

Programme d'engagements

(Version du 20 décembre 2013)

**Bernadette Coolens
Compliance Officer
Creos Luxembourg S.A.**

PROGRAMME D'ENGAGEMENTS

Creos Luxembourg SA

(version 20/12/2013)



Introduction

L'article 37 (2) d) de la loi modifiée du 1^{er} 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^{er} 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 et afin de garantir l'exécution de cette **obligation générale de non-discrimination**, Creos Luxembourg SA établit le présent programme d'engagements qui définit les différentes obligations imposées à ses dirigeants et à son personnel.

Ces obligations se divisent essentiellement en deux grandes catégories :

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

Titre I : Présentation succincte de Creos Luxembourg SA

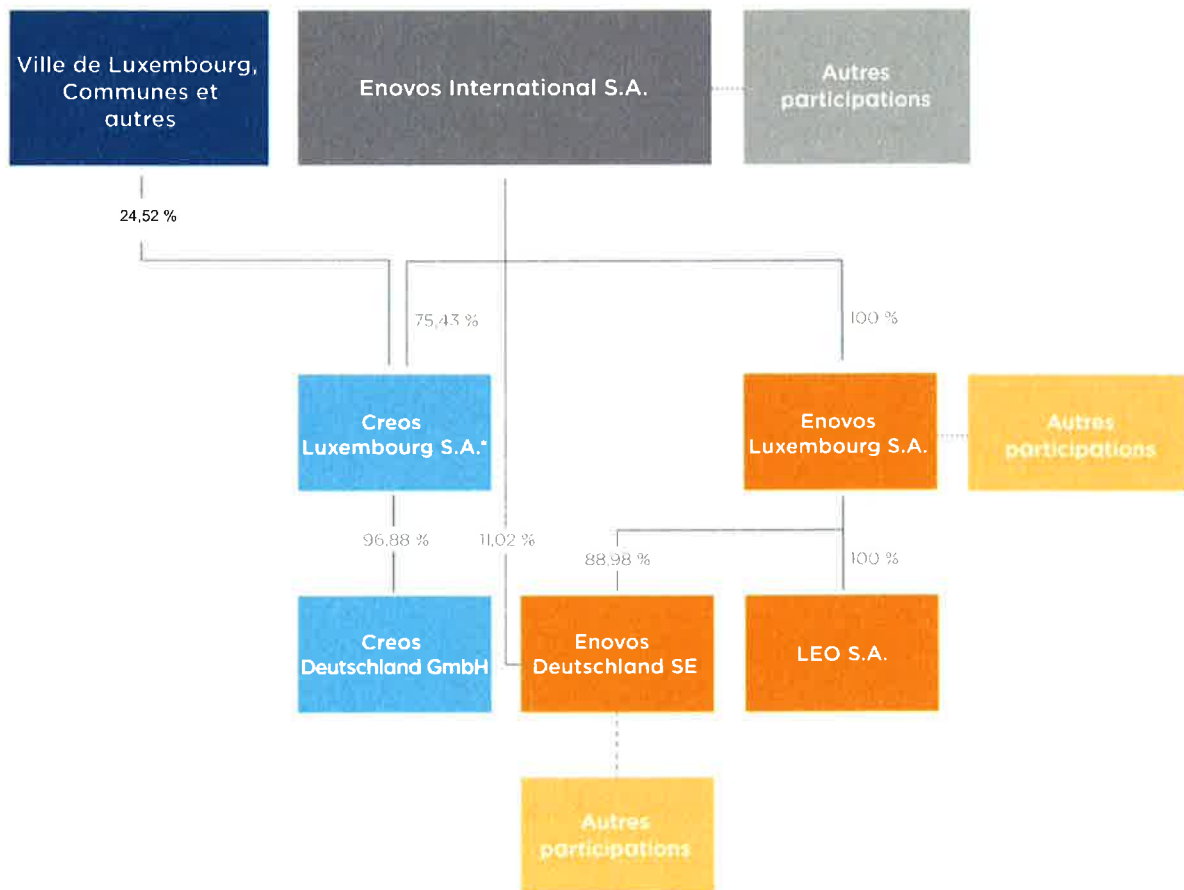
Chapitre I : Organisation et structure générale du Groupe Enovos, et place de Creos Luxembourg SA

1) Organisation

Le groupe Enovos a été constitué le 1^{er} juillet 2009, suite à la fusion entre Cegedel SA, Soteg SA et Saar Ferngas AG (Allemagne).

Il est notamment actif dans la production, la fourniture, le stockage, le transport, la distribution d'électricité et de gaz. Enovos est ainsi un groupe énergétique verticalement intégré, dont la société faitière est Enovos International SA.

2) Structure



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

Chapitre II : Organisation et structure de Creos Luxembourg SA

1) 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 SA a été créée.

Creos Luxembourg SA 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 organisé et supervisé par un régulateur, l'Institut Luxembourgeois de Régulation (ci-après le « Régulateur »). Le Régulateur a notamment pour tâche de garantir la non-discrimination, la concurrence effective et l'organisation efficace des marchés.

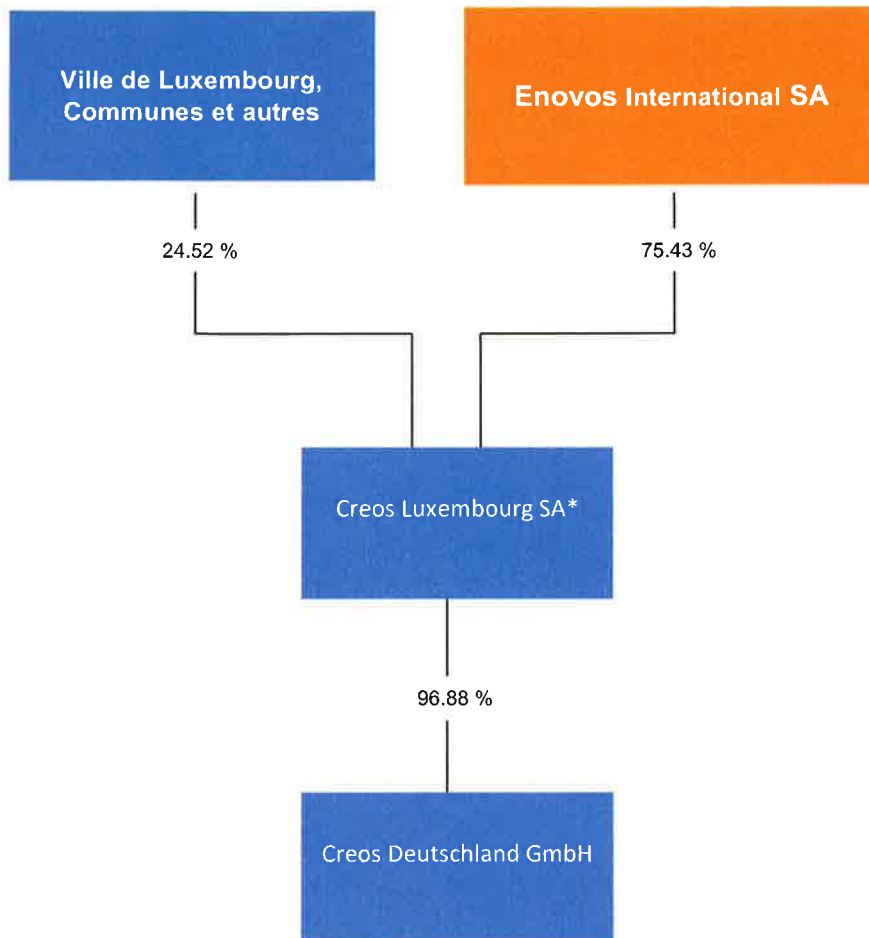
Depuis le 6 janvier 2011, les réseaux de distribution d'électricité et de gaz de la Ville de Luxembourg ont également été intégrés dans Creos Luxembourg SA. A cette occasion, Creos Luxembourg SA a également repris les employés de la Ville de Luxembourg occupés dans la gestion de réseau (171 employés à la date d'intégration), par le biais d'un contrat de mise à disposition de personnel. De plus, depuis le 1^{er} janvier 2012, Creos Luxembourg SA a également repris le réseau de distribution d'électricité de la Ville d'Echternach.

Creos Luxembourg SA dispose d'un effectif adéquat, composé de ses propres employés ou d'employés embauchés dans le cadre d'un contrat de mise à disposition de personnel, possédant tous une qualification professionnelle adéquate.

Au 1^{er} janvier 2013, Creos Luxembourg SA employait 649 employés (dont les employés de la Ville de Luxembourg). Creos Luxembourg SA est dès lors en mesure d'assurer intégralement les tâches relevant de la gestion de réseau.

Creos Deutschland GmbH, une filiale à Creos Luxembourg SA, en tant que gestionnaire de réseau de distribution de gaz, est quant à elle en charge de la gestion de son propre réseau de distribution de gaz en Allemagne.

2) Structure



* Creos Luxembourg SA détient 0,05 % de ses propres actions (5045 actions)

Titre II : Mesures prises pour garantir la non-discrimination

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

Conformément aux articles 31 de la loi Electricité¹ et 38 de la loi Gaz², 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 SA a pris les mesures suivantes :

1) Absence de doubles fonctions pour les personnes responsables de la gestion de Creos Luxembourg SA

Conformément aux articles 32 (2) a) de la loi Electricité et 37 (2) a) de la loi Gaz, les responsables de Creos Luxembourg SA 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.

2) Défense et préservation des intérêts professionnels des responsables de Creos Luxembourg SA 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

¹ 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. ».

² 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. ».

Creos Luxembourg SA 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.

3) Pouvoirs de décisions effectifs et suffisants des responsables Creos Luxembourg SA

Conformément aux articles 32 (2) c) de la loi Electricité et 37 (2) c) de la loi Gaz, Creos Luxembourg SA 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

Au 1^{er} janvier 2013, Creos Luxembourg SA employait 649 employés (y compris le personnel de la Ville de Luxembourg mis à 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.

b) Ressources financières, techniques et matérielles

Dans les limites du plan financier annuel et du niveau d'endettement, approuvés par son conseil d'administration, Creos Luxembourg SA dispose de toutes les ressources financières nécessaires à l'exploitation, la gestion quotidienne, la construction et la modernisation des réseaux.

Creos Luxembourg SA dispose également de toutes les ressources techniques et matérielles pour assurer la bonne gestion des réseaux. Elle dispose notamment de 6 Centres régionaux implantés sur le territoire du Grand-Duché de Luxembourg, d'un magasin à Mersch qui gère le stock central, ainsi que d'une flotte de véhicules qui couvre tous ses besoins.

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

Pour 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 SA ne recourt pas à des services communs, hormis pour les fonctions purement administratives ou informatiques.

A ce sujet, un service juridique propre a été créé le 1^{er} janvier 2013 au sein de Creos Luxembourg SA.

En ce qui concerne le recours aux services communs purement administratifs et informatiques, ces derniers 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. Les contrats de prestations de services comportent également une clause de confidentialité.

Ils sont notifiés au Régulateur et contrôlés annuellement par le réviseur d'entreprise. En outre, les applications informatiques spécifiques à la gestion de réseaux d'électricité et de gaz (GIS et SCADA) sont directement gérées par Creos Luxembourg SA.

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 SA 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 ». Spécialement, il est évité toute participation à de la publicité ou à du sponsoring organisés par la branche fourniture de l'entreprise verticalement intégrée.

Afin d'être conforme à cette disposition, Creos Luxembourg SA dispose de sa propre marque verbale et figurative ainsi que de son propre service de communication.

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 SA a connaissance au cours de l'exécution de ses activités et les informations sur ses propres activités, et qui peuvent être commercialement avantageuses.

1. Informations relatives aux clients du réseau

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 puissance 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.

2. Informations relatives aux activités de réseau

Constituent également des informations commercialement sensibles, les informations relatives aux activités de réseau de Creos Luxembourg SA, lesquelles peuvent être commercialement avantageuses, dont notamment :

- Extensions de réseau
- Disponibilité de capacités
- Critères économiques retenus pour les extensions de réseau
- 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 SA a mis en place un système d'autorisations individuelles d'accès à ses systèmes informatiques.

Par conséquent, tous les membres du personnel de Creos Luxembourg SA et du Groupe Enovos ayant accès aux systèmes informatiques de Creos Luxembourg SA, doivent disposer d'une autorisation individuelle donnant exclusivement accès aux données informatiques strictement nécessaires à l'exécution de leurs tâches et liées à leur poste. Ce procédé permet de garantir que l'accès aux données informatiques, dont notamment les informations

commerciallement sensibles, est strictement limité aux membres du personnel formellement autorisés. Les procédures et autorisations individuelles sont soumises à des contrôles réguliers.

Les membres du personnel du groupe Enovos ayant accès aux informations commerciallement sensibles sont informés de leur obligation de confidentialité et de transparence.

En outre, Creos Luxembourg SA a prévu la séparation complète en 2015 des systèmes informatiques en ce qui concerne la gestion des données de la clientèle et de la facturation, aujourd'hui communs à Creos Luxembourg et le groupe Enovos.

Section III : Mise à disposition non-discriminatoire des informations commerciallement sensibles

Tous les membres du personnel ayant un accès autorisé à des informations commerciallement sensibles, utilisent ces informations de manière strictement confidentielle et toute mise à disposition directe ou indirecte à des tiers est interdite. Cette interdiction ne s'applique pas lorsque Creos Luxembourg SA est légalement tenue de divulguer les informations confidentielles ou lorsque le client final a donné son accord préalable à cette divulgation.

En cas de mise à disposition d'informations, et notamment en cas de mise à disposition d'informations commerciallement sensibles, Creos Luxembourg SA met ces informations à disposition des entreprises d'électricité de manière non-discriminatoire et selon les mêmes procédures et échéances (notamment via la « Market Communication »).

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

Section IV: Mise à disposition d'informations commerciallement sensibles à des prestataires externes

Sous réserve de signature d'un accord de confidentialité, les informations commerciallement 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 SA (autres que les services communs effectués par Enovos International SA cités au titre II, chapitre I, point 4)). En cas de doute, les membres du personnel de Creos Luxembourg SA concernés doivent consulter le Compliance Program Officer préalablement à toute mise à disposition.

Section V: Obligations imposées aux membres du personnel

Les obligations découlant du présent programme d'engagements sont communiquées via l'intranet et le Code de Conduite du groupe ainsi que par des séances d'information données par le Compliance Program Officer. Ces obligations s'imposent à tous les membres du groupe Enovos, et spécialement au personnel de Creos Luxembourg SA et à tous ceux du Groupe Enovos qui prestent des services pour Creos Luxembourg SA.

Ils s'obligent à effectuer leurs tâches de manière non-discriminatoire et à préserver la confidentialité des informations commercialement sensibles conformément au présent programme d'engagements. Toute mise à disposition d'information doit se faire pour tous les intéressés selon les mêmes procédures et échéances.

En cas de doute ou d'une quelconque anomalie, ils informent immédiatement le Compliance Program Officer qui a accès à toutes les informations liées à leurs tâches.

Section VI: Compliance Program Officer

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, le Compliance Program Officer nommé par Creos Luxembourg SA est chargé du suivi du respect du présent programme d'engagements.

Conformément aux lois précitées, le Compliance Program Officer est « *totalemment indépendant et a accès à toutes les informations de Creos Luxembourg SA et des entreprises liées dont il a besoin pour l'exécution de sa tâche* ».

Le Compliance Program Officer établit chaque année un rapport décrivant les mesures prises afin de respecter toutes les obligations découlant du présent programme d'engagements.

Ce rapport est envoyé au Régulateur et est ensuite publié.

Compliance Program Officer :

Coolens Bernadette

Head of Legal / Compliance Department

Téléphone: 2624 8250

bernadette.coolens@creos.net



Section VII: Sanctions

Le non-respect par un membre du personnel d'une ou de plusieurs des obligations découlant du présent programme d'engagements constitue dans le chef de l'employé une faute avec toutes les conséquences pouvant en résulter au niveau du droit du travail.

A l'inverse, tout comportement d'un membre du personnel ayant pour but de faire respecter le présent programme d'engagements ne peut pas constituer une faute dans son chef, et par conséquent, aucune sanction ne peut être prise à son encontre.

Luxembourg, le 20 décembre 2013

