

PERFORMANCE
SOCIÉTALE
SELON ECOVADIS
85/100

22,2 MW
PHOTOVOLTAÏQUES
INSTALLÉS CHEZ
NOS CLIENTS

186 ÉOLIENNES
SOIT 440 MW
INSTALLÉS

ZÉRO
ACCIDENT
CHÔMANT
EN 4 ANS

INVESTISSEMENTS
RENOUVELABLES
225 M€
EN 3 ANS

TAXES ET
CONTRIBUTIONS
EN BELGIQUE
35 M€

CAHIER DES INDICATEURS

EXTRAITS DU RAPPORT
DÉVELOPPEMENT DURABLE 2018

GOVERNANCE, ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ

GOVERNANCE

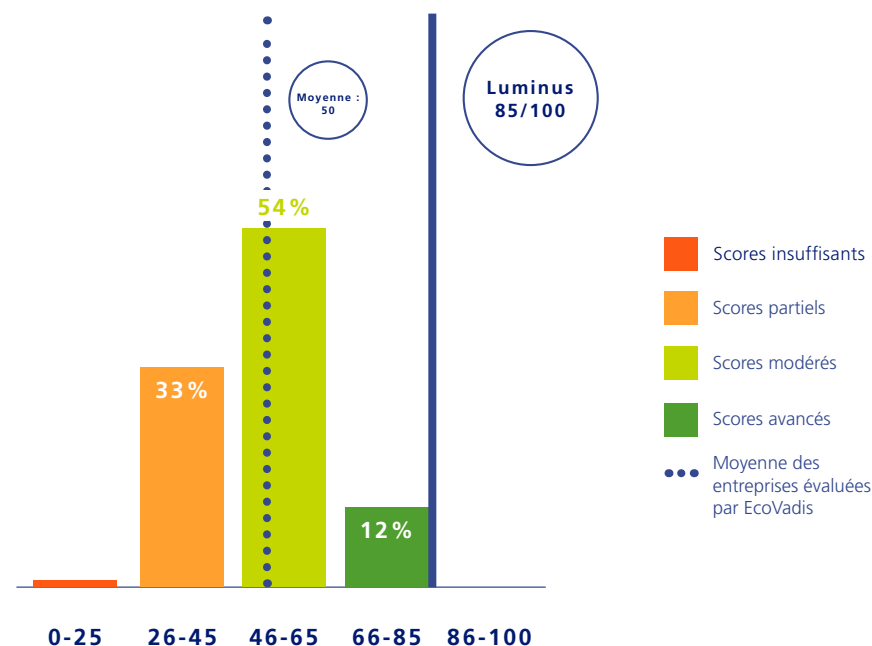
Réunions du conseil d'administration et des comités spécialisés



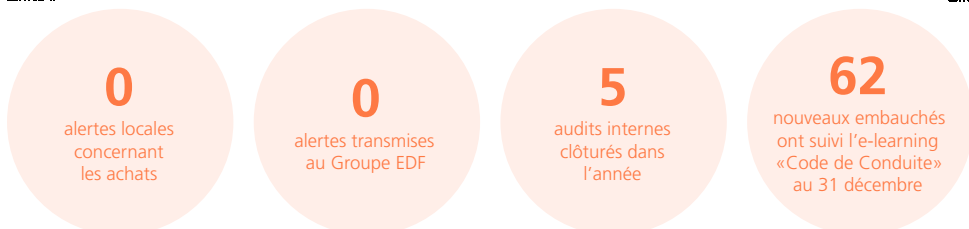
GRI 102-18

PERFORMANCE SOCIÉTALE

Score EcoVadis

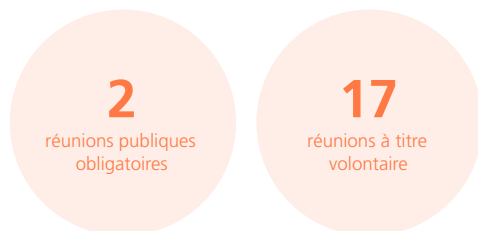


ÉTHIQUE ET CONFORMITÉ



GRI 102-17

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES



Source : Luminus.

Score Environnement



Score Pratiques Sociales



Éthique des affaires



Achats responsables



●●● moyenne des entreprises évaluées par EcoVadis

Source : EcoVadis.

QUALITÉ DE SERVICE



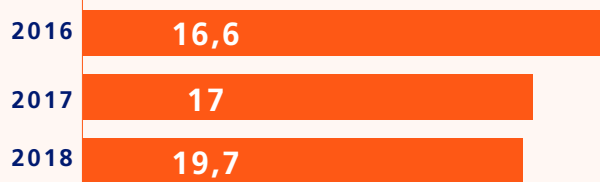
QUALITÉ DE SERVICE (CLIENTS RÉSIDENTIELS)

Net Promoter Score* pour les nouveaux clients après signature du contrat



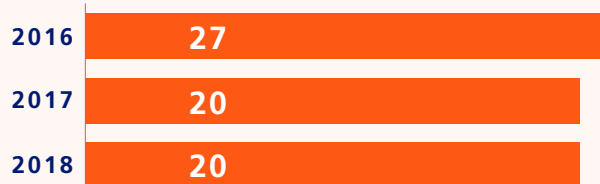
Source : Luminus.

Net Promoter Score* pour les nouveaux clients après la première facture



Source : Luminus.

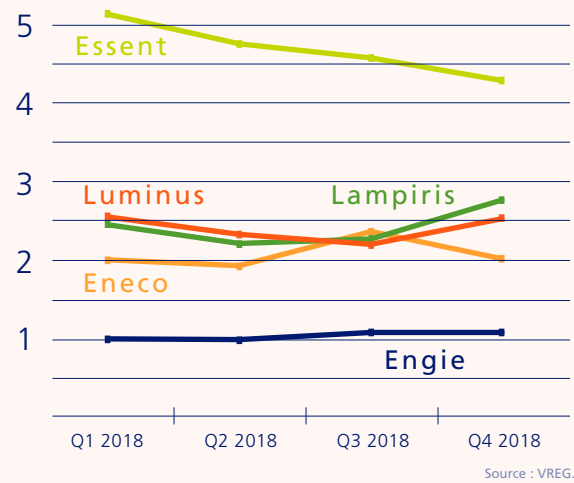
Net Promoter Score* dans la semaine suivant un contact



Source : Luminus.

*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.

Label 5 étoiles décerné par la VREG : Nombre de plaintes pour 5 000 clients



Source : VREG.

En cas de litige avec un fournisseur, tout client peut porter plainte auprès des régulateurs régionaux ou du médiateur fédéral de l'énergie. Les plaintes sont enregistrées sous le nom du fournisseur ou du distributeur d'énergie concerné.

L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables adressées au régulateur flamand et au service fédéral de médiation de l'énergie, par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Le niveau 5 correspond à un maximum de trois plaintes reçues pour 5 000 clients.

QUALITÉ DE SERVICE

Score «Promoteurs nets» vis-à-vis des nouveaux services

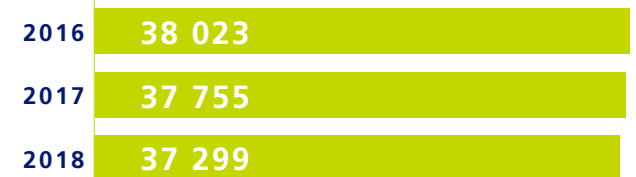


Source : Luminus.



CLIENTS VULNÉRABLES

Plans de paiement accordés sur base volontaire



Source : Luminus.

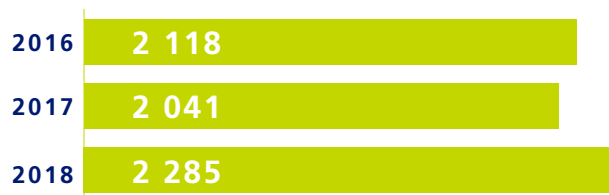
Nombre de plans de paiement accordés sur demande des clients, pour des factures de plus de 30 jours, hors règlement collectif de dettes.

ACTIONS DE RÉDUCTION DES ÉMISSIONS NON LIÉES À LA PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ



CLIENTS ENTREPRISES

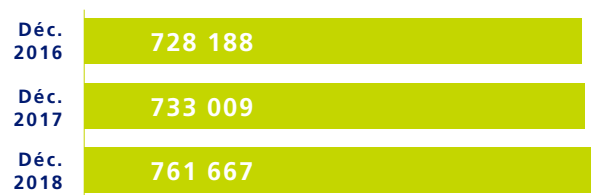
Vente d'électricité assortie de labels de garantie d'origine : volumes consommés dans le cadre des contrats garantis renouvelables (GWh)



Source : Luminus.

CLIENTS RÉSIDENTIELS

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier

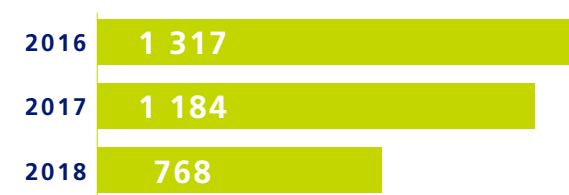


Source : Luminus.



INTERNE LUMINUS

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)

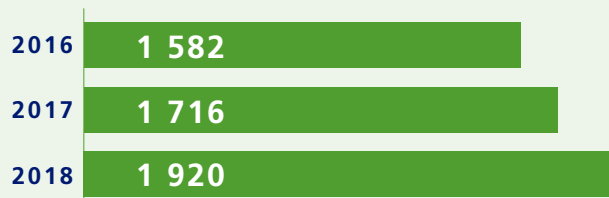


GRI 305-5

Source : Luminus.

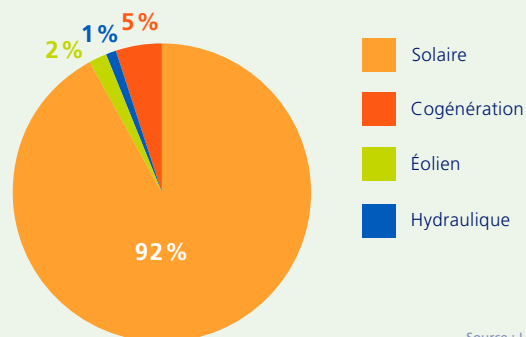
CLIENTS ENTREPRISES

Rachat de l'électricité dite «verte» produite par les entreprises : contrats Green Power (point d'accès)



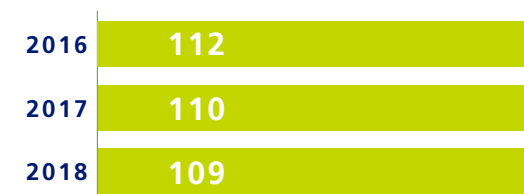
Source : Luminus.

Type d'énergie acquise auprès des autoproducteurs en 2018, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

Émissions théoriques de CO₂ du parc automobile Luminus, en moyenne (g/km)



GRI 305-5

Source : Luminus et constructeurs automobiles (méthode WLTP en 2018).

Mobilité alternative

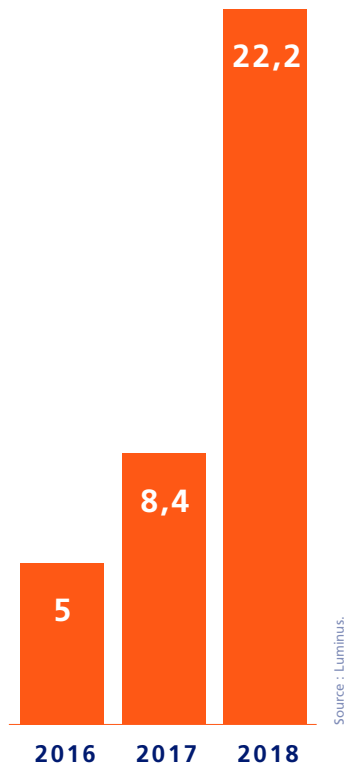
94 cyclistes ont bénéficié de la prime attribuée en cas d'utilisation d'une bicyclette pour les trajets domicile-travail
88 809 km ont été parcourus
945 km en moyenne par cycliste

DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES



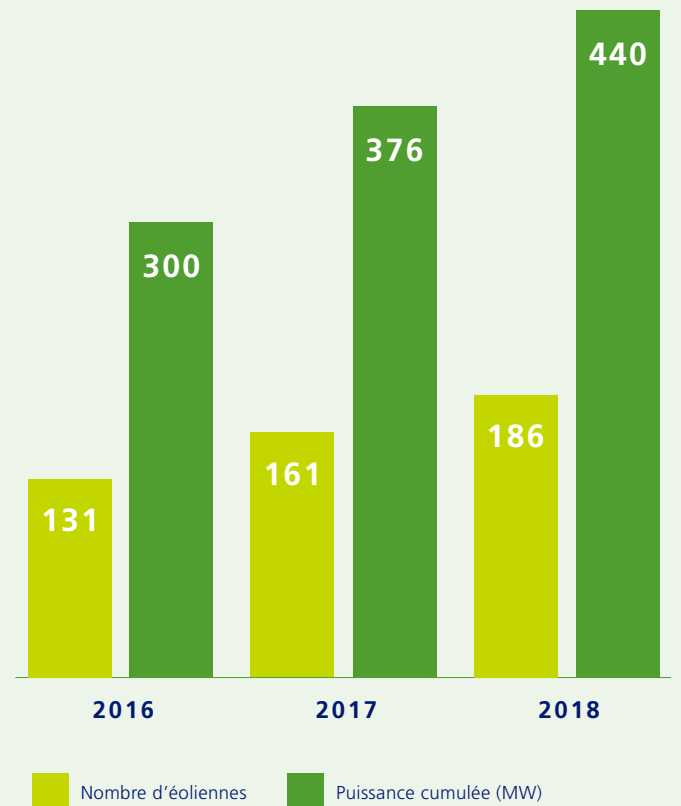
SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients entreprises et résidentiels en MW

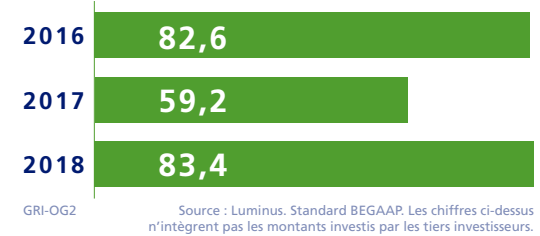


ENVIRONNEMENT

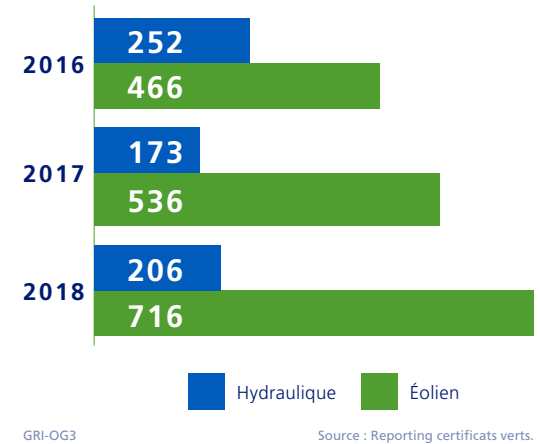
Eoliennes opérationnelles au 31 décembre



Investissements dans les énergies renouvelables en millions d'euros



Production d'énergie renouvelable (GWh)

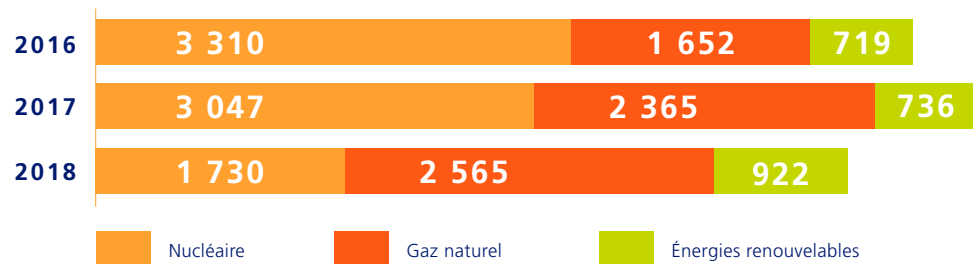


MIX ÉNERGÉTIQUE ET SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT



MIX ÉNERGÉTIQUE

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



GRI-EU2

Source : Luminus.



SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT

Test des capacités de réserve stratégique (cycle combiné à gaz de Seraing)



ÉMISSIONS DE CO₂ DU PARC DE PRODUCTION

Émissions de CO₂ du parc de production (kilotonnes)



Source : Rapports environnementaux. Chiffres audités et validés par le VBBV (Flandre) et Vincotte (Wallonie).

ÉMISSIONS DE CO₂ PAR MWh PRODUIT

Émissions de CO₂ par MWh produit, chaleur comprise, en kg par MWh produit



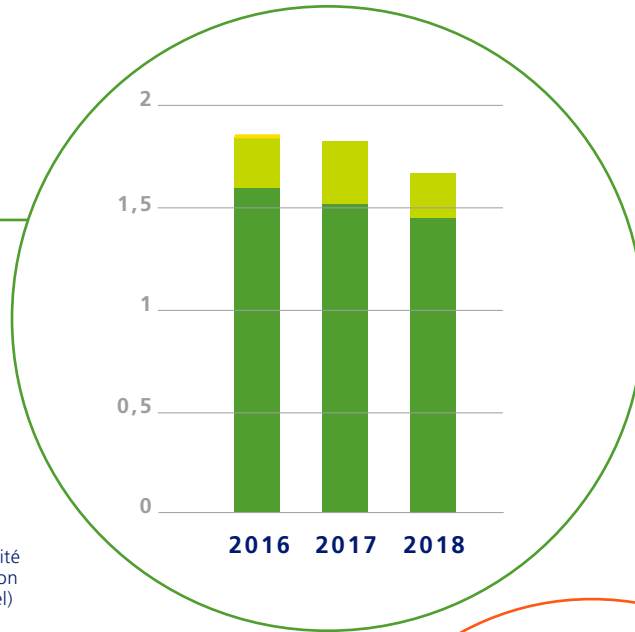
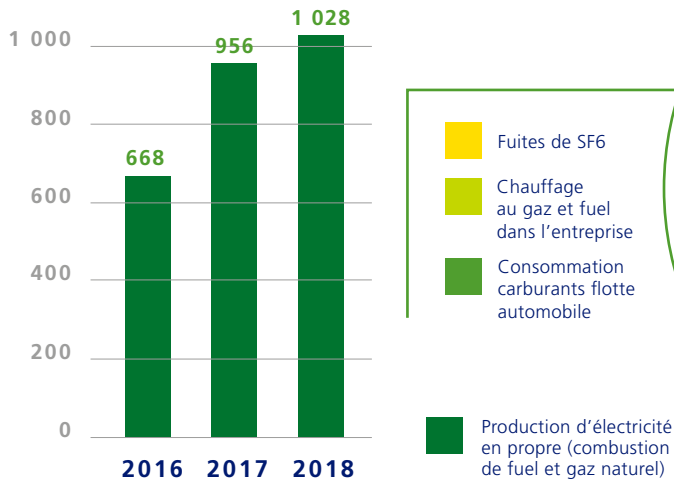
Source : Luminus.



EMPREINTE CARBONE GLOBALE

SCOPE 1 - GRI 305-1

Émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (ktCO₂e)



SCOPE 2 - GRI 305-2

Émissions indirectes générées par l'électricité consommée dans les bâtiments (ktCO₂e)



Calcul selon l'approche géographique

Calcul selon l'approche «marché»

Source : Climact (protocole GHG).

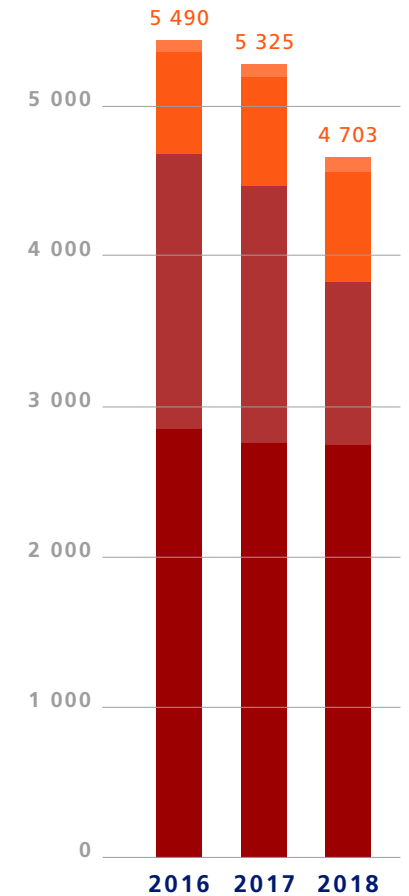
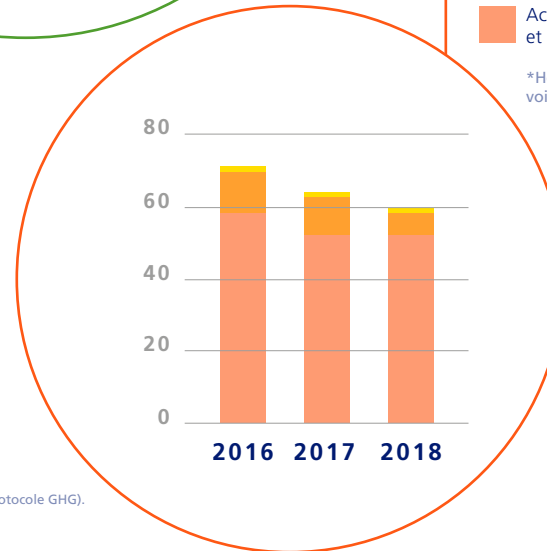
SCOPE 3 - GRI 305-3

Émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 (ktCO₂e)

- Infrastructures et équipements
- Amont combustibles fossiles
- Électricité acquise pour être revendue
- Combustion du gaz vendu aux clients finaux

- Mobilité*
- Amont combustible nucléaire
- Achats de biens et services

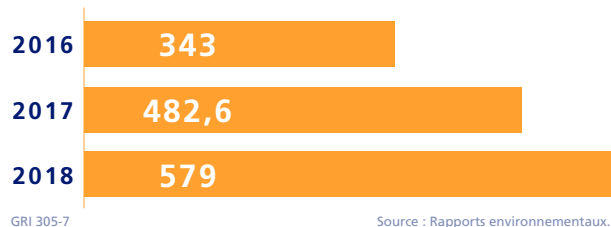
*Hors émissions directes voitures de société



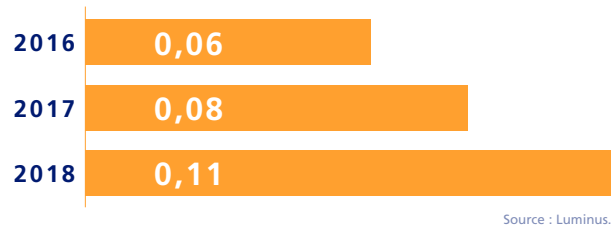
SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS ET PROTECTION DES ÉCOSYSTÈMES

QUALITÉ DE L'AIR

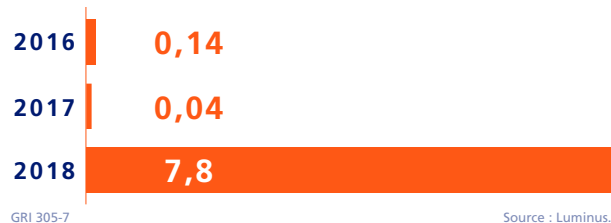
Émissions totales de NOx en tonnes



Kg NOx par MWh produit, chaleur comprise

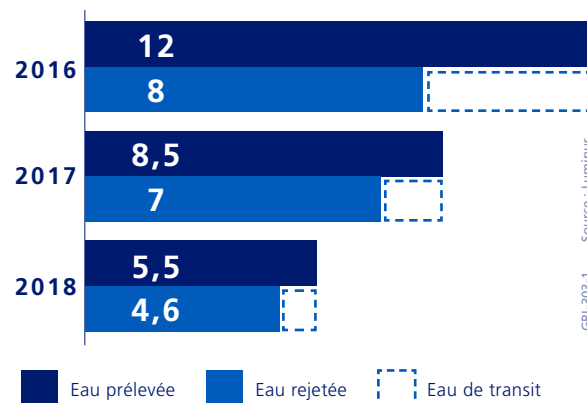


Émissions de dioxyde de soufre en tonnes



CONSOMMATION D'EAU

Eau de refroidissement utilisée par les centrales thermiques (millions de m³)



BIODIVERSITÉ

11

Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place

GRI 304-3

7

Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place

GRI OG4

Source : Luminus.

SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

0

Incident environnemental*

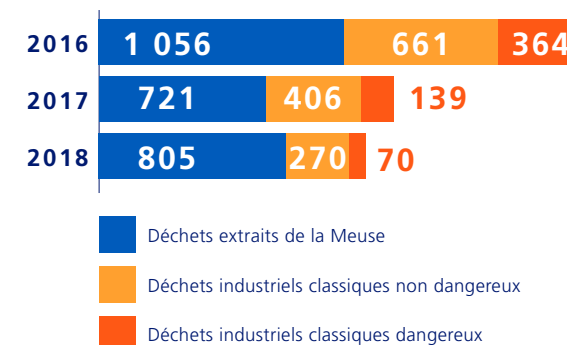
* Au sens du seuil de déclaration

GRI 306-3

Source : Luminus.

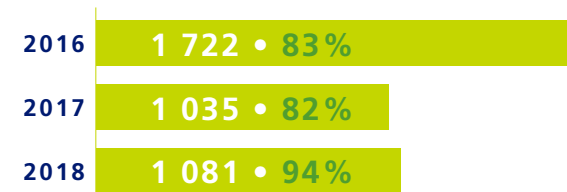
GESTION DES DÉCHETS

Déchets industriels classiques (tonnes)



Source : Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij, Département Sols et Déchets.

Déchets recyclés (tonnes) et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit





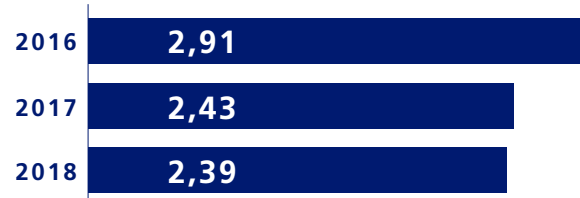
INNOVATION, INVESTISSEMENTS ET RÉSULTATS FINANCIERS

Investissements en millions d'euros



GRI 203-1 Source : Luminus (standard BEEGAP).

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



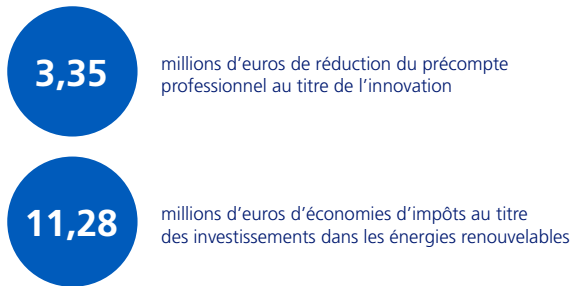
GRI 201-1 Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Bilan et capitaux propres



Source : Comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique.

Réductions fiscales au titre de l'innovation et des énergies renouvelables



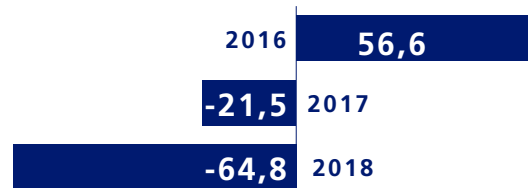
GRI 201-4-a Source : Luminus.

Résultat d'exploitation en millions d'euros



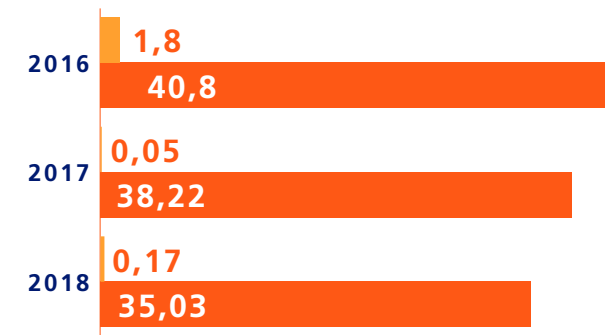
Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Taxes et contributions en millions d'euros



Impôt sur les sociétés
Total des principales taxes et contributions

Source : Luminus.

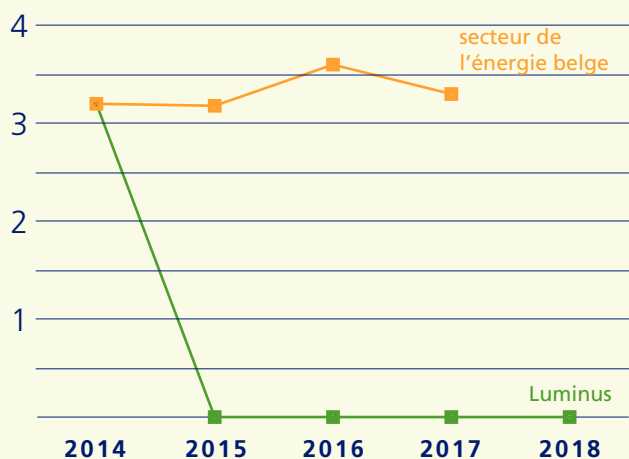
SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL



ACCIDENTS DU TRAVAIL

Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

Le taux de fréquence représente le nombre d'accidents ayant entraîné une incapacité de travail par million d'heures travaillées.

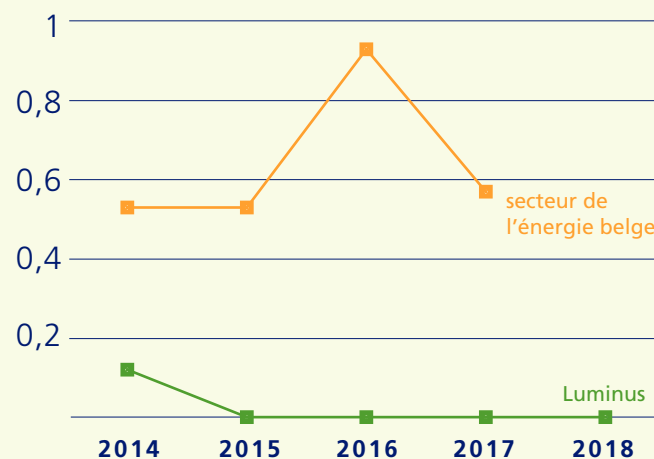


GRI 403-2-a

Source : Luminus.

Taux de gravité global

Le taux de gravité global est le nombre de journées de travail « perdues » à la suite d'accidents du travail, pour 1 000 heures travaillées.



Source : Luminus.

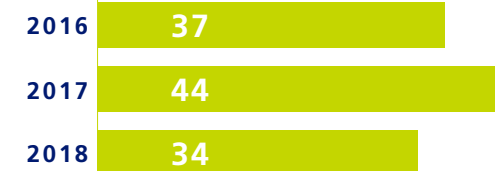


BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

79%

Taux d'engagement (enquête interne)

Alertes aux personnes de confiance



GRI 406-1

Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail.

5 502

heures consacrées à la Sécurité

Nombre d'accidents chez les sous-traitants

2

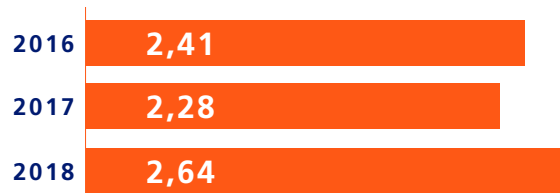
accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET DIVERSITÉ



DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Heures de formation par rapport au nombre total d'heures travaillées (%)



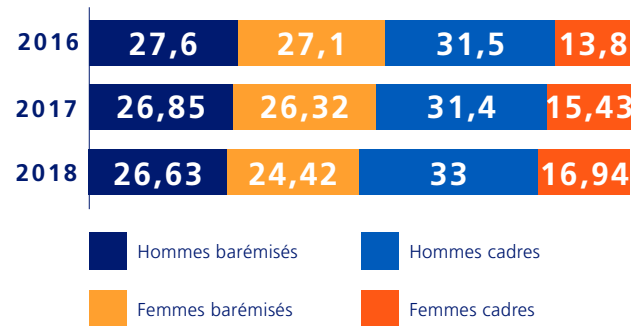
GRI 404-1

Source : Bilan sociaux 2016-2018.



DIVERSITÉ

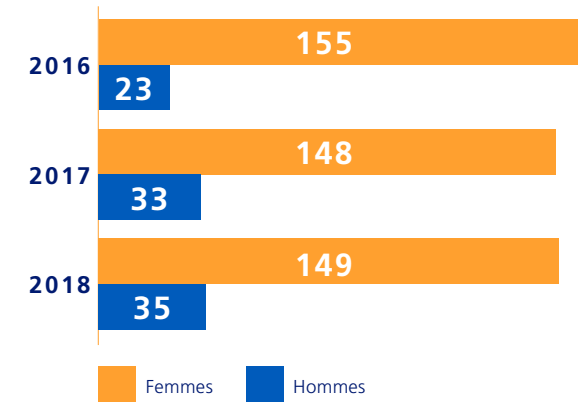
Répartition des effectifs par genre



GRI 102-8 405-1

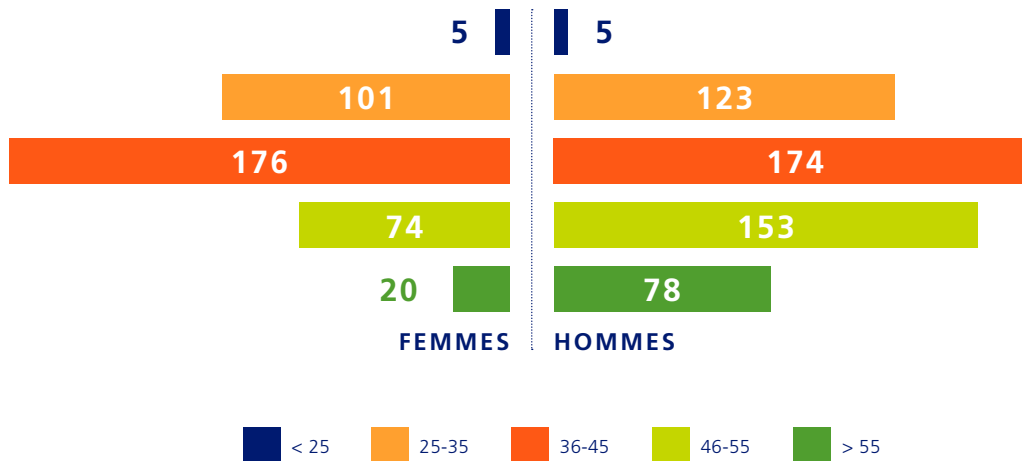
Source : Luminus.

Employés à temps partiel au 31 décembre, à titre contractuel et volontaire

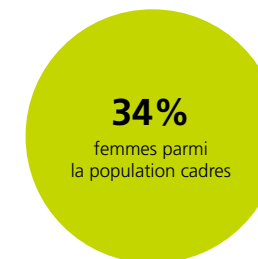
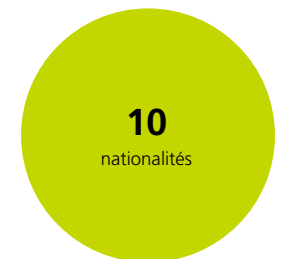
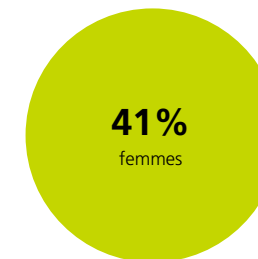


Source : Luminus.

Pyramide des âges



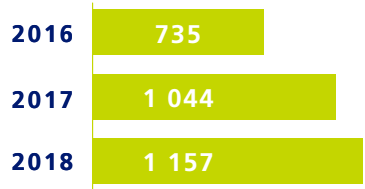
Source : Luminus.



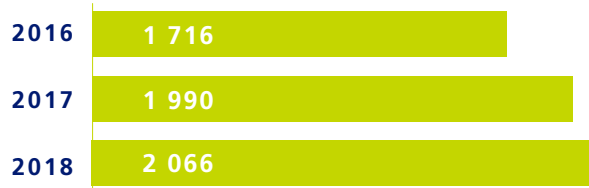


RESSOURCES HUMAINES : EFFECTIFS

Effectif des filiales de Luminus

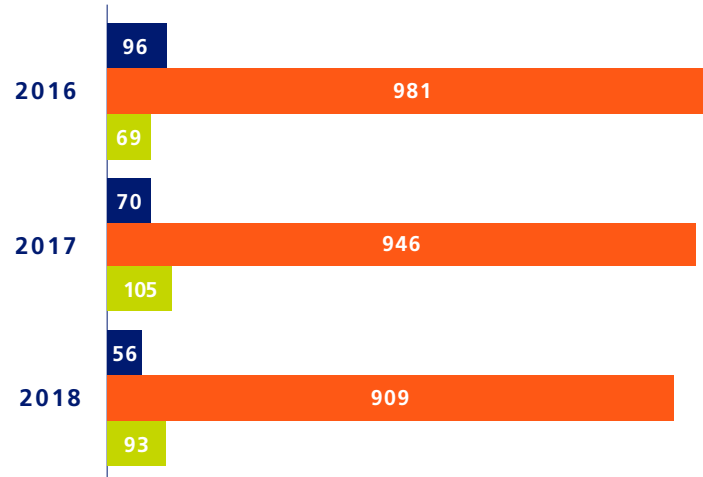


Effectif de Luminus et de ses filiales



Source : Luminus.

Mouvements du personnel Luminus SA

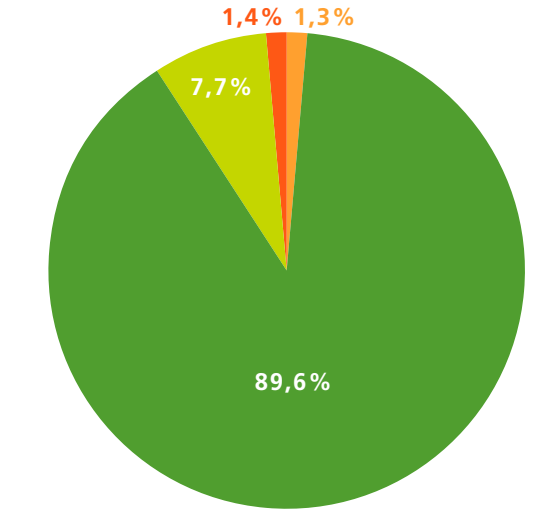


- Embauches
- Effectif total au 31 décembre
- Départs

GRI 102-7 102-8

Source : Bilans sociaux 2016-2018.

Types de contrat (%)



- Contrats durée indéterminée, temps plein
- Contrats durée indéterminée, temps partiel
- Contrats durée déterminée, temps plein ou partiel
- Intérimaires : effectif moyen sur l'année, sur base des attestations fournies par les agences d'intérim

GRI 102-8

Source : Bilans sociaux 2016-2018.

Notre rapport développement durable en ligne est accessible à toutes et tous sur rse.luminus.be
E.R. Pascale-Marie Barriquand, 1 rue du Marquis, 1000 Bruxelles, Juillet 2019