné, accès gérés par un processus d'autorisations (workflow et Audi Trail). Les demandes d'accès aux quelques répertoires partagés par plusieurs entités font l'objet d'un contrôle particulier. Par ailleurs, un système d'auditing permet de conserver une trace de tous les accès effectifs aux données de ces répertoires.

Le processus de validation des demandes d'accès sera renforcé l'an prochain, une fois la nouvelle organisation IT finalisée.

Les procédures et autorisations individuelles sont donc soumises à des contrôles particuliers.

Dans le cadre d'une demande de vérification de l'Institut Luxembourgeois de Régulation le 23 mars 2016, les procédures et autorisations individuelles ont été revues et contrôlées.

Même si les instructions données au personnel de Creos Luxembourg S.A. sont claires quant au respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles, notamment celles concernant les utilisateurs des réseaux, il est difficile de se prémunir contre les éventuelles fuites d'informations contraires au respect de la dissociation des flux d'information du fait de contacts personnels.

Enfin, comme déjà signalé, un projet de séparation complète des systèmes informatiques est lancé en ce qui concerne la gestion des données de la clientèle et de la facturation, aujourd'hui communes à Creos Luxembourg S.A. et Enovos Luxembourg S.A. / LEO S.A.

### ***Section III : Mise à disposition non-discriminatoire des informations commercialement sensibles***

Toutes les informations nécessaires à une concurrence effective et au bon fonctionnement du marché sont rendues publiques par Creos Luxembourg S.A. conformément à l'article 31 (1), dernière phrase, de la loi Electricité, et à l'article 38 (3) de la loi Gaz.

Ainsi, tous les membres du personnel ayant un accès autorisé à des informations commercialement sensibles, utilisent ces informations de manière strictement confidentielle et toute mise à disposition directe ou indirecte à des tiers est interdite.

De plus, la mise en place de la « Market Communication » ou Market Com, fait partie de notre projet de séparation du système informatique et sera en place dans le courant de l'année 2016 : elle garantira des échanges de façon transparente et non discriminatoire pour tous les acteurs des marchés de l'électricité et du gaz naturel agissant sur le territoire luxembourgeois. Pour y parvenir, il est impératif que chacun de ces acteurs s'adapte à la Market Com.

### ***Section IV: Mise à disposition d'informations commercialement sensibles à des prestataires externes***

Pour rappel, sous réserve de signature d'un accord de confidentialité, les informations commercialement sensibles peuvent également être mises à la disposition d'un tiers, lorsque cette mise à disposition est nécessaire à la bonne exécution d'une obligation contractuelle effectuée par des prestataires externes (consultants, avocats, etc...) au bénéfice de Creos Luxembourg S.A.

En cas de doute, l'instruction a été donnée aux membres du personnel de Creos Luxembourg S.A. de consulter le Compliance Officer préalablement à toute mise à disposition. A ce jour, aucune question ou incident de ce genre n'a été relevé.

### ***Section V: Obligations imposées aux membres du personnel***

Les obligations découlant du programme d'engagements ont été communiquées au personnel via intranet (publication du programme d'engagements), via une note de service (No 2014/06) et par des séances d'information données par le Compliance Officer.

Les deux premières séances ont été données les 16 et 23 mai 2014 via les « CAFE INFO CREOS ». Les autres séances d'information, ont été prévues en même temps que des conférences sur la sécurité afin de toucher tout le personnel : elles ont été données les 13, 14, 15, 20 et 21 octobre 2014 (dans les centres d'exploitation de Schiffflange, de Hollerich et de Roost). Une dernière séance a été donnée le 2 décembre 2014 à Strassen afin de permettre à ceux qui jusqu'à présent avaient été empêchés d'assister à l'une des présentations, d'y assister.

En cas de besoin d'explication ou de doute, tout membre du personnel peut consulter le Compliance Officer.

Une rubrique dans le code de conduite du groupe relative au respect du programme d'engagements sera insérée (toujours\_en cours).

Une correction du point 6 de la partie II de la « Delegation of powers of Creos Luxembourg S.A. » (soit le point concernant la représentation de Creos Luxembourg S.A. dans les litiges), a été effectuée pour rendre ce document conforme aux exigences légales de l'unbundling.

### ***Section VI: Compliance Officer***

1. Pour rappel, en conformité avec les articles 32 (2) d) de la loi Electricité et 37 (2) d) de la loi Gaz, et afin de garantir le respect des obligations de confidentialité et de transparence, un Compliance Officer a été nommé par le CMC de Creos Luxembourg S.A., et cette nomination a été ratifiée par le conseil d'administration le 25 septembre 2014.

2. Le rôle premier du Compliance Officer reste toujours et surtout d'informer et d'expliquer au personnel les obligations qu'il doit respecter du fait du programme d'engagements.

La série d'actions entreprises avec l'appui de la direction auprès du personnel pour le mettre au courant des obligations découlant du programme d'engagements (comme déjà expliqué à la « ***Section V: Obligations imposées aux membres du personnel*** »), est terminée (fin des séances d'information au personnel sur le programme d'engagements).

Bien entendu, de nouvelles séances d'informations sur le programme d'engagements seront organisées pour les nouveaux membres du personnel ainsi que régulièrement selon les besoins, pour rappeler les obligations à respecter aux membres du personnel plus anciens.

De plus, une nouvelle série de formations sur les obligations résultant de l'unbundling et la connaissance du programme d'engagements visant les services communs de la société holding,



Enovos International S.A. prestant des services pour Creos Luxembourg S.A., va débiter dans les semaines qui viennent afin de parfaire leurs connaissances à ce sujet.

Dans ce cadre seront incorporés les nouveaux membres du personnel de Creos Luxembourg S.A. pour recevoir la formation en question.

3. Quant à la participation du Compliance Officer au groupe COFEED (Compliance Officers Forum European Electricity Distributors, groupe informel créé en 2013 rassemblant un maximum de Compliance Officers de gestionnaires de réseau européens de distribution soucieux de partager leur expérience quant à leur fonction, et soutenu par le Directeur de la Direction Générale « Energie » de la Commission Européenne). Lors de la réunion du 22 mai 2015 à Paris, des groupes de travail ont été institués pour étudier des problèmes communs.

Au-delà de l'étude de questions précises, l'intérêt de ce groupe est surtout d'examiner collectivement l'évolution de l'application de l'unbundling dans l'Union Européenne.

#### ***Section VII: Incidents - Sanctions***

A ce jour, il n'y a pas eu d'incident à relever concernant l'application du programme d'engagements.

Luxembourg, le 31 mai 2016.



Bernadette COOLENS  
Compliance Officer

Annexe : Organigramme fonctionnel d'Enovos International S.A., d'Enovos Luxembourg S.A. et de Creos Luxembourg S.A. au 1<sup>er</sup> mai 2016