



## Rapport de conformité 2021

### Fluxys Belgium SA

---

<b>1.</b>	<b>Introduction et base légale .....</b>	<b>2</b>
1.1	Rapport de conformité 2020 .....	3
1.2	Rapport de conformité 2021 .....	3
<b>2.</b>	<b>Exigence de confidentialité.....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>Exigence de transparence .....</b>	<b>4</b>
<b>4.</b>	<b>Exigence de non-discrimination .....</b>	<b>4</b>
4.1	Contrat standard de transport .....	4
4.2	Contrat standard de stockage .....	5
4.3	Contrat standard de raccordement pour les gestionnaires de réseau de distribution	5
4.4	Contrat standard de raccordement pour les clients finaux .....	5
4.5	Convention d'allocation .....	5
<b>5.</b>	<b>Plaintes .....</b>	<b>5</b>
<b>6.</b>	<b>Activités d'audit .....</b>	<b>5</b>

---

## 1. Introduction et base légale

Un arrêté ministériel du 23 février 2010 a désigné Fluxys Belgium SA comme gestionnaire du réseau de transport et des installations de stockage de gaz naturel au sens de l'article 8 de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations (la « Loi Gaz »). Dans le cadre de ses activités régulées, des obligations telles que définies entre autres dans la Loi Gaz et dans l'arrêté royal du 23 décembre 2010 (le « Code de bonne conduite »), sont imposées à Fluxys Belgium SA, en application des principes suivants:

1. le traitement non discriminatoire des utilisateurs du réseau et/ou des catégories d'utilisateurs du réseau ;
2. la transparence lors de la mise à disposition de services et d'informations aux utilisateurs du réseau ;
3. le respect de la confidentialité des informations commerciales.

Conformément aux dispositions légales, le coordinateur de conformité rédige un rapport dans le cadre de son mandat relatif à la conformité du Programme d'engagements, tel qu'expliqué dans l'article 51 de l'arrêté royal du 23 décembre 2010:

*“ Au plus tard le 1<sup>er</sup> mars de chaque année, le coordinateur de conformité remet à la Commission un rapport relatif au respect du programme d'engagements par les travailleurs des gestionnaires durant l'année précédente, les éventuelles plaintes à ce sujet et la manière dont elles ont été traitées. Les gestionnaires publient le rapport sur le respect du programme d'engagements en même temps sur leur site web.*

*En vue du respect du programme d'engagements et de son application :*

- *les gestionnaires nomment un coordinateur de conformité qui surveille de façon adéquate le respect du programme d'engagements ;*
- *les gestionnaires développent un programme d'audit interne qui tombe sous le contrôle du coordinateur de conformité ;*
- *les gestionnaires prévoient une procédure afin que les plaintes relatives aux manquements volontaires ou involontaires au programme d'engagements parviennent au coordinateur de conformité ;*
- *et qu'ils les traitent adéquatement.”*

En 2021, Thierry Vervenne a été désigné coordinateur de conformité.

## 1.1 Rapport de conformité 2020

Conformément aux dispositions du Code de bonne conduite, le rapport relatif au respect des obligations décrites ci-dessus par le personnel de Fluxys Belgium SA durant l'année 2020 a été remis à la CREG le 26 février 2021. Ce rapport a également été publié sur le site web de Fluxys Belgium SA.

## 1.2 Rapport de conformité 2021

Le présent rapport s'appuie sur les meilleures connaissances disponibles, et se base sur des informations reposant sur des contrôles du service « Internal Audit », et sur les renseignements partagés par les différents responsables. Sur base de ces éléments, nous constatons que le programme d'engagements a été appliqué en 2021 par les membres du personnel de Fluxys Belgium SA.

## 2. Exigence de confidentialité

Différentes directives et procédures sont d'application chez Fluxys Belgium SA et garantissent que les données clients soient traitées de manière confidentielle.

Sur la base des contrôles effectués et des informations qui nous ont été transmises, nous constatons que les dispositions reprises dans le Code de bonne conduite relatives à la confidentialité des informations ont été respectées.

En 2021, 57 nouveaux membres du personnel ont été engagés. Via l'intranet, ils ont accès au Code éthique et au Programme d'engagements. Des explications sont données notamment sur les exigences de confidentialité et sur la classification des informations confidentielles, sur les exigences de transparence et de non-discrimination à l'égard des utilisateurs du réseau et sur les obligations individuelles (telles que l'impartialité, l'obligation d'agir en connaissance de cause, la prévention de conflits d'intérêts...). Les contrats de travail des membres du personnel contiennent en outre une clause de confidentialité relative aux informations commerciales sensibles.

En 2021, une campagne de sensibilisation a de nouveau été organisée sur la problématique du phishing. Les employés ont reçu de faux courriels. Le but de ces campagnes était de tester la vulnérabilité des employés pour d'une part le vol de mot de passe et d'autre part pour l'ouverture de fichiers suspects qui ont été envoyés par e-mail.

### **3. Exigence de transparence**

Fluxys Belgium SA veille au respect des règles et procédures d'accès au réseau de transport et veille également à ce que les informations non confidentielles soient mises à la disposition de tous les acteurs du marché de manière identique, claire et transparente.

Concrètement, Fluxys Belgium SA publie et diffuse les informations sur le site web et organise des réunions d'information plus ciblées avec les parties prenantes.

Les consultations de marché suivantes ont été tenues en 2021:

- Consultation de marché n° 50 - Changements dans les documents réglementaires
- Consultation de marché n° 51 - Nouveau modèle commercial de stockage
- Consultation de marché n° 52 - Proposition de tarifs de stockage modifiés pour la période mi 2021-2023
- Consultation de marché n° 54 - Changements dans les documents réglementaires:

Les résultats des consultations sont rapportés à la CREG, qui publie des versions non confidentielles de ces documents en annexe de ses décisions.

Sur la base des contrôles effectués et des informations qui nous ont été transmises, nous constatons que les dispositions reprises dans le Code de bonne conduite relatives à la transparence ont été respectées.

### **4. Exigence de non-discrimination**

Afin d'exclure toute conduite discriminatoire à l'encontre d'utilisateurs du réseau ou de catégories d'utilisateurs, Fluxys Belgium SA mène une politique active basée sur les exigences d'objectivité et d'équité.

Cette politique se traduit entre autres par la manière dont les différents services et propositions de modifications de contrats standards sont portés à la connaissance des acteurs du marché.

Les différents types de contrats standards sont soumis à la CREG et approuvés par cette dernière après consultation des utilisateurs du réseau, tel que prévu par la loi.

Sur la base des contrôles effectués et des informations qui nous ont été transmises, nous constatons que seuls les contrats standards de transport et de stockage de gaz naturel approuvés sont utilisés.

#### **4.1 Contrat standard de transport**

Aucune modification n'a été apportée au contrat standard en 2021 en dehors des adaptations liées à la consultation de marché 54 et tous les utilisateurs ont signé le contrat standard de transport.

Sur la base des contrôles et des informations qui nous ont été transmises en 2021, nous constatons que:

- concernant les requêtes pour contracter des services régulés, les formulaires prévus à cet effet sont bien utilisés, comme défini dans le Règlement d'accès pour le transport de gaz naturel;
- aucun document signé, ni annexe, lettre d'accompagnement ou engagement particulier n'ont été conclus par Fluxys Belgium SA en plus des contrats standards et des formulaires de souscription s'y rapportant.

### **4.2 Contrat standard de stockage**

Aucune modification n'a été apportée au contrat standard en 2021 en dehors des adaptations liées à la consultation de marché 51 et tous les utilisateurs ont signé le contrat standard de stockage.

Sur la base des contrôles effectués et des informations qui nous ont été transmises en 2021, nous constatons que :

- concernant les requêtes écrites pour contracter des services régulés, les formulaires prévus à cet effet sont bien utilisés, comme défini dans le Règlement d'accès pour stockage;
- aucun document signé, ni annexe, lettre d'accompagnement ou engagement particuliers n'ont été conclus par Fluxys Belgium SA en plus des contrats standards et des formulaires de souscription s'y rapportant.

### **4.3 Contrat standard de raccordement pour les gestionnaires de réseau de distribution**

Tous les contrats standards de raccordement ont été signés.

### **4.4 Contrat standard de raccordement pour les clients finaux**

En 2021, nous constatons que les nouveaux contrats de raccordement pour les clients finaux ont été signés.

### **4.5 Convention d'allocation**

Sur la base des contrôles effectués et des informations qui nous ont été transmises en 2021, nous constatons qu'il n'y a pas eu d'irrégularités.

## **5. Plaintes**

En 2021, aucune plainte n'a été introduite concernant un traitement discriminatoire, non transparent ou non confidentiel des utilisateurs du réseau.

## **6. Activités d'audit**

Les audits de 2021 ont été réalisés selon le planning.

Bruxelles, le 14 février 2022

Thierry Vervenne  
Compliance Officer Fluxys Belgium SA

