Rapport 2023

Suivi du programme d'engagements

(Version du 20 décembre 2013)

Bernadette Coolens
Compliance Officer
Creos Luxembourg S.A.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

creos

RAPPORT 2023

SUIVI DU PROGRAMME D'ENGAGEMENTS

Creos Luxembourg S.A.

Bernadette COOLENS,
Compliance Officer

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE **3**

1. **Historique du programme d'engagements et des rapports annuels sur son suivi** 3
2. **En ce qui concerne l'organisation** 4
3. **Actionnariat et structure du groupe Encevo, et actionnariat de Creos** 5

Chapitre I Mesures organisationnelles pour garantir la confidentialité des informations et la transparence **6**

1. **Absence de doubles fonctions pour les personnes responsables de la gestion quotidienne de Creos** 6
2. **Défense et préservation des intérêts professionnels des responsables de Creos afin de garantir leur indépendance** 8
3. **Pouvoirs de décisions effectifs et suffisants des responsables Creos** 8
   - A. **Ressources humaines** 9
   - B. **Ressources financières, techniques et matérielles** 9
4. **Absence de services communs, hormis pour les fonctions purement administratives et informatiques** 10
5. **Absence de confusion dans sa stratégie de marque et ses pratiques de communication** 14

Chapitre II Autres mesures pour garantir la confidentialité des informations et la transparence **15**

1. **Système d'autorisation individuelle d'accès aux données informatiques** 15
2. **Mise à disposition non-discriminatoire des informations commercialement sensibles** 16
3. **Mise à disposition d'informations commercialement sensibles à des prestataires externes** 18
4. **Obligations imposées aux membres du personnel de Creos et aux membres des services communs de la maison mère effectuant des prestations de services pour Creos – Information à tout autre membre du personnel du groupe Encevo** 18
5. **Compliance Officer** 19
6. **Incidents - Sanctions** 20

ANNEXES **20**

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

PRÉAMBULE

1. Historique du programme d'engagements et des rapports annuels sur son suivi

Conformément à des dispositions légales européennes et nationales, l'organisation du marché de l'énergie opère une stricte séparation ou « **Unbundling** » entre les activités réglementées de transport et de distribution et les activités non réglementées de production et de fourniture ouvertes à la concurrence.

Dans ce cadre, selon les articles 37 (2) d) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché du gaz naturel (ci-après dénommée « **loi Gaz** »), et 32 (2) d) de la loi modifiée du 1er août 2007 relative à l'organisation du marché de l'électricité (ci-après dénommée « **loi Electricité** »), le gestionnaire de réseau appartenant à une entreprise verticalement intégrée doit établir un programme d'engagements (en abrégé par la suite par « **PE** ») :

- qui contient les mesures prises pour garantir que toute pratique discriminatoire est exclue par rapport aux acteurs du marché (fournisseurs, utilisateurs du réseau...) et que son application fait l'objet d'un suivi approprié ;
- qui énumère les obligations spécifiques imposées au personnel de l'entreprise pour que cet objectif soit atteint.

Par conséquent afin de garantir l'exécution de cette obligation générale de non-discrimination par rapport aux acteurs du marché, Creos Luxembourg S.A. (ci-après « **Creos** ») 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 avec l'ILR a eu lieu le 13 décembre 2013.

Après 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... »*.

Ainsi ont suivi les rapports pour les années 2014 à 2017 sur le suivi et l'application du PE qui n'ont donné lieu à aucun commentaire de l'ILR et ont été publiés sur le site Internet de Creos.

Par la suite, vu la lettre de l'ILR du 4 avril 2018 demandant un approfondissement de certains points, le modèle du rapport sur le suivi du PE a été modifié dans sa structure et dans sa forme.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Néanmoins, pour garder une cohérence d'une année à l'autre et une certaine clarté de lecture dudit rapport, qui rappelons-le est accessible au public via sa publication sur le site Internet de Creos, les titres faisant référence aux règles d'Unbundling dont l'application doit être examinée, ainsi que la formulation de ces règles, ont été conservés dans leur teneur ainsi que dans leur succession.

Aussi, après relecture du rapport sur le suivi du PE 2018, l'ILR a envoyé le 23 octobre 2018 une lettre au Compliance Officer de Creos dans laquelle il a fait part de ses observations et interrogations sur ce rapport.

Sur ce, un certain nombre de propositions portant sur des précisions à apporter et des contrôles à effectuer ont été élaborés par le Compliance Officer en collaboration avec le responsable du service de l'audit interne du groupe (Group Internal Audit), puis discutés le 14 décembre 2018 avec le Chief Executive Officer (par la suite en abrégé par « **CEO** ») de Creos, à l'époque Monsieur Marc Reiffers.

Afin de faire le point et obtenir certaines précisions, une réunion a été demandée par le Compliance Officer à l'ILR. Celle-ci a été fixée au 19 décembre 2018.

Pour répondre aux observations et interrogations de l'ILR formulées lors de cette réunion et dans la lettre du 23 octobre 2018, une série de propositions dérivant des propositions discutées avec le CEO ont été faites. Celles-ci sont reprises dans le présent rapport.

Enfin, vu l'importance de l'informatique pour le respect des règles contenues dans le PE, une réunion a été organisée avec l'ILR le 4 février 2019 dans les locaux de Creos afin d'expliquer la nouvelle organisation IT au sein du groupe Encevo, et plus particulièrement au sein de Creos.

Suite au rapport 2020 sur le suivi du PE, l'ILR a demandé par e-mail le 30 septembre 2020 trois éclaircissements relatifs au service IT pour deux de ceux-ci et concernant les contrats de services (voir plus loin) auxquels il a été répondu par e-mail le 28 janvier 2021.

2. En ce qui concerne l'organisation

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*. ».

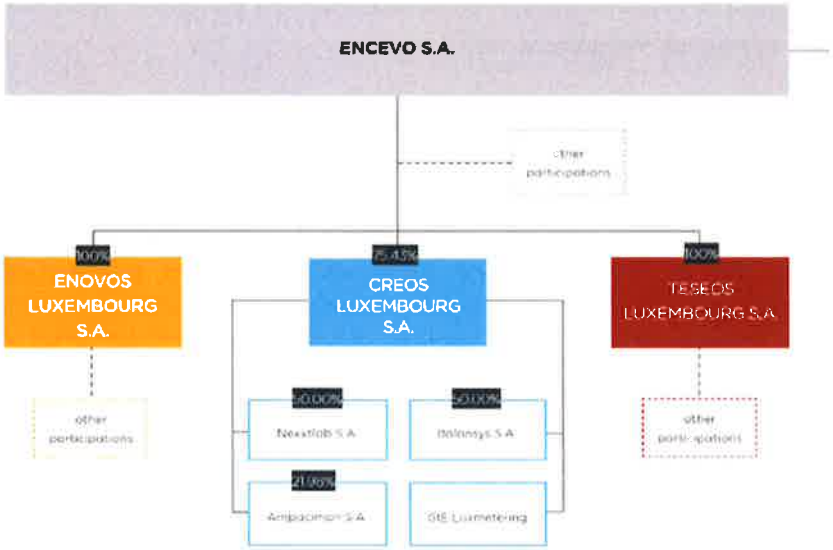
C'est pourquoi Creos a été créée lors de la restructuration du secteur de l'énergie le 1er juillet 2009.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

3. Actionnariat et structure du groupe Encevo, et actionnariat de Creos

Actionnariat du groupe au 31.12.2022

Structure du groupe au 31.12.2022



Actionnariat de Creos au 31.12.2022

Encevo S.A.	75,43%
Administration Communale de la Ville de Luxembourg	20,00%
Etat du Grand-Duché de Luxembourg	2,28%
Fédération du Génie Technique	0,10%
42 administrations communales luxembourgeoises	2,13%
Creos Luxembourg S.A. (actions propres)	0,05%
Total	**100,00%**

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Chapitre I

Mesures organisationnelles pour garantir la confidentialité des informations et la transparence

Conformément aux articles 31 de la loi Electricité et 38 de la loi Gaz, 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 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 fasse partie d'une entreprise intégrée ou non.

Afin de garantir la confidentialité des informations commercialement sensibles et la transparence concernant la mise à disposition des informations, Creos a pris un certain nombre de mesures dont l'état actuel est le suivant :

1. Absence de doubles fonctions pour les personnes responsables de la gestion quotidienne de Creos

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

Actuellement, le groupe Encevo comprend quatre sociétés luxembourgeoises principales étant Encevo S.A., société holding, Creos, Enovos Luxembourg S.A., et Teseos Luxembourg S.A.. Les responsables de la gestion quotidienne de Creos sont distincts des dirigeants des autres entités principales précitées du groupe.

Cette distinction ressort de l'examen de l'organigramme fonctionnel du groupe mis à jour au 1er mai 2023 étant l'Annexe 1.

Concernant Teseos Luxembourg S.A., société holding opérationnelle créée en 2019 sous le nom Enovos Services Luxembourg S.A. et renommée au 1er janvier 2022, elle a des participations dans des sociétés actives dans le domaine de l'énergie ou dans des domaines connexes à celui de l'énergie.

Au sein d'Encevo S.A., les fonctions de CEO et de Président du comité de direction ont été attribuées à Monsieur Claude Seywert par décision du conseil d'administration du 19 avril 2018 avec effet au 15 septembre 2018, celui-ci ayant démissionné de ses fonctions à Creos.

Concernant Creos, suite à des irrégularités Marc Reiffers a pris sa retraite en date du 20 octobre 2022, et a démissionné de sa fonction d'administrateur le 31 octobre 2022. Une enquête judiciaire a été ouverte. Suite au Conseil d'Administration du 29 septembre 2022, le mandat d'administrateur délégué a été retiré à Marc Reiffers, et Monsieur Mario Grotz, Président du Conseil d'Administration, a été chargé de la gestion journalière de la société (sans revêtir le titre de CEO). Lors du conseil d'administration du 30 mars 2023, Laurence Zenner a été nommée nouvelle CEO de Creos. Elle prendra ses fonctions au 1er juillet.

Pour rappel depuis le 1er janvier 2019, le service IT a été transféré à Creos qui preste des services pour certaines sociétés du groupe.

Enfin depuis quelques années, le service « Creos procurement » preste pour les achats des services également pour l'ensemble du groupe.

B) De plus, vous trouverez à l'Annexe 2 la composition du conseil d'administration de Creos qui reprend pour chaque administrateur l'actionnaire qu'il représente et s'il a d'autres mandats dans les sociétés luxembourgeoises du groupe Encevo : on constate qu'il n'y a aucun administrateur cumulant de mandat avec une autre société du groupe intervenant dans la production ou fourniture. Les règles d'Unbundling sont donc ainsi respectées.

C) Enfin, vu la remarque « *1) Indépendance des administrateurs* » de la lettre de l'ILR du 23 octobre 2018, outre le tableau ci-dessus, il avait été proposé de faire signer aux membres du conseil d'administration de Creos, et à son CEO une déclaration quant au respect des règles d'Unbundling, dans laquelle ils attestent n'avoir aucun rapport avec la gestion quotidienne des activités de production et de fourniture dans les sociétés du groupe. En ce sens, une proposition de modèle à signer avait été élaborée lors du rapport 2019 sur le suivi du PE. Depuis, cette déclaration est remplie annuellement par les membres du conseil d'administration.

Pour cette année, l'ensemble des déclarations des membres du conseil d'administration, constitue l'Annexe 3. Cependant Monsieur Xue Yu ayant démissionné avant l'envoi du formulaire et restant injoignable à ce jour, il n'a pas été possible d'obtenir sa déclaration. Son remplaçant, Monsieur Jingqiang SUN, élu lors de l'Assemblée Générale Ordinaire du 10 mai 2023, sera invité à remplir le formulaire. Il sera communiqué dès son obtention.

En outre, suite à une discussion avec l'ILR le 11 juillet 2021, une telle déclaration est remplie également par les membres du comité de direction de Creos (ci-après « CMC » pour « Creos Management Committee »), organe informel composé de cadres dirigeant les services de Creos venant en support et rapportant au CEO.

Ainsi, vous trouverez à ce sujet en Annexe 3bis, les déclarations des membres du CMC.

2. Défense et préservation des intérêts professionnels des responsables de Creos 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 pour qu'ils agissent en toute indépendance.

Ainsi, le système de rémunération des responsables a été conçu de la façon suivante :

- Pour les administrateurs (y compris le Président du conseil d'administration) : il y a une rémunération forfaitaire annuelle fixe indépendante du résultat de Creos et de celui d'Encevo S.A. ou d'Enovos Luxembourg S.A..
- Pour le CEO de Creos : jusqu'à présent, pour la prime, ses objectifs financiers étaient calculés selon la formule 75% selon le résultat de Creos, et 25 % selon le résultat consolidé du groupe Encevo. A voir si ce système sera maintenu pour la nouvelle CEO.
- Pour les cadres de Creos, ils sont rémunérés par cette société sur base d'un salaire fixe et d'une prime fixée en partie sur le résultat de Creos et en partie selon l'atteinte d'objectifs personnels.

A ce niveau, il n'y a pas eu de changement depuis le dépôt du dernier rapport sur le suivi du PE.

3. Pouvoirs de décisions effectifs et suffisants des responsables Creos

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

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

A. Ressources humaines

Au 31 décembre 2022, Creos avait un effectif de 851 salariés (y inclus le personnel de la Ville de Luxembourg mis à sa disposition). Ainsi, 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 gère de façon autonome son personnel au niveau du recrutement, de la formation, des évaluations individuelles, et des plans de carrière.

Le Compliance Officer vérifie que les demandes de recrutement de Creos ont toutes été examinées et satisfaites, sauf bien sûr pour les recherches de candidats adéquats toujours en cours. Une attestation du service RH confirmant cette constatation figure en Annexe 4.

Enfin pour rappel, la convention collective de travail (par la suite « CCT ») du groupe Encevo gère en grande partie les conditions de travail du personnel de Creos. La CCT actuelle a été négociée par les membres de la direction des trois sociétés principales du groupe avec les syndicats (donc à l'exception de Teseos Luxembourg S.A.).

Plus précisément le 21 février 2023, la CCT a été renouvelée du 1er janvier 2023 au 30 juin 2024.

B. Ressources financières, techniques et matérielles

En ce qui concerne le budget de Creos, il est préalablement établi et approuvé au sein de celle-ci.

Le budget de Creos est adopté par son conseil d'administration, et le comité de direction d'Encevo S.A., dans le cadre du budget du groupe, décide de l'enveloppe financière qui est allouée à sa filiale Creos. Cette enveloppe financière permet à Creos d'établir son plan d'investissements détaillé et de financer les investissements nécessaires à l'exploitation, la maintenance et au développement de ses réseaux. C'est la direction de Creos qui établit le plan détaillé d'investissements. Par conséquent pour ses activités, Creos 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 le cadre de l'enveloppe financière allouée.

A noter que par l'allocation de l'enveloppe globale financière, Encevo S.A., société holding du groupe, ne fait qu'exercer son droit de supervision économique de maison mère sur notamment Creos 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.

Concernant l'indépendance financière, Creos donne ordre, via le contrat signé avec Encevo S.A. relatif aux prestations de services effectuées par les services d'Encevo S.A. pour Creos, d'agir en tant que prestataire de services pour la mise en place des sources de financement de Creos. En effet, par son accès aux marchés financiers, Encevo S.A. permet à Creos d'obtenir des conditions de financement attractives.

Les contrats de financement mis en place sont approuvés par le conseil d'administration de Creos.

Enfin, Creos dispose de toutes les ressources techniques et matérielles pour assurer la bonne gestion des réseaux (Dispatching, centres régionaux, flotte de véhicules…). Le centre de Contern regroupe toutes les activités de comptage de Creos, y compris le GIE Luxmetering chargé pour l'ensemble des gestionnaires de réseau de la collecte et du traitement des données de comptage via les compteurs intelligents.

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

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

En ce qui concerne ces services, ils sont effectués dans le cadre de contrats de prestations de services conformément à l'article 32 (3) de la loi Electricité. Ces contrats 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 qu'ils comportent une clause de respect de la confidentialité en général, mais aussi des règles de l'Unbundling (respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles). Ces contrats sont notifiés à l'ILR et contrôlés annuellement par le réviseur d'entreprises.

B) Au 1er janvier 2019, un renforcement d'indépendance significatif de Creos avait été réalisé par le transfert en son sein du service IT (personnel et systèmes) qui faisait anciennement partie de la société mère et qui preste maintenant des services pour plusieurs entités du groupe encadrés par des « Service Framework Agreements ».

Enovos Luxembourg S.A. conserve une équipe IT pour la gestion des applications relevant uniquement de son activité. Depuis mai 2021, Enovos Luxembourg S.A. a transféré ses applications « métier » sur une infrastructure Cloud propre à celle-ci sous la responsabilité de son équipe IT à l'exception de son environnement SAP, qui continuera à être hébergé sur l'infrastructure partagée jusqu'à sa migration dans le Cloud. L'informatique d'Enovos Luxembourg S.A. ne dispose pas de droits lui permettant d'accéder à des informations qui lui sont externes.

L'environnement SCADA, spécifique à la gestion de réseaux d'électricité et de gaz, est directement géré par le département Grid Operations, service SCADA-Comin de Creos.

i. Applications informatiques gérées par Creos IT

- Creos IT offre un ensemble de services IT standards à différentes entités du Groupe :
  - Digital workplace services (services bureautiques)
  - Telephony services (fixed, mobile, softphones)
  - File services
- Printing services
- Creos IT assure en outre la gestion des applications « métier » de Creos et Encevo
- Tous ces services sont supportés par une infrastructure partagée dont l'administration et les opérations sont exclusivement sous la responsabilité de Creos IT : data centres, services réseaux et sécurité (WAN, LAN, Internet), services d'hébergement (serveurs Windows, Linux), platform services (bases de données et middlewares), cloud services.
- En 2019, Creos IT a procédé à la modernisation des postes de travail des utilisateurs du groupe Encevo (Encevo S.A., Creos, Enovos Luxembourg S.A.) en migrant ses outils Microsoft Office vers Microsoft Office 365 offrant également des possibilités de stockage d'informations dans le Cloud Microsoft Européen. Creos IT a également procédé à la migration de la messagerie dans le Cloud avec Microsoft Exchange online. Un seul « tenant » a en principe été retenu pour l'ensemble du groupe (encevogroup.onmicrosoft.com pour Creos LU, Enovos LU et Encevo). Ce « tenant » est exclusivement administré par le département IT de Creos garantissant une ségrégation stricte des informations.
- La messagerie utilise des noms de domaines différents par société : prénom.nom@creos.net, prénom.nom@encevo.eu et prénom.nom@enovos.eu)
- Les autres services bureautiques et file services sont décrits au point *iii. Procédure de stockage des données* ci-dessous
- Toute modification des autorisations à hauts privilèges (permettant à des administrateurs IT d'effectuer des actions d'installation, paramétrage, maintenance, mise à jour, sauvegarde, restauration, etc.) fait l'objet d'une surveillance et d'une alerte au niveau de notre « Security Operation Center » en mode de fonctionnement 24/7.
- Le système de gestion des ressources humaines (salariés du groupe Encevo) SAP, est géré par Creos IT et exploité par le service des ressources humaines du groupe pour le compte des sociétés du groupe.

ii. Applications informatiques avec un impact sur le marché

- Application de télérelèves des données de comptage : gestion des données et des accès par des salariés de Creos, hébergement sur des plateformes communes informatiques (serveurs de stockage de données) gérées par l'informatique de Creos. Les accès sont gérés par un processus d'autorisations et accordés par l'application « owner » qui est un salarié de Creos.
- Système de gestion des compteurs intelligents (Smarty) : Les données sont gérées dans un système commun entre tous les gestionnaires de réseau du Luxembourg ayant constitué Luxmetering GIE. Elles sont chargées dans les systèmes de Creos via la « Grid

Communication » qui utilise le même outil de communication que la « Market Communication » (soit la communication de marché, ci-après « MACO »). La MACO et la GRIDCO utilisant le même outil de communication sont installées sur des serveurs distincts.

- Creos a développé sa propre plateforme de données dans le cloud européen, alimentée par les données de diverses applications ainsi que par les courbes de charge, à des fins de reporting, de monitoring et d'alimentation d'autres applications propres ou tierces qui permettent de supporter le développement de nos « smart grids ».
- Système SCADA tel que décrit ci-avant.
- Systèmes SAP ERP (« Enterprise Ressource Planning ») : ils sont séparés entre Creos et Enovos Luxembourg S.A./Encevo S.A. pour les aspects finances, « controlling », comptabilité, et facturation diverse. Les accès sont gérés par Creos IT sur requête de salariés habilités de Creos.
- Système SAP IS-U (« Industry Solutions-Utilities ») : suite à l'introduction de la MACO le 25 septembre 2017 (qui avait donné lieu à une consultation publique de l'ILR en 2016) entre Creos et Enovos Luxembourg S.A./ LEO S.A. (pour la facturation énergie-transport), Creos dispose de son propre environnement. La MACO garantit 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.
  Dorénavant toutes les communications se font via le système de la MACO (pour des cas spécifiques « Klärfälle », les communications par e-mail se font entre Creos et le fournisseur respectif).
  La MACO a été adaptée pour inclure les centrales de production à partir du 2 mars 2020.

iii. Procédures de stockage des données

Le stockage des fichiers est réalisé sur des serveurs de fichiers séparés (depuis janvier 2018) et administrés par le département IT de Creos. Les accès aux répertoires de Creos sont directement gérés par les propriétaires « métier » des répertoires concernés au travers d'une interface de gestion des autorisations et de reporting. Un audit trail (c'est-à-dire un enregistrement de toutes les activités qui ont lieu sur les dossiers) est activé à la demande des propriétaires sur leurs dossiers sensibles et un processus de re-certification annuelle des accès par ces responsables est également en place.

Comme repris plus haut, outre les serveurs de fichiers, d'autres possibilités de stockage existent dans l'environnement Office 365 hébergé dans le cloud Microsoft Européen sur un tenant unique pour l'ensemble du groupe (encevogroup.onmicrosoft.com pour Creos LU, Enovos LU et Encevo).

Ce « tenant » est exclusivement administré par le département IT de Creos, garantissant une séparation stricte des informations.
Chaque utilisateur dispose d'un espace de stockage personnel « OneDrive ».
Pour le travail collaboratif deux possibilités sont actuellement offertes :

- Création de Teams (technologie Microsoft reposant sur SharePoint)
- Création de sites SharePoint

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Ces espaces sont créés par le département Creos IT à la demande des utilisateurs dans le respect des règles suivantes :

- Formulaire de demande dans notre outil de ticketing présentant les standards d'usages, leurs règles d'utilisations et les restrictions. Chaque demandeur doit expliquer son besoin et sélectionner le standard adapté à celui-ci. Le département IT vérifie que le type d'espace demandé correspond au cas d'usage exposé.
- Les espaces sont principalement dédiés à la gestion de projets ou d'initiatives propres à une société ou département.
- Des espaces inter-entités (participants issus de différentes entités du Groupe Encevo) sont également possibles pour la collaboration autour de thématiques groupe telles que la communication, la santé et sécurité au travail ou encore la sécurité de l'information. Les principes sont les suivants:
    - le futur propriétaire de l'espace doit s'engager à respecter et à faire respecter les principes de l'unbundling, s'assurant notamment que l'espace n'est pas utilisé pour l'échange d'informations sensibles.
    - une nomenclature spécifique permet de différencier ces espaces
    - des utilisateurs externes au Groupe peuvent être invités et accéder à l'espace via une interface web leur permettant seulement la modification et la consultation de documents. Le téléchargement est par contre bloqué.
- Les propriétaires d'espaces collaboratifs sont sensibilisés grâce à une formation en ligne mise à disposition sur le portail HR interne.

Enfin d'autres fichiers sont directement gérés par des applications (système d'informations géographiques GIS, CRM...) et leur accès est alors géré par le système d'habilitation propre à chaque application.

iv. Réorganisation du service informatique

Pour rappel, l'IT a été transférée au 1er janvier 2019 chez Creos et tous les collaborateurs ont été relocalisés dans ses bâtiments à l'exception de quelques collaborateurs travaillant essentiellement pour le département financier d'Encevo et de collaborateurs du service desk assurant un support de proximité.

C) A côté de ces considérations concernant l'IT, en 2022 le projet Contrat3+ a été lancé dans une optique de digitaliser la rédaction des contrats d'utilisation, de raccordement et de rachat d'énergie qui seront envoyés à travers la plateforme CRM au client, qui pourra les signer électroniquement avec DocuSign. Le lancement du nouveau système est prévu en juin 2023.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

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 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* ».

Pour rappel, Creos dispose de son propre service de communication, de sa propre marque verbale et figurative ainsi que de son propre site Internet www.creos.net.

Les efforts déployés dans la communication (les publications régulières d'articles sur son blog Creos News, la présence quotidienne sur les médias sociaux ainsi que le développement de partenariats/soutien lors d'événements grand public,...) ont augmenté sa notoriété. Il en est de même de la participation active de Creos à tout ce qui touche au déploiement des bornes de recharge pour voitures électriques ainsi qu'au développement de nouveaux services et produits liés aux compteurs intelligents. Dans tous ces cas, il est donné directement beaucoup d'informations au public en tant que gestionnaire de réseau de distribution, sans référence aucune à un fournisseur.

Enfin, afin de renforcer encore son identité propre et ses liens avec les utilisateurs du réseau, Creos a lancé en 2021 son portail client myCreos accessible à tout utilisateur où le client peut lancer toutes démarches et demandes d'activation de services (par exemple, une demande de branchement). Il peut par ailleurs accéder et demander la mise à jour de ses données personnelles, et pourra dans une prochaine version du portail consulter les contrats signés entre lui et Creos, ainsi que visualiser et télécharger ses données de comptage. Par ailleurs, l'implémentation de l'outil CRM Salesforce fin 2020 et du portail myCreos.lu en 2021 ont été l'occasion de revoir tous les documents et communications échangées avec les clients dans le cadre du branchement afin de les rendre attentifs au fait qu'ils doivent également choisir un fournisseur. 99,5% des demandes de branchement sont désormais introduites par le biais du portail myCreos où le client est complètement guidé dans la saisie des informations relatives à sa demande et également informé à plusieurs reprises qu'il doit choisir un fournisseur.

En conclusion, Creos continue à déployer ses meilleurs efforts pour renforcer son identité propre.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Chapitre II

Autres mesures pour garantir la confidentialité des informations et la transparence

1. Système d'autorisation individuelle d'accès aux données informatiques

En matière de gestion et de contrôle des accès, une « Access Control Policy » et une « Access Control Procedure », reposant sur les principes décrits dans la norme ISO 27002, ont été élaborées en incluant les exigences du règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel (par la suite dit GDPR) ainsi que celles de l'Unbundling. Ces documents définissent les objectifs de sécurité en termes de gestion, contrôle et suivi des comptes utilisateurs, y compris les comptes à hauts privilèges (soit ceux permettant à des administrateurs IT d'effectuer certaines actions).

Afin de respecter les règles d'Unbundling, et plus particulièrement la confidentialité des informations commercialement sensibles, un délégué à la protection des données (DPO) tel qu'exigé par le GDPR, a été nommé spécifiquement pour Creos en la personne de Madame Marie-Hélène Bertinchamps.

Dans le cadre de l'examen de la légalité au GDPR des procédures internes et pratiques liées à l'activité respective des principales entités du groupe, un groupe de travail a été spécifiquement constitué au sein de Creos : dans ce groupe de travail font parties non seulement le DPO, mais aussi le Compliance Officer pour l'Unbundling, ceci sans compter également la participation du service juridique de Creos, ce qui permet un examen de la légalité tout à fait complet des procédures internes et pratiques de Creos. Vu le nombre et parfois la complexité de ces procédures internes et pratiques, cet examen demande un travail considérable et est toujours en cours.

D'autre part, afin de renforcer les mécanismes de protection des informations commercialement sensibles et assurer la transparence de leur mise à disposition, l'informatique de Creos a déployé chez elle un système de délégation aux responsables « métier » de la gestion des autorisations aux plateformes de stockage des fichiers. Par ailleurs, un processus de recertification des accès aux répertoires et aux principales applications est en place.

En ce qui concerne le stockage des fichiers « bureautiques » : comme déjà mentionné, les accès sont encadrés par une « Access Control Policy » (en ce compris les accès à hauts privilèges) et sont gérés par un processus d'autorisations (« workflow » et « Audit Trail »). La gestion des autorisations aux répertoires de fichiers n'est plus opérée par l'informatique Creos, mais déléguée aux responsables de Creos identifiés.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Il existe quelques répertoires partagés par plusieurs ou toutes les entités du groupe Encevo. Les demandes d'accès font l'objet d'un contrôle particulier et sont créées à la demande sur un serveur de fichiers séparé de ceux de Creos. Par exemple, il s'agit des répertoires comportant les fichiers relevant de l'« Information Security Committee » (Comité compétent pour tout le groupe Encevo en matière de sécurité de l'information) concernant les politiques et procédures de sécurité.

Par ailleurs, un système « d'auditing » permet de conserver une trace des droits d'accès accordés ainsi que des accès effectifs aux répertoires jugés sensibles. Ces derniers sont également protégés par un mécanisme d'alerte en temps réel.

En outre, comme déjà signalé, la séparation complète des systèmes informatiques en ce qui concerne la gestion des données de la clientèle et de la facturation entre Creos et Enovos Luxembourg S.A./ LEO S.A. a été finalisée en automne 2017. De même, ce projet a introduit la MACO conformément aux règles de l'Unbundling.

En 2019, dans le cadre de la modernisation des postes de travail des employés du Groupe, la sécurité de ces postes a été considérablement renforcée : encryptage du disque des PC portables, filtrage des ports USB limitant leur usage à des clés encryptées partageables seulement au sein de l'entité concernée ou encore le blocage des accès aux sites web permettant un échange de données non contrôlé. Toutes les données échangées de et vers une des entités du Groupe par courrier électronique (courriel et contenu) sont archivées temporairement et de manière sécurisée en vue de pouvoir mener une investigation en cas de doute. S'agissant des transferts de fichiers vers l'extérieur du Groupe, seul l'usage de plateformes de transferts et de canaux d'échanges sécurisées sont autorisés, celles-ci conservent une trace des échanges dans une piste d'audit.

Enfin, à travers les exposés introduisant les règles de l'Unbundling et les formations données au personnel et aux membres des services de la holding effectuant des prestations de services pour Creos, l'accent est particulièrement mis sur le respect de la confidentialité des informations commercialement sensibles, surtout en cas de relation personnelle avec toute personne travaillant dans la branche fourniture du groupe ou chez tout fournisseur.

A noter qu'en 2022, il n'y a pas eu d'incident relatif à des fuites d'informations à protéger selon les règles de l'Unbundling.

2. Mise à disposition non-discriminatoire des informations commercialement sensibles

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

De plus rappelons que, comme déjà expliqué au 1. ci-avant, tous les membres du personnel ayant un accès autorisé à des informations commercialement sensibles sont formés et utilisent ces informations de manière strictement confidentielle, toute mise à disposition directe ou indirecte à des tiers étant bien sûr interdite.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

En pratique, cette exigence légale a été réalisée en automne 2017 par la mise en place de la communication de marché ou MACO, connexe à la séparation du système informatique, qui garantit 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.

La MACO est opérationnelle, mais demande de façon permanente des adaptations pratiques et aux normes juridiques. Tout changement est réalisé en coordination avec l'ILR, est discuté entre gestionnaires de réseau de distribution, et entre gestionnaires de réseau de distribution et fournisseurs, dans le cadre du Forum MACO, et est mis en consultation publique par l'ILR si le changement est considéré comme « non mineur ».

Enfin comme déjà signalé, la MACO concernant les installations de production est opérationnelle depuis le 2 mars 2020.

B) D'autre part, Fluxys Belgium S.A. et Creos, toutes deux gestionnaires de réseau de transport de gaz naturel, ont créé en mai 2015 à parts égales une entreprise commune au sens de l'article 7.4 de la Directive 2009/73/CE du 13 juillet 2009 concernant des règles communes pour le marché intérieur du gaz naturel. La société commune nommée Balansys S.A., a en charge l'équilibrage commercial du marché intégré belgo-luxembourgeois (appelé Belux).

Pour le respect des règles du secteur du gaz naturel, spécialement des règles d'Unbundling, cette société est conjointement soumise à la surveillance des régulateurs concernés, étant l'ILR et la CREG, soit la Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz belge. Elle dispose de son propre programme d'engagements ainsi que d'un rapport de conformité et de suivi du programme d'engagements à communiquer au plus tard le 1er mars de chaque année aux deux régulateurs précités, et de son propre responsable du suivi de l'application de ce programme (appelé « Cadre chargé du respect des engagements »).

Dans ce contexte, Creos veille pour tout acteur du marché avec une égale rigueur au respect des règles d'Unbundling quant à la communication d'informations commercialement sensibles.

Dans le cas où un membre du personnel de Creos effectue des prestations pour le compte de Balansys S.A., le Compliance Officer de Creos collabore avec le Cadre chargé du respect des engagements de Balansys S.A. Il répond notamment à toute demande dudit Cadre concernant le respect du programme d'engagements de Balansys S.A. et lui signale tout manquement par un membre du personnel de Creos audit programme dont il aurait connaissance.

L'agence de coopération des régulateurs de l'énergie ou ACER (Agency for the Cooperation of Energy Regulators) avait ouvert une consultation publique sur le programme d'engagements de Balansys S.A. le 7 juin 2019. Cette consultation s'est clôturée le 1er juillet 2019. L'ACER a approuvé le programme d'engagements le 16 octobre 2019 et Balansys a été désignée coordinateur d'équilibrage pour l'ensemble des activités d'équilibrage en Belgique et au Luxembourg à partir du 1er juin 2020.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Relevons que dans le rapport de conformité et de suivi du programme d'engagements du cadre chargé du respect des engagements, soit le rapport 2022, aucune plainte n'a été soulevée et qu'aucune violation du programme d'engagements n'a été constatée.

3. Mise à disposition d'informations commercialement sensibles à des prestataires externes

Les informations commercialement sensibles peuvent 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 (services communs d'Encevo S.A., consultants, avocats, etc...) au bénéfice de Creos, et sous réserve de la signature d'un accord de confidentialité.

En cas de doute, l'instruction a été donnée aux membres du personnel de Creos de consulter le Compliance Officer préalablement à toute mise à disposition.

Régulièrement, il y a des questions sur le sujet, mais aucun incident n'a été relevé depuis l'envoi du dernier rapport sur le suivi du PE.

4. Obligations imposées aux membres du personnel de Creos et aux membres des services communs de la maison mère effectuant des prestations de services pour Creos – Information à tout autre membre du personnel du groupe Encevo

A) Les obligations découlant du PE sont communiquées au personnel de Creos et à toute personne prestant des services pour elle via internet (publication du PE et de tout rapport annuel sur le suivi de l'application de ce programme depuis 2014), ce qui permet au public d'en prendre également connaissance.

Ces obligations ont été communiquées plus spécifiquement pour le personnel de Creos par la note de service No 2014/06.

De plus, depuis 2014, une série de séances d'information et des formations ont été dispensées par le Compliance Officer, notamment à des services de la holding dont le personnel effectue des prestations de services pour Creos. Cette formation a été inclue fin 2017 dans le catalogue des formations du groupe. Dans ce cadre, la question de rendre obligatoire cette formation à certaines catégories du personnel de Creos est examinée.

Il a été décidé en 2016 par la direction du groupe Encevo que le Compliance Officer donnerait une introduction des règles de l'Unbundling et du PE à tous les nouveaux engagés dans le groupe lors d'une journée de bienvenue (dite « Welcome Day ») qui se déroule régulièrement, en moyenne tous les 6 mois. En 2020 et 2021, cette introduction n'a pu être donnée du fait de la pandémie. Une réflexion est actuellement menée pour trouver une meilleure manière de toucher les nouveaux engagés et de rappeler régulièrement les règles sur le sujet au personnel de Creos. A noter que chaque nouvel engagé reçoit un « Welcome Pack » qui comprend une rubrique relative au PE.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

Enfin dans le cadre d'une formation obligatoire sur la Compliance, un volet avait été consacré aux règles de l'Unbundling. Cette formation a touché un grand nombre de cadres et salariés de Creos. Dans ce contexte, il a été décidé d'élaborer une formation plus spécifique pour toucher plus particulièrement le personnel plus technique. Cette formation a été dispensée en juin lors des conférences de sécurité et de santé.

B) En cas de besoin d'explication ou de doute, tout membre du personnel du groupe Encevo peut toujours consulter à tout moment le Compliance Officer de Creos.

C) En coordination avec le Compliance Officer du groupe Encevo, vu la refonte du code de conduite du groupe en 2018, une rubrique sur le respect du PE a été insérée qui a la teneur suivante :

> « *4.7. Respect du programme d'engagements (compliance programme) pour les activités de réseau conformément aux exigences des directives européennes et des lois en matière d'organisation des marchés de l'électricité et du gaz naturel, Creos et Creos Deutschland GmbH ont chacune établi un programme d'engagements garantissant que la séparation entre producteurs/fournisseurs et transporteurs/distributeurs (ce qu'on appelle l'« Unbundling ») soit respectée, et que toute pratique discriminatoire entre les acteurs des marchés précités (notamment les producteurs, les fournisseurs, les clients/utilisateurs des réseaux) soit exclue. Il importe au personnel de l'Entreprise de respecter le programme d'engagements.* »

D) Enfin, point important, il a été retenu à titre de principe de bonne gouvernance avec le Président du conseil d'administration de Creos et l'Audit interne du groupe que le Compliance Officer a un accès direct au Président du conseil d'administration, et qu'en cas impérieux ou s'il le jugerait utile, le Compliance Officer a ce droit sans devoir en rendre compte au CEO, à un membre du CMC (Creos Management Committee) de Creos, ou à toute autre personne.

5. Compliance Officer

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

2. Le Compliance Officer participe au groupe COFEED étant le « 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. Le groupe COFEED donne régulièrement à cette Direction des informations sur ses travaux. Il a été décidé au sein du groupe COFEED qu'il y aurait deux réunions par an, une au printemps dans les locaux d'Enedis (qui est la compagnie à l'origine de la fondation du groupe), et l'autre en automne dans le pays d'un des membres participant au groupe.

DocuSign Envelope ID: 3B1B5354-20FA-4B06-BA95-9E732A2D5D69

En 2022, la 1ère réunion s'est tenue à Paris le 20 mai, et la 2ème à Dublin le 20 octobre.

6. Incidents - Sanctions

En 2022, il n'y a pas eu d'incident à relever concernant l'application du PE, mais les questions quotidiennes sur cette application sont toujours en perpétuelle augmentation, ce qui dénote une sensibilisation croissante de plus en plus profonde sur ce sujet.

Luxembourg, le 31 mai 2023.

DocuSigned by:
Bernadette COOLENS
70813E868A7649A...

Bernadette COOLENS
Compliance Officer

ANNEXES

Annexe 1 :	Organigramme fonctionnel d'Encevo S.A., d'Enovos Luxembourg S.A., de Teseos et de Creos au 1er mai 2023
Annexe 2 :	Composition du conseil d'administration de Creos
Annexe 3 :	Déclaration quant au respect des règles de séparation relatives à la gestion journalière des activités de transport et de distribution de celles de production et de fourniture remplie par chacun des membres du conseil d'administration
Annexe 3bis :	Déclaration quant au respect des règles de séparation relatives à la gestion journalière des activités de transport et de distribution de celles de production et de fourniture remplie par chacun des membres du comité de direction (CMC)
Annexe 4 :	Attestation du service ressources humaines quant aux demandes de recrutement de Creos