



# Responsabilité sociale Rapport 2019

STANDARDS GRI (GLOBAL REPORTING INITIATIVE)



## Règles de déclaration

En tant que société de droit belge, producteur et fournisseur de gaz et d'électricité, Luminus est tenue de respecter l'ensemble des lois et règlements mis en place par les législateurs fédéraux, régionaux et locaux, ainsi que les organismes régulateurs, à savoir la CREG, la VREG, la CWaPE et Brugel.

Luminus S.A. est également tenue de déposer ses comptes annuels ainsi qu'un rapport de gestion auprès de la Banque nationale de Belgique, en conformité avec le Code des sociétés. Suivant les prescriptions de ce Code, Luminus a opté pour l'exemption de sous-consolidation.

Les filiales de Luminus ne sont donc pas consolidées dans le présent rapport RSE.

En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, Luminus est soumise à certaines obligations imposées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), plus particulièrement en ce qui concerne l'accès à l'information. C'est pourquoi ce rapport RSE est accessible à tous sur le site <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/rapport-developpement-durable/>

Notre souhait est de respecter les recommandations de la Commission européenne en matière de reporting extra-financier et de publier des informations (1) pertinentes (« material ») (2) objectives, équilibrées et accessibles (3) complètes mais concises (4) stratégiques (5) orientées parties prenantes (6) cohérentes et claires, en suivant les standards GRI (Global Reporting Initiative) issus du Global Sustainability Standards Board (GSSB).

## Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans ce rapport RSE 2019 bénéficient d'une assurance externe :

- Les comptes annuels de Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique.

- L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre a été réalisé par la société Climact, en conformité avec le GHG Protocol international.
- Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale.

## Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les textes du rapport Responsabilité sociale concernent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2019 au 31 décembre 2019.

## Crédits photos

Couverture : Olivier Anbergen, Melting Prod.

Messages du Senior management : Nicolas Peeters, Melting Prod ; Olivier Anbergen, Melting Prod.

Dialogue parties prenantes : Martin Dellicour ; Yuzu Event ; Hannelore Blomme.

Energies renouvelables : Janssens ; Pol Lemestre ; Arnaud Fraikin ; Kevin Gardedieu ; Simon Roussel ; Bazefield.

Protection des écosystèmes : Faune et biotopes ; Robin Recordon, Luminus ; the Jane Goodall Institute/ By Michael Cox.

Empreinte carbone : Eric Perdu ; Nicolas Peeters, Melting Prod ; CO<sub>2</sub> Logic.

Solutions énergétiques : Ton Hurks, Center Parks ; Vanparijs Engineers ; Carl Geers, Luminus Solutions ; An Daems ; Isomo ; Antoine Rassart ; Tam Linh, Newelec ; LuWA.

Innovation : Olivier Anbergen, Melting Prod ; ATS Groep ; Audrey De Leval ; Eric Perdu ; Korneel Vermeyren.

Sécurité d'approvisionnement : Luminus.

## Copyright

Rédacteur en chef : Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.

Co-rédacteurs : Amélie Boes, Giacomina Galasso, Sophie Tips (& Secrétaire de Rédaction), Frédéric Wauters.

# CHIFFRES CLES 2019

## ETHIQUE ET RESPONSABILITE

- 1 alerte concernant les achats
- 6 audits internes clôturés dans l'année

## PRODUCTION ET ENVIRONNEMENT

- 81,5 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables en Belgique
- 26 éoliennes supplémentaires (212 au total)
- 519 MW Puissance installée cumulée en éolien (+18%)
- 989 tonnes de déchets extraits de la Meuse
- 96% Taux de recyclage des déchets industriels

## CLIENTS ET CONSOMMATION

- Volume de gaz vendu : 14,5 TWh (-2,3%)
- Volume d'électricité vendu : 12,5 TWh (-1,4%)
- 44,3 MW Puissance photovoltaïque cumulée, installée chez nos clients (21MW en 2019, soit +90%)
- 25% des ventes de gaz naturel compensées en CO<sub>2</sub>
- +36 Net Promoter Score Nouveaux services (-12%)

## RESSOURCES HUMAINES

- 0 accidents chômants (chez Luminus SA)
- 41% femmes - 13 nationalités
- 905 salariés Luminus SA
- 2 125 salariés Luminus Groupe (+2,8%)

## PERFORMANCE ECONOMIQUE

- 2,5 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 11,2 millions d'euros de résultat net
- 33,2 millions d'euros de taxes et contributions

Photo de couverture : le parc éolien de Villers-le-Bouillet, construit en 2019.



# Rapport Responsabilité sociétale 2019

Standards GRI (Global Reporting Initiative)

 	<b>MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT</b>	4-7
 	<b>INSTANCES DIRIGEANTES</b>	8
 	<b>ENGAGEMENTS 2030</b>	9-14
 	<b>CONTEXTE, GRANDES TENDANCES ET IMPACTS</b>	15-25
 	<b>DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES</b>	26-42
 	<b>ETHIQUE ET RESPONSABILITÉ</b>	43-46
 	<b>ENVIRONNEMENT</b>	47-72
 	<b>CLIENTS</b>	73-90
 	<b>INNOVATION</b>	91-98
 	<b>ENJEUX HUMAINS</b>	99-106
 	<b>PERFORMANCE ECONOMIQUE</b>	107-109
 	<b>INDEX GRI</b>	110-115



# Les résultats engrangés confirment la stratégie

Face à l'urgence climatique, Luminus continue à investir dans les énergies renouvelables tout en contribuant à la sécurité d'approvisionnement, défend sa part de marché dans la fourniture de gaz et d'électricité et développe son offre de solutions énergétiques. Luminus réalise un résultat net positif pour 2019, malgré l'impact négatif des provisions nucléaires.

La croissance du parc éolien a dépassé nos attentes, avec 80 MW éoliens construits en un an – et ce en dépit de la faillite d'un fournisseur important, Senvion. 2019 est également marquée par l'installation de deux nouvelles turbines éco-durables à la centrale hydro-électrique de Monsin. Cette rénovation d'envergure, associée au projet Life4Fish, cherche à préserver la production d'électricité renouvelable ainsi que la biodiversité.

Nos centrales thermiques, qui compensent le caractère intermittent des énergies renouvelables, ont su répondre aux sollicitations du marché. L'indisponibilité en fin d'année du cycle combiné de Ringvaart, en raison d'un défaut technique, est venue rappeler une nouvelle fois l'importance d'un parc de production diversifié. Pour faire face à la sortie de la filière nucléaire et en appui du développement des

énergies renouvelables, Luminus continue à plaider pour la mise en place d'un mécanisme de rémunération des capacités. Le projet de nouveau cycle combiné gaz à Seraing progresse dans cette perspective.

Dans un marché particulièrement concurrentiel, nous sommes parvenus à préserver notre part de marché dans la fourniture de gaz et d'électricité.

La croissance dans les services se poursuit, dans les filiales du groupe, avec, par exemple, un nouveau record d'installation de panneaux photovoltaïques chez les clients industriels. Avec le nouveau site d'ATS à Gand, qui sert de vitrine pour toutes les solutions d'efficacité énergétique : batteries, chauffage, ventilation, etc. Avec, aussi, le démarrage du chantier de rénovation de l'éclairage des autoroutes wallonnes, grâce aux efforts conjoints de Citelum, de Luminus et de CFE au sein du consortium LuWA.

Fort de tous ces développements industriels réussis, le résultat net de l'entreprise est positif en 2019, même s'il est pénalisé par la hausse significative des provisions nucléaires.

Je remercie toutes les équipes de Luminus et de ses filiales, fortement mobilisées au service de la transition énergétique, pour les résultats engrangés en 2019. Proficiat, très sincèrement !

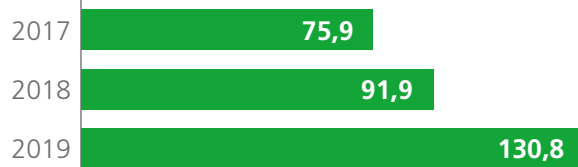
*Paul De fauw*



**Inauguration, en mars 2019, de la nouvelle unité de cogénération qui alimente le réseau de chaleur de la ville de Gand. Une nouvelle étape dans la vie de ce site historique de l'entreprise.**

### Investissements dans les énergies renouvelables (en millions d'euros)

GRI-OG2



Source : Luminus. Les chiffres ci-dessus intègrent l'ensemble des investissements réalisés par Luminus, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, etc.). Les montants versés par les tiers investisseurs ne sont pas pris en compte.





# Ensemble, engagés et innovants face à l'urgence climatique

Notre stratégie porte ses fruits, sur le plan commercial, économique, environnemental et social. La quasi-totalité des indicateurs sont en nette amélioration.



L'an dernier a été, à bien des égards, une année record. Nouveau record de chaleur, hélas, le troisième en trois ans. Concentration record de CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère. Records de mobilisation des scientifiques, des jeunes et des moins jeunes en faveur du climat. Jamais freiner le dérèglement climatique n'a été aussi crucial et aussi urgent.

**Jane Goodall et Grégoire Dallemagne, lors de la réunion du management du groupe Luminus du 15 mars 2019. Devant 450 personnes, Jane a retracé son parcours scientifique puis activiste, ainsi que ses « raisons d'espérer ».**

Luminus s'y emploie depuis plusieurs années déjà. Nous avons l'ambition de devenir le partenaire énergétique préféré de nos clients, en les aidant à réduire leur empreinte carbone grâce à des solutions d'efficacité énergétique innovantes et aux énergies renouvelables.

Chez Luminus aussi, les records ont été nombreux en 2019, que ce soit en matière de construction d'éoliennes, d'installation de panneaux photovoltaïques ou de ventes de services.

### 80 MW éoliens construits en un an

Nous sommes particulièrement fiers des succès engrangés par l'équipe chargée de notre développement éolien.

Nous avons mis en service 26 éoliennes pour une puissance de 80 MW en un an. Ce nouveau record renforce notre position de leader de l'éolien onshore en Belgique, avec un parc de 212 éoliennes pour une puissance de 519 MW à fin 2019. Ce résultat aurait été encore meilleur sans la faillite de l'un des principaux constructeurs éoliens, Senvion, qui a retardé la mise en service de certains projets.

En outre, notre portefeuille de projets compte plusieurs centaines de mégawatts en développement, avec un objectif ambitieux de 774 MW, à construire d'ici 2023, soit une progression de 50% en quatre ans.

### Rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin

Nos objectifs de production hydro-électrique ont également été atteints grâce à l'exceptionnelle disponibilité des centrales,

et ce malgré un été très sec. Les deux nouvelles turbines éco-durables de la centrale hydro-électrique de Monsin ont produit leurs premiers kilowattheures début décembre. Ce chantier, qui représente à lui seul un investissement de 27 millions d'euros, devra se poursuivre, cet été ou le suivant, afin de mener à son terme la rénovation de la troisième turbine.

### Un parc de centrales à gaz flexibles très sollicité

En 2019 encore plus qu'en 2018, les centrales alimentées en gaz naturel ont joué leur rôle du point de vue de la sécurité d'approvisionnement et de la flexibilité requise par le réseau, pour pallier l'intermittence du renouvelable. Elles ont produit plus de 3 TWh, ce qui ne s'était pas produit depuis 2011. Le cycle combiné de Seraing, revenu sur le marché en novembre 2018, a largement contribué à l'équilibre du système, de même que la centrale de Ringvaart, avant l'incident survenu en novembre, qui a rendu cette centrale indisponible jusqu'à fin février 2020.

La troisième unité de cogénération de Ham, mise en service au printemps, a également fonctionné la plus grande partie de l'année pour alimenter le réseau de chaleur de la ville de Gand.

**Le présent rapport RSE a été réalisé sur la base des résultats certifiés 2019. A l'heure où nous publions, une crise sanitaire et économique sans précédent affecte, à des degrés divers, la santé et le bien-être de tous, ainsi que le monde du travail. La pandémie a déjà eu un impact important sur la baisse de la demande, les prix de l'énergie, l'augmentation des délais de paiement et des impayés, ainsi que sur l'activité de nos filiales de services, qui ont dû suspendre ou différer leurs chantiers. Toutefois, nos bons résultats 2019 nous permettent de poursuivre nos investissements dans les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique. Pour ce qui est de nos missions essentielles, que ce soit au niveau de la production ou de la fourniture d'énergie, la mobilisation de tous a été au rendez-vous. Nous espérons que cette crise sera l'occasion d'accélérer la transition énergétique et d'adopter un mode de vie plus respectueux de la planète et de tous ses habitants.**





### Unification de la marque et maintien de la part de marché

L'année 2019 a été marquée par l'intégration du nom de l'entreprise\* et de la marque commerciale sous un nom unique, Luminus, tout en conservant l'univers graphique du groupe EDF, qui soutient notre transformation, au service d'une économie décarbonée. Cette intégration nous permet de capitaliser sur les investissements importants réalisés en Belgique dans le renouvelable et l'efficacité énergétique, et de simplifier l'usage de la marque pour Luminus et ses filiales. Luminus est ainsi parvenue à maintenir sa part de marché dans ses métiers traditionnels, malgré un niveau de concurrence très élevé.

### Satisfaction client en baisse, mais réduction du nombre de plaintes

S'il faut citer un point sur lequel nous devons nous améliorer, c'est celui qui concerne la satisfaction de nos clients, plus faible l'an dernier. Une baisse transitoire de la qualité de traitement des appels (rétablie en fin d'année) y a contribué, mais les clients déploraient surtout l'augmentation des prix de marché, en gaz comme en électricité.

A contrario, nous avons réussi à accélérer le traitement des réclamations, et nos efforts ont été couronnés de succès, comme le montre l'indicateur de la VREG sur le nombre de plaintes, en nette amélioration.

### Croissance dynamique dans les solutions énergétiques

Nos filiales actives dans les services énergétiques sont en forte croissance, avec un chiffre d'affaires 2019 atteignant 278 millions d'euros.

\* l'entreprise s'appelait EDF Luminus avant avril 2019 et SPE avant 2011.

Vanparijs Engineers a pu construire et mettre en service plusieurs unités de cogénération qui contribuent fortement à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, dont celles du chauffage urbain de la ville de Gand.

Nos contrats de performance énergétique, mis en œuvre par Luminus Solutions, ont montré à quel point ce type de prestations est la voie de l'avenir. A Liège, Oupeye et Seraing, à Anderlecht, et bientôt à Dilbeek, la baisse des consommations est conforme aux objectifs, et peut atteindre -40%.

Pour Newelec, l'année 2019 est un tournant, avec le démarrage du contrat d'éclairage des autoroutes « LuWa », ainsi que pour ATS, avec l'aménagement du nouveau bâtiment de Langerbruggekaai à Gand, équipé des toutes dernières solutions d'automatisation et d'efficacité énergétique.

Témoins de cette croissance dynamique, les effectifs des filiales continuent à croître. L'acquisition de Censatech par ATS ainsi que celle de Ervac par Newelec y ont contribué.

L'installation de panneaux solaires a atteint un nouveau record avec plus de 20 MW posés par nos filiales Dauvister et Insaver, soit 90% de plus qu'en 2018, grâce à des solutions de financement très performantes.

### Un personnel engagé

Selon notre enquête annuelle, le taux d'engagement atteint 82%, contre 79% l'an dernier.

C'est le signe d'une adhésion croissante à la façon dont nous

relevons les défis de la transition énergétique. Pour faire la différence, nous nous efforçons de nous comporter, tous ensemble, comme des entrepreneurs au service de nos clients et tenons à faire preuve d'objectivité, d'ouverture d'esprit et d'optimisme.

Notre certification Top Employer est d'ailleurs venue nous confirmer, pour la huitième année consécutive, que nous faisons partie des meilleurs employeurs belges.



### ENSEMBLE FAISONS LA DIFFÉRENCE

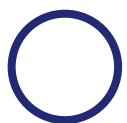
Nous voulons devenir le partenaire énergétique préféré en aidant nos clients à réduire leur empreinte carbone grâce à des solutions d'efficacité énergétique innovantes et à notre production renouvelable.

Nous sommes leaders en énergies renouvelables et en solutions de flexibilité

Nous offrons à nos clients un accès facile à des solutions énergétiques personnalisées

Nous aidons nos clients à réduire et sécuriser leur consommation grâce à notre réseau de professionnels

Nos équipes engagées et positives font notre succès. Nous accélérons l'innovation pour améliorer nos métiers actuels et inventer notre avenir.



### Cinq ans sans accident chômant

De tous nos indicateurs, ceux qui nous tiennent le plus à cœur sont ceux concernant la sécurité et l'engagement du personnel.

Sur le plan de la sécurité, qui reste notre priorité absolue, Luminus compte maintenant cinq ans sans accident chômant parmi ses employés. C'est le résultat d'une mobilisation de tous et de chaque instant pour ne laisser passer aucune imprudence ou négligence, pour signaler les presque-accidents et pour sensibiliser encore et toujours tous nos collègues. En 2019, nous déplorons malheureusement quatre accidents chez nos sous-traitants, dont trois sur le chantier de rénovation de la centrale de Monsin.

**En 2019, la plate-forme d'innovation de Luminus a permis le lancement de plusieurs projets, dont la start-up bcheck et le service Lumifix.**

**Près de cent nouvelles idées ont été générées par le personnel. Parmi celles-ci, neuf ont été présentées lors de la journée le 5 décembre 2019.**

**Cinq d'entre elles ont été sélectionnées pour être développées dans le cadre de l'incubateur #next, lancé en 2017 avec Start it@KBC.**

### Amélioration du résultat net

L'ensemble de ces performances nous a permis de retrouver un résultat net positif en 2019. Les participations que Luminus détient dans certaines centrales nucléaires belges ont à nouveau pesé négativement sur les résultats en 2019, principalement à cause de la révision à la hausse des provisions nucléaires, intervenue à l'occasion de la révision triennale.

### Nos ambitions\* pour 2020 : intensifier la lutte contre le dérèglement climatique

Notre première mission, essentielle, reste de produire de l'électricité de façon durable, afin de fournir à nos clients l'énergie dont ils ont besoin.

Mais nous souhaitons, encore plus aujourd'hui qu'hier, aider nos clients à consommer moins et à réduire leur empreinte carbone.

En 2020, notre leadership dans l'éolien terrestre devrait se maintenir, compte tenu des constructions prévues ou déjà achevées. Nous prévoyons également de poursuivre le développement du projet de nouvelle centrale à cycle combiné sur le site de Seraing – si le contexte réglementaire vient confirmer la viabilité d'un tel projet.

Renforcer notre action dans l'efficacité énergétique et poursuivre le développement des services reste, plus que jamais, un pilier stratégique. Les contrats de performance énergétique, en particulier, répondent efficacement à l'urgence climatique et devraient être renforcés. Et nous développons également des solutions de mobilité électrique afin de contribuer à la réduction des émissions du transport.

Nous continuerons à investir dans l'innovation afin de relever les défis de la transition énergétique. Mettre à contribution l'intelligence artificielle, participer aux communautés locales d'énergie pour y favoriser le développement des énergies renouvelables et la production d'hydrogène vert, poursuivre notre collaboration avec Start it@KBC pour créer des relais de croissance... toujours autant de projets qui mobilisent l'énergie d'un nombre croissant de nos collègues.

C'est ensemble que nous inventons notre futur, celui de nos clients et de nos enfants, au service d'une société plus responsable et plus durable.

\* La situation de crise qui touche la Belgique depuis mi-mars 2020 affecte fortement nos activités. Nos projections tant commerciales que financières devront en tenir compte. La direction à suivre, quant à elle, reste d'actualité.







# INSTANCES DIRIGEANTES

## Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2019, le Conseil d'Administration de Luminus est composé de 13 administrateurs :

- six proposés par les actionnaires belges ;
- sept proposés par le Groupe EDF.

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

### Actionnaires belges

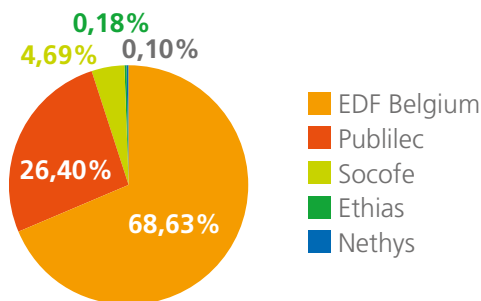
- Defada sprl, représentée par Monsieur Paul De fauw
- Eficaz sprl, représentée par Monsieur Ludy Modderie
- Monsieur Alain Decerf
- Monsieur Laurent Levaux
- Monsieur Bernard Thiry
- Monsieur Renaud Witmeur

### Actionnaires Groupe EDF

- Sylvie Billon, Directrice Financière, Direction Internationale
- Carine de Boissezon, Directrice Développement Durable
- Bruno Bensasson, Directeur Exécutif Groupe, Energies Renouvelables
- François Driesen, Directeur Juridique, Contrôle Interne et Risques Direction Internationale
- Stephen Hargreaves, Corporate Strategy Director, EDF Energy
- Marianne Laigneau, Directeur Exécutif Groupe en charge de la Direction Internationale
- Nicole Verdier Naves, Directeur Dirigeants, Talents et Formation des Managers

## Quatre actionnaires belges détiennent 31,4% du capital de Luminus

Actionariat en pourcentage (%)



Source : Luminus.

## Réunions du conseil d'administration et des comités spécialisés



GRI 102-18

## Gouvernance : des réunions régulières des instances de décision

Le Conseil d'Administration définit la politique et la stratégie générale de la société et supervise la gestion opérationnelle. Il délègue la gestion journalière au Comité exécutif. Il s'est réuni à cinq reprises en 2019.

Le Conseil d'Administration s'est doté de trois comités spécialisés, dont les membres sont des administrateurs choisis par le Conseil. Chaque comité se réunit au minimum deux fois par an et chaque fois que l'intérêt de la société l'exige.

Ces comités sont les suivants :

- Le Comité stratégique évalue le plan stratégique de la société (ex. projets d'investissement ou d'acquisition) et émet des avis sur les orientations à prendre. Il s'est réuni deux fois en 2019.
- Le Comité Audit et Risques s'assure de la fiabilité de l'information financière fournie aux actionnaires et émet des recommandations sur la politique comptable, l'examen des comptes, le contrôle du budget et la qualité du contrôle interne. Il formule aussi des recommandations quant à la politique à adopter en matière de risques financiers ou opérationnels majeurs. Il s'est réuni quatre fois en 2019.
- Le Comité de nomination et de rémunération examine la politique de rémunération de l'entreprise et suit en particulier la nomination, la performance et la rémunération des membres du Comité exécutif. Il s'est réuni une fois en 2019.

N.B. : Marianne Laigneau a démissionné le 08/02/2020 et a été remplacée par Béatrice Buffon, Directrice Exécutive Groupe en charge de la Direction Internationale d'EDF, lors du CA du 14/02/2020.





## Luminus s'engage à concrétiser six engagements, en référence à 12 des 17 objectifs 2030 des Nations Unies

Les Nations Unies ont adopté leur programme pour le développement durable à l'horizon 2030 le 25 septembre 2015. Les 17 objectifs de développement durable (SDGs\*) sont un appel mondial à agir pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité.

Dès fin 2015, Luminus s'était engagé, auprès du réseau The Shift, en faveur de quatre objectifs. Ces objectifs, directement liés aux métiers de Luminus, concernent la santé et le bien-être du personnel (SDG n°3), les énergies propres et d'un coût abordable (SDG n°7), les villes et communautés durables (SDG n°11), la lutte contre les changements climatiques (SDG n°13).

En 2019, Luminus a entamé une réflexion visant à formaliser des engagements vis-à-vis d'autres SDGs. Cette réflexion a permis de concrétiser six engagements, intégrant les quatre précédents, et se référant à douze SDGs au total.

**Ethique et achats** : intégrer les meilleures pratiques en terme d'éthique et s'assurer de rendre ses achats plus responsables

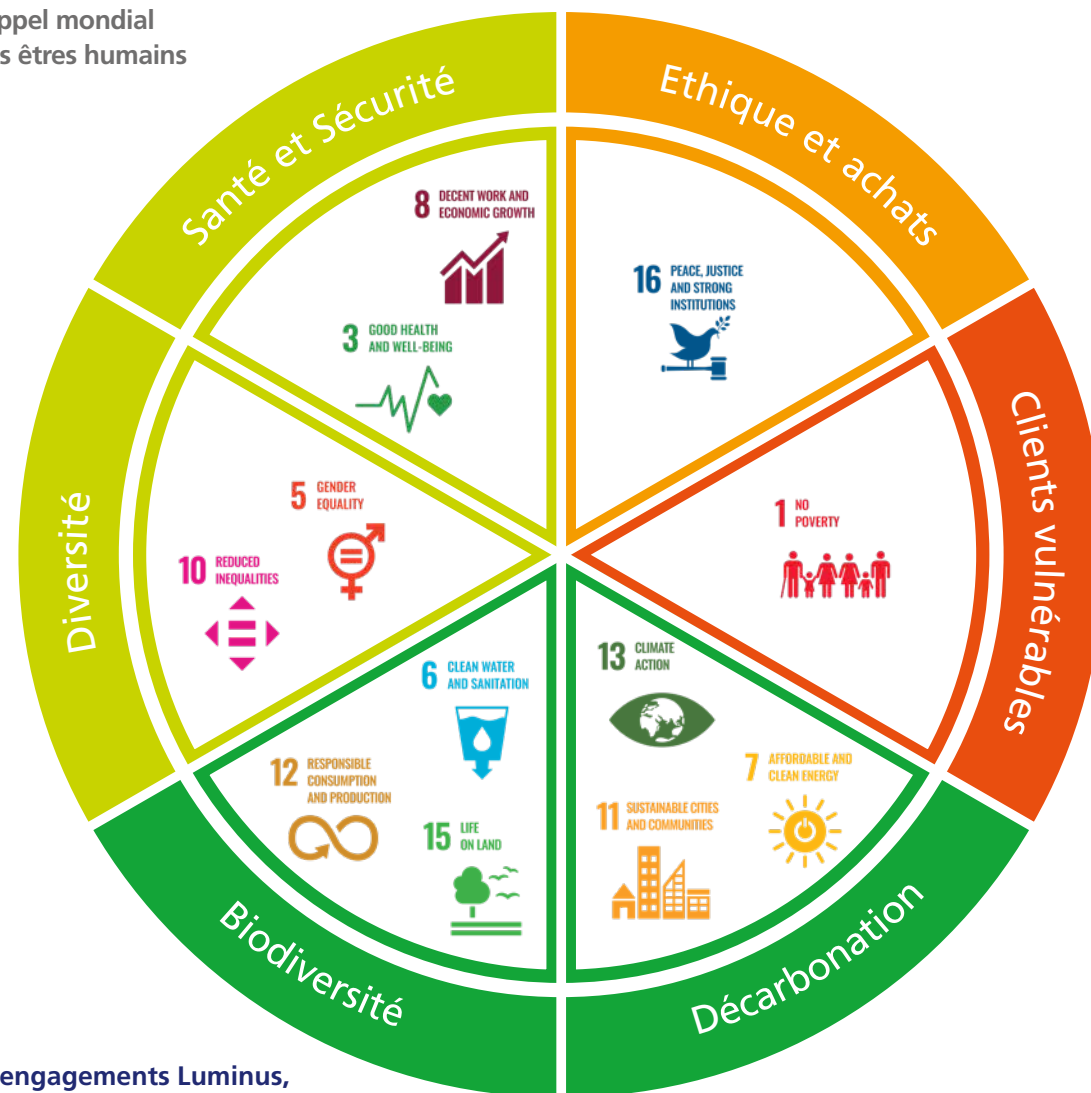
**Clients vulnérables** : anticiper les difficultés des clients vulnérables pour préserver leur accès à l'énergie

**Décarbonation** : contribuer à la lutte contre le changement climatique en développant les énergies renouvelables et les solutions d'efficacité énergétique, et en associant les citoyens aux investissements

**Biodiversité** : réduire les impacts de nos projets et mettre en place des mécanismes pour avoir un effet positif sur la biodiversité

**Santé, sécurité et bien-être au travail** : veiller à la santé et la sécurité de chacun, aussi bien au sein de l'entreprise qu'en externe

**Diversité** : favoriser la diversité et lutter contre les discriminations



Six engagements Luminus, en faveur de douze SDGs.

\* SDG : Sustainable Development Goal ou Objectif de Développement durable

## Intégrer les meilleures pratiques en terme d'éthique et s'assurer de rendre ses achats plus responsables



- SDG 16.5** Réduire nettement la corruption sous toutes ses formes
- SDG 16.7** Faire en sorte que le dynamisme, l'ouverture, la participation et la représentation à tous les niveaux caractérisent la prise de décisions
- SDG 16.b** Promouvoir et appliquer des lois et politiques non discriminatoires pour le développement durable

Luminus s'engage à respecter des règles éthiques et de conformité aussi bien en interne qu'en externe, à travers différentes politiques et son Code de Conduite. Luminus a mis en place un système d'alerte et prend les actions nécessaires afin d'être en accord avec la législation belge, sa propre politique et ses clauses d'intégrité, ainsi que certaines conventions internationales. Dans le cadre du SDG16, Luminus s'engage à lutter contre la fraude et la corruption sous toutes ses formes, ainsi qu'à prévenir et traiter toute situation d'injustice ou de discrimination dans la vie au travail.

## Anticiper les difficultés des clients vulnérables pour préserver leur accès à l'énergie



- SDG 1.4** D'ici 2030, faire en sorte que tous, hommes et femmes, en particulier les pauvres et les personnes vulnérables, aient les mêmes droits aux ressources économiques et qu'ils aient accès aux services de base, à la propriété et au contrôle des terres et à d'autres formes de propriété, à l'héritage et aux ressources naturelles et à des nouvelles technologies et des services financiers adéquats, y compris la microfinance

Luminus s'est engagé, dès 2012, à aider les clients vulnérables à gérer au mieux leurs factures d'énergie. Les processus internes ont été modifiés, afin que :

- les clients soient contactés pro-activement lorsque leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ;
- les demandes des clients exposés à des coupures soient traitées en priorité ;
- les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale soient favorisés.

Par ailleurs, les acomptes mensuels, qui permettent d'échelonner les paiements, sont calculés pour éviter les mauvaises surprises et des risques de surendettement lors des régularisations annuelles. En cas de difficulté, l'entreprise s'efforce de proposer des solutions individualisées, afin que le plan de paiement proposé soit aussi réaliste que possible, et mené à terme sans nouvel incident.

# Contribuer à la lutte contre le changement climatique en développant les énergies renouvelables et les solutions d'efficacité énergétique, et en associant les citoyens aux investissements



- SDG 7.2** D'ici 2030, accroître nettement la part de l'énergie renouvelable dans le bouquet énergétique mondial
- SDG 7.3** D'ici 2030, doubler le taux mondial d'amélioration de l'efficacité énergétique
- SDG 7.A** D'ici 2030, renforcer la coopération internationale en vue de faciliter l'accès à la recherche et aux technologies relatives à l'énergie propre, notamment l'énergie renouvelable, l'efficacité énergétique et les nouvelles technologies fossiles propres, et promouvoir l'investissement dans l'infrastructure énergétique et les énergies propres



- SDG 11.B** Accroître le nombre de villes et d'établissements humains qui adoptent et mettent en œuvre des politiques et plans d'action intégrés en faveur de l'insertion de tous, l'utilisation rationnelle des ressources, l'adaptation aux effets des changements climatiques et leur atténuation et de la résilience face aux catastrophes, et élaborer et mettre en œuvre, conformément au Sendai Framework for Disaster Risk Reduction 2015-2030, une gestion globale des risques de catastrophe



- SDG 13.3** Améliorer l'éducation, la sensibilisation et les capacités individuelles et institutionnelles en ce qui concerne la limitation et l'adaptation aux changements climatiques, l'atténuation de leurs effets et les systèmes d'alerte

Luminus s'engage à mesurer son empreinte carbone chaque année. Celle-ci fait l'objet d'une certification d'un tiers indépendant. Des mesures sont prises pour limiter les émissions de gaz à effet de serre (GES) ou les compenser. Les résultats obtenus sont publiés en toute transparence dans le rapport RSE annuel.

Luminus s'engage à développer son parc éolien, avec un objectif ambitieux de 774 MW, à construire d'ici 2023, soit une progression de 50% en quatre ans. Luminus bénéficie de l'expertise du groupe EDF, et notamment de la Direction Recherche et Développement, lors de la mise en œuvre des technologies les plus efficaces et les plus décarbonées.

En proposant à ses clients des contrats de performance énergétique, Luminus s'engage sur une meilleure utilisation des ressources, pour un résultat garanti. Luminus donne la possibilité aux citoyens d'investir dans ses projets d'énergies renouvelables, ce qui contribue à la sensibilisation du public aux problématiques climatiques, en accord avec l'engagement pris avec The Shift en 2015.

## Réduire les impacts de nos projets et mettre en place des mécanismes pour avoir un effet positif sur la biodiversité



**SDG 6.3** D'ici 2030, améliorer la qualité de l'eau en réduisant la pollution, l'évacuation « sauvage » des déchets et en minimisant les émissions de produits chimiques et de matières dangereuses, en diminuant de moitié la proportion d'eaux usées non traitées et en augmentant nettement le recyclage et la réutilisation sans danger de l'eau

**SDG 6.6** D'ici 2020, protéger et restaurer les écosystèmes liés à l'eau, notamment les montagnes, les forêts, les zones humides, les rivières, les aquifères et les lacs

Luminus s'efforce de réduire la consommation d'eau dans l'ensemble de ses installations, afin de contribuer à une gestion durable de l'eau. Luminus s'efforce de limiter l'utilisation de produits chimiques et matériaux dangereux, d'éviter tout rejet incontrôlé et de réduire le volume d'eaux usées non traitées avant rejet.

De façon plus générale, Luminus cherche à réduire son empreinte sur les écosystèmes. Luminus a notamment mis en place un système de tri sélectif sur l'ensemble de ses sites, ainsi qu'un processus de recyclage des déchets industriels. En tant que producteur d'électricité, Luminus s'engage également à éviter, réduire ou compenser la contribution de ses activités aux cinq facteurs de pression majeurs (IPBES\*) sur la biodiversité. De plus, Luminus s'engage, avec des partenaires, à participer à la lutte contre la déforestation et/ou à reboiser.



**SDG 12.4** D'ici 2020, instaurer une gestion écologiquement rationnelle des produits chimiques et de tous les déchets tout au long de leur cycle de vie, conformément aux principes directeurs arrêtés à l'échelle internationale, et réduire considérablement leur déversement dans l'air, l'eau et le sol, afin de minimiser leurs effets négatifs sur la santé et l'environnement



**SDG 15.1** D'ici 2020, garantir la préservation, la restauration et l'exploitation durable des écosystèmes terrestres et des écosystèmes d'eau douce et des services connexes, en particulier les forêts, les zones humides, les montagnes et les zones arides, conformément aux obligations découlant des accords internationaux

**SDG 15.5** Prendre d'urgence des mesures énergiques pour réduire la dégradation du milieu naturel, mettre un terme à l'appauvrissement de la biodiversité et, d'ici 2020, protéger les espèces menacées et prévenir leur extinction

**SDG 15.8** D'ici 2020, prendre des mesures pour empêcher l'introduction d'espèces exotiques envahissantes, atténuer sensiblement les effets que ces espèces ont sur les écosystèmes terrestres et aquatiques et contrôler ou éradiquer les espèces prioritaires

\* IPBES : Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services



## Veiller à la santé et la sécurité de chacun, aussi bien au sein de l'entreprise qu'en externe

3

GOOD HEALTH AND WELL-BEING



- SDG 3.4** D'ici 2030, réduire d'un tiers, par la prévention et le traitement, le taux de mortalité prématurée due à des maladies non transmissibles et promouvoir la santé mentale et le bien-être
- SDG 3.5** Renforcer la prévention et le traitement de l'abus de substances psychoactives, notamment de stupéfiants et d'alcool
- SDG 3.9** D'ici 2030, réduire nettement le nombre de décès et de maladies dus à des substances chimiques dangereuses et à la pollution et à la contamination de l'air, de l'eau et du sol

8

DECENT WORK AND ECONOMIC GROWTH



- SDG 8.8** Défendre les droits des travailleurs, promouvoir la sécurité sur le lieu de travail et assurer la protection de tous les travailleurs, y compris les migrants, en particulier les femmes, et ceux qui ont un emploi précaire

Luminus s'efforce de créer des environnements de travail sûrs et sains afin de prévenir tout accident ou dommage matériel et environnemental.

Le management s'est engagé à cultiver objectivité, ouverture et optimisme, pour créer un environnement positif et propice au bien-être de tous.

La politique Health, Safety, Environment (HSE) de Luminus, ainsi que le Code de Conduite, décrivent les obligations des collaborateurs internes et externes vis-à-vis des règles de sécurité. La prévention des accidents fait l'objet de formations régulières. Des actions préventives vis-à-vis de l'abus de substances nocives pour la santé sont régulièrement organisées.

Luminus s'efforce de réduire les émissions et les rejets de substances pouvant polluer l'air, l'eau et le sol. Luminus rend également compte du niveau de pollution du sol de ses sites en faisant procéder à des audits, conformément aux réglementations, ainsi qu'aux assainissements requis.

## Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations

5

GENDER  
EQUALITY



**SDG 5.1** Mettre fin, dans le monde entier, à toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes et des filles

**SDG 5.5** Garantir la participation entière et effective des femmes et leur accès en toute égalité aux fonctions de direction à tous les niveaux de décision, dans la vie politique, économique et publique

10

REDUCED  
INEQUALITIES



**SDG 10.2** D'ici 2030, autonomiser toutes les personnes et favoriser leur intégration sociale, économique et politique, indépendamment de leur âge, sexe, handicaps, (supposée) race, appartenance ethnique, origines, religion, statut économique ou autre

**SDG 10.3** Assurer l'égalité des chances et réduire l'inégalité des résultats, notamment en éliminant les lois, politiques et pratiques discriminatoires et en promouvant l'adoption de lois, politiques et mesures adéquates en la matière

Luminus s'efforce d'éviter toute discrimination, depuis le processus de recrutement jusqu'à l'accès aux postes clefs.

La non-discrimination est l'une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus. En tant qu'employeur, « Luminus est déterminé à offrir à ses collaborateurs et collaboratrices des chances égales de reconnaissance et d'évolution de carrière, quelles que soient leurs croyances, leur genre, leur âge, leur handicap, leur origine ou leur orientation sexuelle. »

En outre, en 2016, le CEO de Luminus s'est engagé explicitement en faveur de la diversité, à tous les niveaux de l'entreprise : « Nos managers, en particulier, doivent être conscients des discriminations de genre - visibles, invisibles ou inconscientes - qui peuvent affecter les décisions des femmes comme des hommes. Bien connaître ces biais inconscients contribue à s'en libérer ! ».

La Leadership Ambition formalisée en 2018 précise le comportement attendu des managers : « j'apprécie la diversité chez mes collègues et je m'adapte à chacun ».



# Spécificités des marchés de l'énergie

## Les enjeux

Ce chapitre, à but pédagogique, a pour objectif de présenter de façon la plus claire possible :

- les spécificités du marché du gaz et de l'électricité
- les grandes tendances auxquelles est confronté le secteur
- les faits marquants externes ayant affecté l'activité de Luminus en 2019
- l'ensemble des composantes de la facture d'énergie, dont celles qui échappent au contrôle de Luminus
- la chaîne de valeur permettant de différencier les activités sous contrôle direct de Luminus de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, ou encore de celles sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle
- l'impact direct ou indirect, interne ou externe des activités de Luminus sur la nature ou les personnes (personnel, clients, riverains, etc.), en application des standards de reporting durable GRI.

*Ce chapitre a été fort développé en 2018, suite aux recommandations émises par les jeunes de Generation T, sélectionnés par l'asbl The Shift pour challenger les entreprises à la fois sur leur stratégie et leur reporting. Ces jeunes estimaient en effet utile une explication des fondamentaux du marché de l'énergie, susceptible d'aider les lecteurs à mieux comprendre les enjeux et impacts du secteur.*

*Pour le présent rapport, la sous-rubrique Grandes tendances a fait l'objet de modifications importantes. La chaîne de valeur a été revue et simplifiée. Et bien sûr les faits marquants observables sur les marchés de l'énergie sont très différents de ceux de l'année précédente.*

## Un secteur très spécifique

### Marché de l'électricité

L'électricité ne se stocke pas, ou très peu, surtout en Belgique du fait de l'absence de grandes centrales hydro-électriques (pas de barrages de retenue, seulement deux stations de pompage-turbinage).

Or la consommation, résidentielle ou industrielle, connaît de très grandes fluctuations, au cours de la journée et de l'année, en fonction de la température extérieure et de l'ensoleillement, et de l'activité économique. En été, la consommation belge peut descendre jusqu'à 6 GW, tandis que la consommation à la pointe du soir en hiver peut s'élever à plus de 13 GW.

Cela signifie que couvrir à tout moment la demande suppose de disposer de moyens de production flexibles et fiables, et ce d'autant plus que les capacités de production renouvelables intermittentes (éolien, solaire) augmentent.

Cette tâche très complexe, puisqu'il s'agit d'y parvenir pour un coût raisonnable, suppose de multiples anticipations macro-économiques, des ajustements à court terme et des retours d'expérience systématiques. Elle a été confiée par le législateur à un gestionnaire du réseau de transport de l'électricité, Elia, afin d'éviter toute coupure d'électricité intempestive, hiver comme été. Elia assure le transport de l'électricité sur le territoire belge, depuis les producteurs d'électricité jusqu'aux gestionnaires des réseaux de distribution qui alimentent les clients finaux. Pour assurer l'équilibre global de sa zone de réglage, Elia doit veiller à la compensation des déséquilibres à tout moment.

Pour cela, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité :

- fait appel à des « responsables d'équilibre », fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre ce que leurs clients consomment et ce qu'ils produisent et/ou achètent ;
- réserve, via appels d'offres, une partie des capacités de production flexibles afin de disposer de réserves de puissance à la hausse ou à la baisse.

Ces capacités sont sélectionnées sur base du prix proposé, ce qui favorise les offres les plus compétitives.

### Marché du gaz

Dans le secteur gazier, les ventes sont directement proportionnelles à la température extérieure et à l'activité économique. L'activité est donc très thermo-sensible, avec des consommations en général élevées en hiver, d'octobre à mars, et des pics de consommation très importants en cas de gel.

Face à ces fluctuations, la Belgique dispose de sources d'approvisionnement relativement diversifiées, mais de capacités de stockage limitées. Le prix du gaz fluctue également en fonction de la demande mondiale.

Le gestionnaire du réseau de transport de gaz, Fluxys, doit assurer un approvisionnement en continu, ajusté à la consommation belge, sur base horaire. Pour cela, Fluxys peut faire varier la pression du gaz dans le réseau de transport, à la hausse ou à la baisse. A cet effet, il utilise, entre autres, les infrastructures du port de Zeebrugge, les importations des pays limitrophes, ainsi que les capacités de stockage belges.



# Climat, biodiversité, évolutions technologiques : les grandes tendances

Le présent sous-chapitre a été inclus, pour la première fois, dans le rapport RSE de Luminus en 2018. En effet, les jeunes pionniers de la transition, sélectionnés par The Shift pour s'impliquer dans le « Generation T Challenge » et pour donner leur avis sur la stratégie et le reporting de Luminus, souhaitent qu'une analyse des grands changements en cours dans le secteur de l'énergie puisse être partagée. C'est en effet sur base de celle-ci que Luminus élabore son plan de transformation pluri-annuel.

Le texte ci-après a fait l'objet d'une importante mise à jour, afin de tenter de rendre compte de phénomènes variés, de la façon la plus pertinente qui soit, compte tenu des changements constatés en 2019.

Le secteur de l'énergie évolue sous l'influence de grandes tendances, que l'on peut regrouper dans trois catégories :

- le dérèglement climatique, à limiter ;
- l'équilibre des écosystèmes, à préserver ;
- l'évolution des technologies et la digitalisation croissante des interactions, à intégrer au quotidien.

Pour chacune de ces grandes tendances, nous avons décrit ci-après leurs enjeux, l'actualité récente en Belgique et la contribution de Luminus.

## Le dérèglement climatique : réduire les émissions de gaz à effet de serre pour limiter le réchauffement climatique

### L'ENJEU

Dans le cadre de l'Accord de Paris, adopté à la 21<sup>ème</sup> session de la Conférence des Parties à la Convention-cadre des Nations Unies sur les changements climatiques en 2015, 195 pays se sont engagés à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) afin de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C au-dessus des niveaux préindustriels. Selon le rapport du GIEC\* publié en 2018, les sources d'énergie avec des émissions de GES moindres constituent un critère essentiel pour atteindre l'objectif des 1,5°C avant 2050.

Un des principaux défis pour la Belgique est de décarboner son économie, tout en garantissant la sécurité d'approvisionnement et l'accessibilité de l'énergie.

\* Le Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC, ou IPCC en anglais) prévoit que 70-85% de l'électricité fournie dans le monde viendra de sources d'énergies renouvelables en 2050. Tandis qu'à peu près 8% viendra de la production de gaz. Les modèles climatiques projettent également une hausse de la production d'électricité d'origine nucléaire et combustibles fossiles avec capture et stockage du dioxyde de carbone, ainsi qu'une baisse de la production issue du charbon jusqu'à l'obtention de niveaux quasi nuls.

### LA TENDANCE

L'augmentation de l'efficacité énergétique, l'électrification des transports et du chauffage, le développement de sources d'énergies telles que le biogaz ou l'hydrogène, ou encore l'évolution des technologies de stockage d'électricité peuvent contribuer à la décarbonation du secteur énergétique. De même que le développement des énergies renouvelables, qui rend cependant encore plus nécessaire le recours à des sources d'énergie prévisibles, pour compenser l'intermittence.

### Le Green Deal

Le 11 décembre 2019, le Pacte vert ou « Green Deal », visant à amener l'Europe à respecter ses engagements climatiques internationaux et à devenir le premier continent zéro carbone en 2050, a été présenté à la Commission européenne. Le Pacte a pour objectif de promouvoir l'utilisation efficace des ressources, de restaurer la biodiversité et de réduire la pollution.

La décarbonation du système énergétique de l'Union Européenne est l'une des actions clés pour y parvenir. Le Pacte veut donner la priorité à l'efficacité énergétique et développer un secteur de l'énergie fondé en grande partie sur les sources renouvelables, tout en assurant un approvisionnement énergétique de l'UE sûr et abordable, et un marché pleinement intégré, interconnecté et numérisé.

L'ambition immédiate est d'atteindre une diminution de 50 à 55% des émissions par rapport aux niveaux de 1990, d'ici 2030.





## Le Plan national Energie-Climat 2021-2030

Le PNEC belge détaille les efforts à faire au niveau de l'état fédéral et dans chaque région pour atteindre les objectifs européens d'ici 2030.

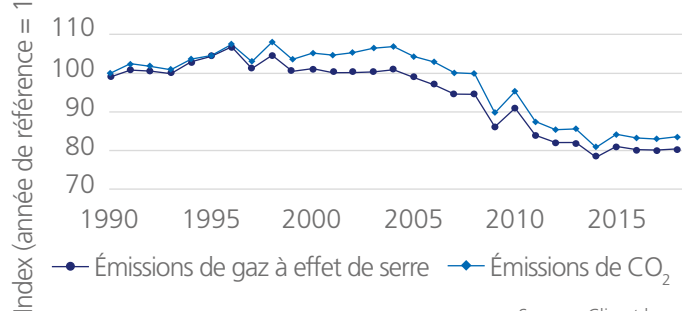
Parmi les sujets traités, la sécurité énergétique est citée comme l'un des défis les plus importants pour la Belgique, à court et moyen terme, principalement du fait de la sortie progressive prévue du nucléaire à l'horizon 2025 (mise hors service de 5 918 MW).

La Belgique ambitionne de produire 40% d'énergie renouvelable d'ici 2030, comme étape intermédiaire vers une production énergétique totalement décarbonée d'ici 2050.

## L'ACTUALITE 2019

Les émissions belges de CO<sub>2</sub> sont assez stables depuis 2015. De 2017 à 2018, elles ont légèrement augmenté (+0,38%). En 2018, le total des émissions de GES belge s'élevait à 118,5 MtCO<sub>2</sub>e, ce qui constitue une baisse de 19,1% par rapport aux niveaux de 1990. Il faut noter que le secteur de l'énergie (chauffage non compris) est le secteur s'étant le plus décarboné sur l'ensemble de la période 1990-2018 (-10,034ktCO<sub>2</sub>e). Les émissions issues de la production d'électricité ont diminué de 35% en raison des améliorations technologiques et du passage du charbon au gaz naturel et au renouvelable.

Emissions de CO<sub>2</sub> et de gaz à effet de serre en Belgique.



Source : Climat.be.

## LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

Luminus contribue à la diminution des émissions de gaz à effet de serre grâce à différentes initiatives :

- **Des investissements dans les énergies renouvelables**

En 2019, Luminus a investi, directement ou indirectement, 130,8 millions d'euros dans le développement des énergies renouvelables.

- **Des services contribuant à la décarbonation**

Luminus propose à ses clients des services permettant de réduire leur consommation d'énergie ou de contribuer au développement du renouvelable. Ceux-ci incluent la rénovation de l'éclairage, la rénovation et régulation des systèmes de chauffage/ventilation, la pose de panneaux solaires et l'implantation d'éoliennes en zone industrielle. La moitié des effectifs du groupe Luminus travaille dans les filiales à même de fournir ces services - ATS, Newelec, Insaver, Dauvister, Vanparijs Engineers ainsi que Luminus Solutions.

- **Des études démontrant le potentiel d'amélioration thermique des logements**

En 2019, Luminus a réalisé différentes études montrant le potentiel de décarbonation lié, d'une part, à l'isolation des logements, et d'autre part au changement de modes de chauffage des logements résidentiels. Le remplacement d'une chaudière mazout par une chaudière à condensation gaz performante permet de réduire les émissions d'environ 37%. Le passage à une pompe à chaleur permettrait une division par quatre des émissions. Ces études peuvent aider les autorités à prévoir des financements permettant de réduire l'empreinte carbone des logements.

- **Le développement de la mobilité électrique**

Luminus propose des solutions de charge adaptées, pour la maison, la route et le travail. Les infrastructures de charge pourront tenir compte des prévisions de production pour optimiser le rechargement des véhicules en fonction des prévisions de production (photovoltaïque, éolien, etc.).



# Préservation des écosystèmes : contribuer positivement à la préservation ou à la restauration des écosystèmes

## L'ENJEU

Les activités humaines ont des incidences sur la croissance et l'état de santé des populations humaines, animales ou végétales, ce qui affecte la survie des écosystèmes et la biodiversité. En particulier, les centrales thermiques émettent de l'oxyde d'azote - ainsi que de l'oxyde de soufre et des particules fines lorsqu'elles ne sont pas alimentées en gaz naturel ; les centrales hydroélectriques peuvent affecter la faune aquatique ; l'effet des éoliennes sur l'avifaune et les chiroptères doit faire l'objet d'un suivi régulier.

## LA TENDANCE

Des mesures sont prises pour limiter ou supprimer l'impact négatif des activités industrielles sur l'environnement et la biodiversité, afin de préserver les capacités d'auto-régénération des écosystèmes. Les réglementations évoluent régulièrement, pour tenir compte des risques nouvellement identifiés et de l'évolution de la faune et de la flore. La connaissance fine des enjeux et des impacts permet de faire évoluer les projets ainsi que les mesures compensatoires, pour qu'elles soient plus efficaces.

## L'ACTUALITE 2019

Les principaux challenges en Belgique sont l'amélioration de la qualité de l'air, la diminution de la pollution de l'eau et la conservation des espèces et habitats. La Stratégie Nationale de la Belgique pour la biodiversité 2006-2016 a été actualisée en 2013, avec un objectif 2020.

L'IPBES (Intergovernmental Science-Policy Platform on Biodiversity and Ecosystem Services), groupement d'experts internationaux pour la biodiversité, alerte sur le rythme de disparition des espèces animales comme végétales, et le risque d'effondrement de la biodiversité (<https://www.rse2018luminus.be/>). Ce constat est également fait en Belgique. Il est donc important que chaque acteur se mobilise.

## LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

Luminus contribue à la protection de l'environnement grâce à différentes mesures, volontaires ou obligatoires :

- **Des mesures pour prévenir les risques industriels**  
Tout site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels tous les cinq ans ou lors de modifications.
- **Des mesures pour contrôler la consommation d'eau**  
Les rejets liquides des centrales thermiques sont contrôlés en continu.
- **Des mesures pour gérer les déchets industriels**  
Les déchets produits ou extraits de la Meuse sont gérés en conformité avec la réglementation, pour maximiser leur recyclage.
- **Des mesures pour protéger la biodiversité**  
Outre les réglementations auxquelles Luminus doit se conformer, dès que ses projets sont susceptibles d'affecter les équilibres écologiques, certaines actions sont aussi menées de façon volontariste (partenariat avec Beeodiversity, le Jane Goodall Institute Belgium ou Faune et Biotopes).

En particulier, le développement de nouvelles unités de production suppose de mener des études spécifiques dans le cadre des permis à obtenir – et, parfois, de mettre en place des mesures de compensation ou de réduction des impacts (comme le bridage des éoliennes, destiné à protéger les chauve-souris).

En ce qui concerne le développement éolien, le suivi des mesures compensatoires obligatoires montre que ces dernières ont un impact positif sur la faune locale.

Dans le cas du projet Life for Fish, qui prévoit des aménagements spécifiques des centrales hydro-électriques, avec l'aide de la Recherche & Développement du Groupe EDF, de la Commission européenne et de plusieurs partenaires, plusieurs modifications ont été mises en place en 2019.



# Digitalisation des interactions : les innovations technologiques autorisent toujours plus de simplicité, de transparence et de suivi à distance

## L'ENJEU

Les mutations technologiques représentent à la fois une opportunité de développer de nouvelles activités et un défi à relever pour assurer la pérennité d'une entreprise.

L'automatisation croissante des process représente un enjeu à la fois commercial et sociétal. Pour les entreprises engagées dans l'amélioration de l'expérience client, cela signifie qu'il faut exploiter les opportunités de l'automatisation, si celles-ci permettent de réduire les coûts, tout en préservant la satisfaction des clients, qui peuvent bénéficier d'un service plus personnalisé, lorsque c'est utile.

## LA TENDANCE

La transition énergétique est marquée par de nombreuses évolutions technologiques, notamment en ce qui concerne l'intégration des moyens de production intermittents, les réseaux et les capteurs « intelligents », les plateformes de gestion des communautés locales d'énergie, les systèmes d'analyse de données, le stockage d'électricité, etc.

Ces évolutions permettent une décentralisation des moyens de production, et une couverture des besoins énergétiques au plus près des sites de consommation (habitations, sites industriels, etc.).

D'autre part, avec les applications à portée de clic, le comportement des consommateurs évolue. Tout ce qui facilite les décisions d'achat (comparaison entre fournisseurs), la livraison (à domicile), la facturation (électronique), bénéficie d'un a priori favorable. Les consommateurs recherchent de plus en plus d'efficacité, de simplicité et de transparence – et d'éthique sociale et environnementale, à condition que le prix reste abordable.

## L'ACTUALITE 2019

Dans le secteur de l'énergie, les nouvelles applications permettent de suivre en temps réel sa consommation, de piloter chauffage et ventilation à distance, de réserver une place pour recharger sa voiture électrique, de mutualiser des places de parking, etc. Le déploiement des smart meters, en cours en Région Flamande, contribuera à la création d'offres plus flexibles et plus dynamiques, afin de favoriser les équilibres production/consommation locaux.

Enfin, les communautés locales d'énergie, définies dans une loi adoptée en 2019 par la Région Wallonne, vont contribuer à instaurer de nouveaux modes d'équilibre entre production et consommation.

## LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

### • De plus en plus d'applications accessibles en ligne

Luminus propose à ses clients de suivre en permanence leur consommation d'énergie, afin d'ajuster les acomptes mensuels et d'éviter des surprises lors de la régulation annuelle. My Luminus permet également aux clients de comparer leur consommation avec celle des années précédentes. Ils peuvent aussi payer leur facture et modifier leurs informations personnelles.

Les applications en ligne et sur smartphones étant de plus en plus favorisées (à noter, par exemple, que le site web de Luminus a été consulté via smartphone à hauteur de 43% en 2019, au lieu de 34% l'année précédente), Une fonction « chat » a été mise à disposition des clients pour qu'ils puissent poser leurs questions en ligne.

D'autres outils en ligne sont disponibles, notamment :

- un calculateur d'énergie aidant à identifier les opportunités d'économies d'énergie,

- un « scenario chooser » permettant aux clients de souscrire à un contrat ou de modifier leur contrat existant en ligne,
- un module spécifique propose des devis pour l'installation de panneaux solaires,
- Lumifix offre la possibilité de prendre rapidement un rendez-vous pour un dépannage ou une réparation urgente.

### • Développer les modes de production décentralisés

La participation active de Luminus à la création de communautés locales d'énergie contribue au développement des énergies renouvelables locales, en réduisant les coûts de réseau et en optimisant leur intégration dans l'équilibre production/consommation local. De plus en plus d'équipements peuvent adapter leur consommation en fonction des variations de la production décentralisée.

### • Pilotage à distance des processus et des équipements

Pour suivre et améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, Luminus propose des outils de monitoring et de pilotage à distance des équipements techniques. Luminus utilise de tels outils pour le suivi de ses propres installations, pour optimiser la production d'électricité éolienne notamment.



# Fonctionnement du marché de l'énergie : les faits marquants externes de l'année 2019

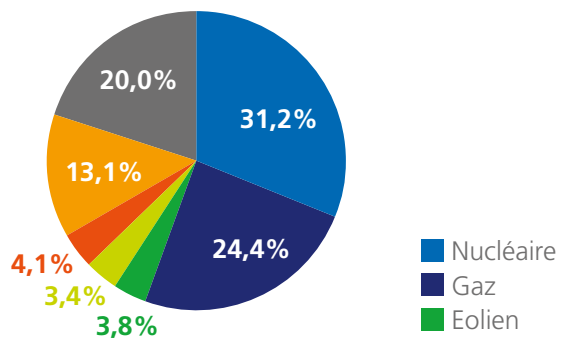
## Production renouvelable en hausse, amélioration de la disponibilité du nucléaire et solde imports/exports positif

En 2019, la production d'électricité d'origine belge est en hausse, surtout en ce qui concerne le renouvelable et le nucléaire - et le gaz dans une moindre mesure. L'année 2019 a principalement été marquée par :

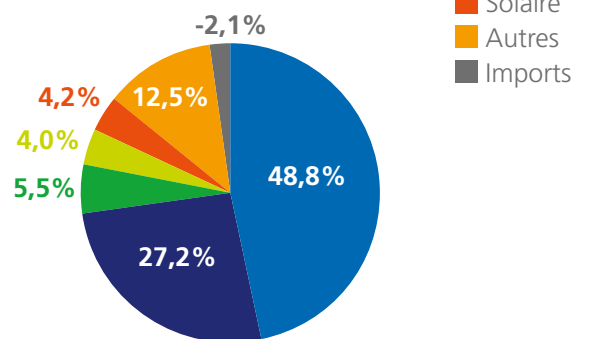
- un niveau record de production éolienne offshore/onshore et solaire, passant de 9,82 TWh en 2018 à 11,52 TWh en 2019, soit une progression de 17%. En particulier, le mois de décembre marque un nouveau record, jamais vu jusque là en Belgique, avec 16% de la charge du mois couverte par de l'énergie renouvelable (1,17 TWh) ;
- à lui seul, l'éolien onshore représente 3,4\* TWh (+23,8% par rapport à 2018) ;
- l'augmentation de la part du nucléaire dans le mix énergétique belge, avec 48,8% de l'énergie produite en Belgique, au lieu de 31,2% en 2018 ;
- une hausse de production des centrales à gaz (+8%) en 2019 ;
- des exportations d'électricité supérieures aux importations, pour la première fois en près de dix ans. La Belgique est ainsi passée d'un total net importateur de 17,5 TWh, soit 20% du mix énergétique en 2018, à un total net exportateur de 1,8 TWh, soit 2,1% du mix énergétique en 2019.

Mix énergétique belge

2018 : Total 87,5 TWh



2019 : Total 84,7 TWh



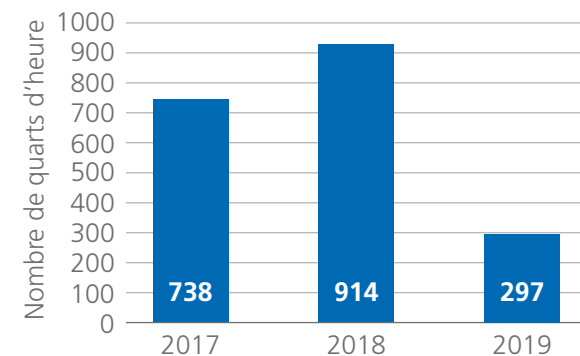
- Nucléaire
- Gaz
- Eolien Off-Shore
- Eolien On-Shore
- Solaire
- Autres
- Imports

Source : Elia.

## Baisse des coûts de déséquilibre

En 2019, la volatilité des prix de déséquilibre\*\* en temps réel a fortement baissé, principalement du fait de la remise en service de deux centrales nucléaires belges, en janvier puis en février 2019. Plus des deux tiers des prix de déséquilibre supérieurs à 200 €/MWh ont été observés en janvier et février.

Nombre de quarts d'heure avec des prix de déséquilibre supérieurs à 200 €/MWh



Source : Elia.

\* dont 27% produits par Luminus

\*\* prix appliqués lors des écarts constatés entre injections et prélèvements sur le réseau haute-tension





## Prix day ahead\* moins variables, et en baisse

La volatilité moyenne, sur l'année, des prix court terme s'est améliorée en 2019, pour des raisons identiques à celles ayant influé sur l'amélioration de la variabilité des prix de déséquilibre.

En revanche, le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a augmenté (71 heures dans l'année).

Ces facteurs ont contribué à ce que les prix Belpex day ahead retrouvent les niveaux du premier semestre 2017.

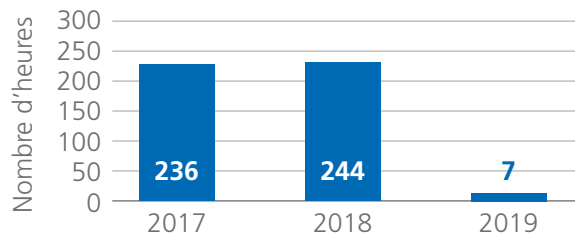
Encore élevés en janvier, les prix day ahead ont rapidement rejoint le niveau de 2017 et ont même terminé l'année à un niveau historiquement bas, en contraste avec ceux de 2018, fortement impactés par l'indisponibilité progressive de la quasi totalité du parc nucléaire belge au second semestre.

En effet, les incertitudes dues à l'indisponibilité prolongée de plusieurs centrales nucléaires belges ont continué à avoir des répercussions début 2019, avant la remise en service de Tihange 3 et Doel 2 en janvier et février.

Le graphe ci-dessous montre que les prix Belpex day ahead ont baissé tout au long de l'année pour s'établir à 36,36€/MWh en décembre 2019, contre 59,65€/MWh en décembre 2018 (-39%).

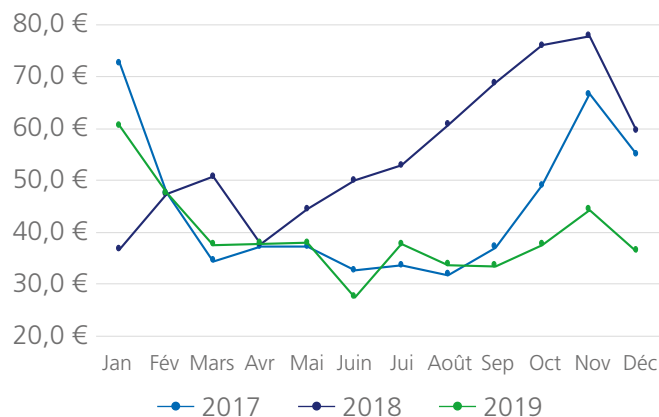
En moyenne, le prix de l'électricité sur le marché à court terme s'élevait à 39,4 €/MWh en 2019, soit une baisse de 28,7% par rapport à 2018.

Prix Belpex (day ahead) supérieurs à 100 €/MWh



Source : Belpex.

Moyenne du prix Belpex mois par mois sur trois ans (day ahead)

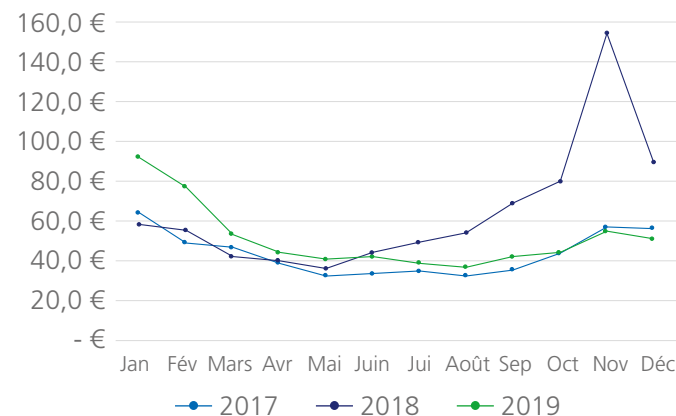


Source : Belpex.

## Baisse des prix forward

Quant aux prix à terme, ils suivent une même tendance à la baisse, commençant l'année 2019 à 92,01€/MWh pour finir à 50,99€/MWh en décembre, rejoignant les niveaux de 2017.

Evolution des prix à terme sur trois ans



Chaque courbe montre les prix à terme durant l'année en cours, pour l'année suivante

Source : Belpex.

\* Prix horaire qui s'établit en fonction de l'équilibre offre/demande en J-1



## Stabilisation du prix des quotas carbone à un niveau élevé, suite à une réforme du système d'échange des quotas

En 2019, le prix des quotas carbone est resté élevé (autour de 25€/tCO<sub>2</sub>). Ce prix avait plus que triplé en 2018, par rapport au prix moyen de 2017, obligeant les producteurs d'électricité fossile à payer plus du triple du montant habituel pour couvrir les émissions de leurs centrales à gaz ou au charbon.

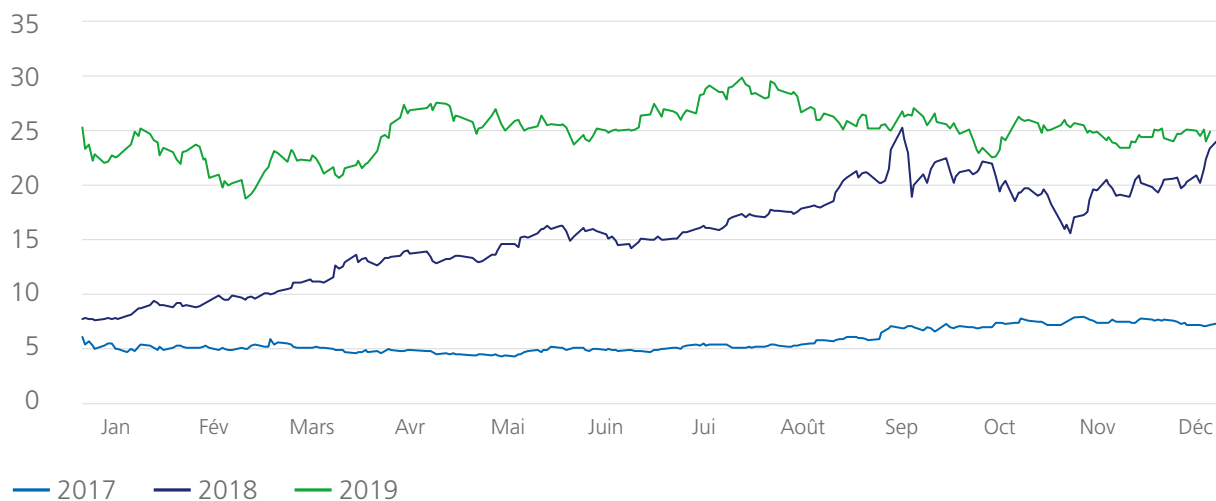
Cette évolution des prix à la hausse est due à une réforme du système d'échange de quotas d'émissions, intervenue en mai 2015, suite à plusieurs années de quotas excédentaires ayant fait baisser le prix de marché. L'Union européenne a alors introduit une « réserve de stabilité », qui retire systématiquement les excédents de quotas du marché, entraînant une hausse des prix.

La volatilité du prix du carbone est également en hausse en 2019, surtout par rapport à 2017, en raison de l'incertitude sur les modalités du Brexit, renforçant le risque de sortie prématurée de la Grande-Bretagne du marché européen des quotas carbone. Une sortie sans transition provoquerait une chute importante des prix du carbone suite à la vente massive de quotas de carbone détenus par la Grande-Bretagne.

## Baisse des prix du gaz naturel

L'année 2019 a également été caractérisée par une baisse des prix du gaz naturel à la suite d'un excédent à l'échelle mondiale. Cet excédent d'offre est en partie dû à la baisse de la demande en Asie et à un hiver moins froid. Par conséquent, le marché a connu une baisse des prix quasi permanente en 2019.

Prix des quotas carbone



Source : S&P Global Platts, European Energy Exchange.



## Coût de l'énergie pour les clients finaux

### L'énergie consommée représente entre 25 et 30% de la facture totale d'électricité

Le prix de l'énergie ne représente qu'environ un tiers de la facture globale payée par les clients finaux. Ce prix représente néanmoins l'un des principaux critères de choix des clients entre différentes offres.

#### Un niveau de prix tributaire de facteurs externes

Pour un fournisseur, pouvoir proposer des prix compétitifs en termes de commodité suppose :

- un marché de gros qui soit liquide,
- un pays disposant de capacités de production fiables et flexibles en quantité suffisante pour couvrir les pics de consommation,
- des systèmes de vente/facturation simples et efficaces,
- des coûts internes et externes faibles.

L'ensemble de ces points n'est pas sous le contrôle direct ou exclusif des fournisseurs. En effet :

- les prix sur les marchés de gros évoluent en fonction des marchés de l'énergie européen et mondial, en particulier ceux du gaz, du pétrole et du charbon ;
- les systèmes de facturation doivent intégrer des données fournies par les gestionnaires de réseau (consommation, coûts de transport, coûts de distribution, etc.) ;
- les factures intègrent également les coûts liés aux certificats verts (pour l'électricité), les obligations de service public et les taxes et redevances (TVA, cotisation fédérale), ainsi que des modifications réglementaires parfois rétroactives, variables selon les régions, ce qui majore les coûts administratifs.

Pour les entreprises, le prix de l'électricité et du gaz peut être fixe ou fonction des prix de marché, selon des formules permettant de lisser ou non les variations de prix sur les marchés de gros, de rémunérer la flexibilité, de

garantir une électricité d'origine renouvelable, etc.

Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou du gaz compensé en CO<sub>2</sub>.

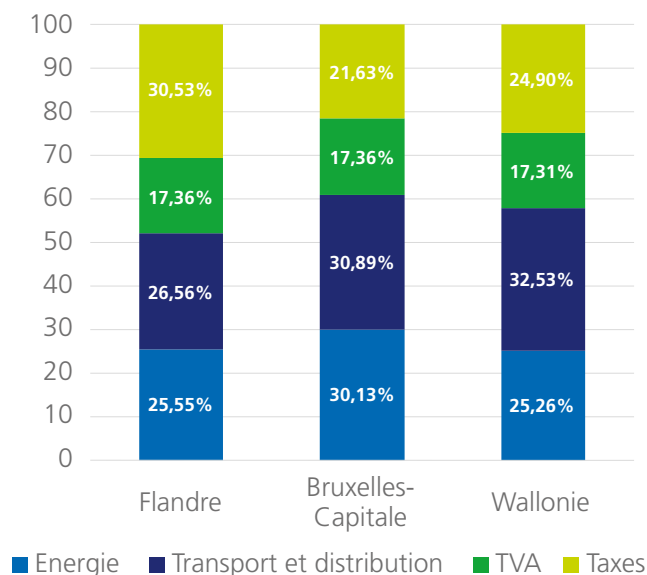
#### Evolution des composantes de la facture globale d'électricité

Le graphe ci-contre montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. L'électricité ne représente que 25 à 30% de la facture totale en décembre 2019. Les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA et la cotisation fédérale.

En 2019, la part liée à l'électricité fournie a diminué dans les trois régions (de 25 à 30% pour l'électricité, selon les régions, au lieu de 30 à 38% en 2018), notamment en raison de la diminution des prix de l'énergie sur les marchés de gros.

Quant à la composante transport et distribution, les tarifs ont peu évolué.

Composantes de la facture d'électricité pour les clients résidentiels dans les trois régions belges



Source : CREG - Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel.  
- Décembre 2019 -



## Chaîne de valeur

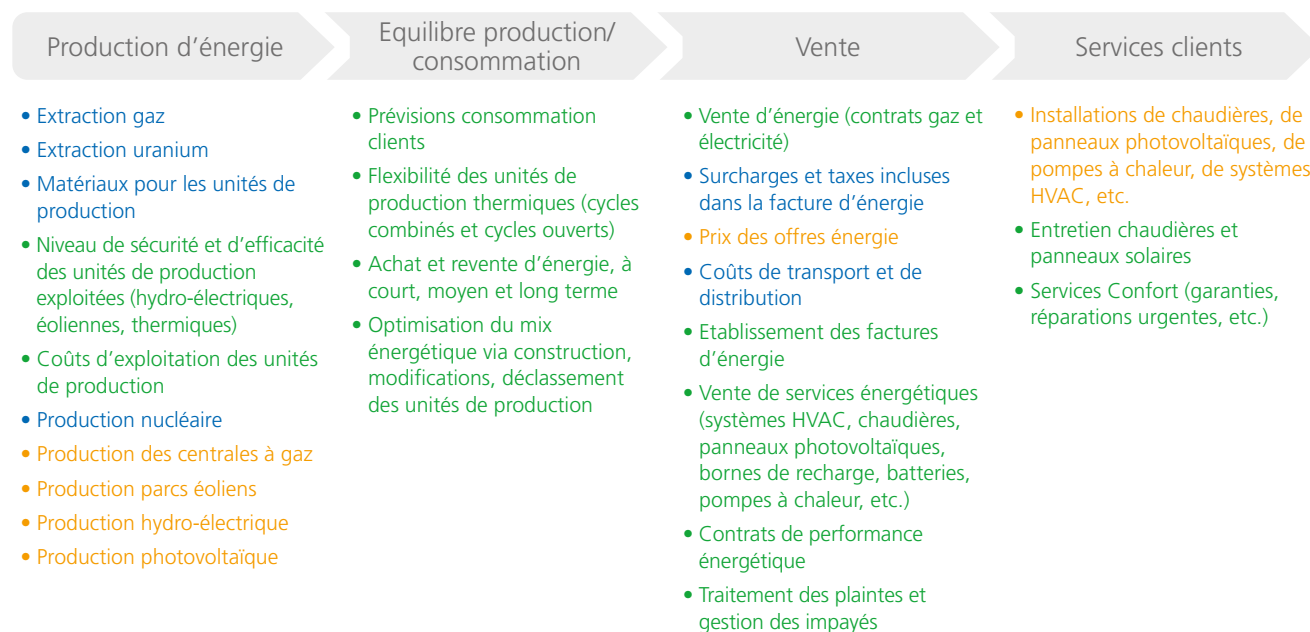
La chaîne de valeur de Luminus différencie les activités sous son contrôle direct de celles qui relèvent de sa sphère d'influence ainsi que de celles sur lesquelles Luminus n'a aucune influence, en conformité avec les recommandations ISO 26 000.

En 2019, la chaîne de valeur a été revue dans son entièreté afin d'en simplifier la lecture.

Dans le tableau ci-contre les activités sont triées en fonction :

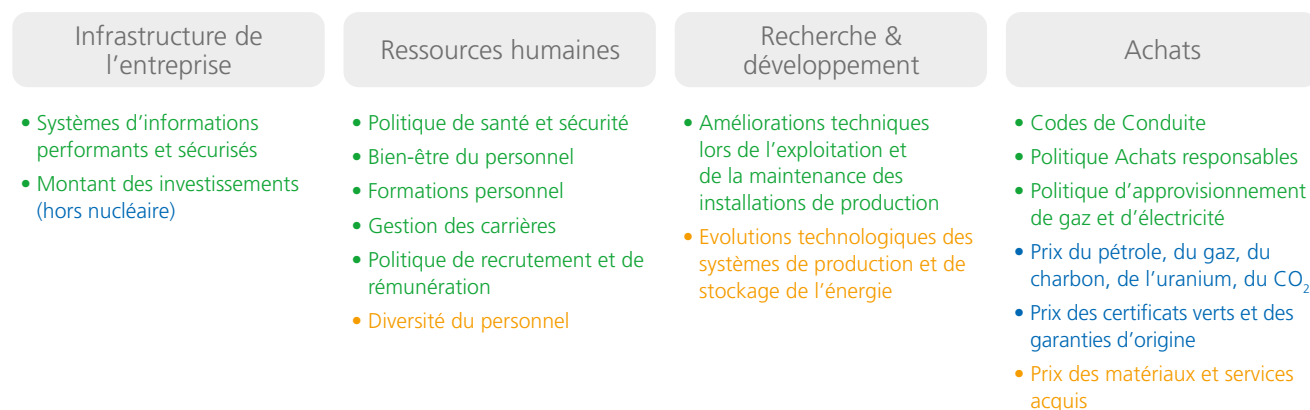
- du type d'activités : « core business » ou « soutien », ou des différents métiers (production d'énergie, vente d'énergie, services énergétiques) ;
- du degré de contrôle de Luminus sur l'activité (en vert, contrôle direct ; en orange contrôle partiel ; en bleu aucun contrôle).

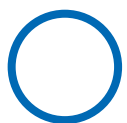
### Activités de base



Clients finaux

### Activités de soutien





## Impacts directs et indirects de l'activité

Les standards GRI recommandent d'inclure dans un rapport développement durable une « explication des thèmes prioritaires et de leur périmètre ».

Un premier inventaire des impacts a été réalisé en 2017, afin de préciser le rôle joué par Luminus : responsabilité directe, contribution via ses relations commerciales ou dépendance vis-à-vis de décisions externes.

En 2018, quelques modifications liées aux changements de structure du rapport ont été apportées à ce tableau.

Le tableau ci-dessous tient compte des évolutions du rapport 2019 (13 thèmes significatifs au lieu de 16 en 2018). Il comprend en plus une colonne « portée de l'impact », court ou plus long terme, conformément aux recommandations du standard GRI.

	DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH	QUELS IMPACTS PRINCIPAUX	SUR QUI L'IMPACT SE PRODUIT		PORTEE DE L'IMPACT		ROLE DE LUMINUS	
			Interne	Externe	Immédiat	Moyen ou long terme	Impacts causés directement par Luminus	Impacts causés indirectement par Luminus
ETHIQUE	Ethique et responsabilité	Réputation, performance économique, satisfaction clients, choix des fournisseurs	Personnel, actionnaires	Fournisseurs, clients, pouvoirs publics, ONGs	X	X	X	X
ENVIRONNEMENT	Energies renouvelables	Emissions CO <sub>2</sub> , sonores, visuels	Personnel, actionnaires	Riverains, pouvoirs publics, environnement, ONGs	X		X	
	Empreinte carbone	Emissions CO <sub>2</sub> , climat, environnement	Personnel, actionnaires	Environnement, experts, riverains, citoyens, pouvoirs publics, ONGs		X	X	X
	Sécurité des installations	Santé du personnel et des riverains, gestion de crise, environnement	Personnel, actionnaires	Riverains, environnement, communes, provinces	X	X	X	X
	Protection des écosystèmes	Environnement	Personnel, actionnaires	Environnement, pouvoirs publics, experts, riverains, ONGs	X	X	X	X
CLIENTS	Protection des consommateurs	Satisfaction clients, motivation du personnel, pouvoir d'achat, performance économique	Personnel, actionnaires, filiales	Clients, vendeurs, pouvoirs publics, régulateurs, fournisseurs, citoyens, ONGs	X	X	X	X
	Solutions énergétiques	Satisfaction clients, émissions CO <sub>2</sub> , compétitivité entreprises, motivation personnel, performance économique	Personnel, filiales, actionnaires	Clients résidentiels, clients entreprises, environnement		X	X	X
	Sécurité d'approvisionnement	Satisfaction clients, performance économique, gestion de crise, réputation	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, gestionnaires réseau, pouvoirs publics, citoyens	X		X	X
INNOVATION	Innovation	Nouveaux services, produits, offres, performance économique	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, centres de recherche, fournisseurs		X	X	X
RESSOURCES HUMAINES	Sécurité et bien-être au travail	Taux d'accidents, motivation du personnel, satisfaction clients, innovation, performance économique	Personnel, actionnaires	Santé publique, partenaires sociaux, clients, famille du personnel	X	X	X	X
	Développement des compétences	Innovation, performance économique, motivation personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, éducation		X	X	X
	Diversité	Inclusion, réputation	Personnel	Citoyens	X		X	
PERFORMANCE ECONOMIQUE	Performance économique	Profitabilité	Personnel, filiales, actionnaires	Pouvoirs publics (taxes), fournisseurs, clients	X	X	X	



## Un dialogue permanent, planifié ou spontané, riche d'enseignements

### L'enjeu

Un dialogue de qualité avec l'ensemble des parties prenantes au développement de l'entreprise, internes ou externes, contribue au succès de sa stratégie, et à l'obtention de résultats positifs, sur le plan social ou environnemental, mais aussi économique et commercial. C'est pourquoi ce dialogue est l'une des pierres angulaires de la politique RSE de Luminus.

### Le cadre

Ce dialogue se déploie sous différentes formes :

- Des événements, organisés chaque année, pour rencontrer le grand public à proximité des sites de Luminus
- Des conventions de collaboration avec les pouvoirs publics (ex : gestion de l'hydraulicité sur la Meuse, signée avec la Région Wallonne en 2017)
- Des réunions publiques obligatoires ou volontaristes, destinées à présenter de nouveaux projets
- Des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables (ex : e-NosVents, Activent Wallonie, Luminus Wind Together, KVCR Wara Genk)
- Des partenariats avec des associations (GoodPlanet, Power to School, Jane Goodall Institute Belgium)
- Un rapport RSE publié chaque année depuis 2012
- Une évaluation régulière du rapport RSE par de jeunes actifs ou des étudiants : ce fut le cas en 2015 (Antwerp Management School), 2016 (UC Louvain) et 2018 (Generation T)

- Des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport (cf. le sondage Ipsos réalisé cette année par le Groupe EDF, et diffusé à la presse belge en septembre 2019, les études menées en 2019 pour mettre à jour la grille de matérialité).

#### Des engagements explicites

La politique de responsabilité sociétale de Luminus, dans sa version 2019, comporte un engagement spécifique en matière de dialogue avec les parties prenantes, qui reprend l'intégralité de l'engagement formulé dès 2017 : « Nous identifions et nous faisons face à nos défis environnementaux et sociaux de manière responsable. Nous prenons des engagements RSE spécifiques au-delà des lois et normes applicables. Ceux-ci sont discutés ouvertement avec nos parties prenantes, notamment les fournisseurs\*. Nous suivons et évaluons notre performance RSE et rendons compte de nos progrès chaque année. »

Cet engagement se traduit, depuis 2015, par la publication d'un rapport développement durable annuel, en conformité avec les recommandations de la Global Reporting Initiative en matière de reporting durable. Le rapport publié pour l'année 2019 regroupe 13 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, avec plus d'une centaine d'indicateurs.

\*précision ajoutée en 2019

#### Une attention particulière pour les nouveaux projets

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de

concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet d'envergure.

Luminus a intégré cet engagement dans ses pratiques avec d'autant plus de facilité que la loi belge prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques. En Wallonie notamment, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire pour l'installation de tout parc éolien d'une puissance supérieure à 3 MW.

#### Dialogue avec les parties prenantes

La réalité du dialogue avec les parties prenantes externes, engagement du Groupe EDF et de Luminus, peut se mesurer de plusieurs façons. Un indicateur quantitatif possible concerne l'organisation de réunions publiques relatives aux projets de développement, notamment éoliens, de l'entreprise. Ces réunions font l'objet d'un dialogue constructif, qu'elles soient organisées à titre volontaire ou obligatoire.

En 2019, quinze réunions publiques obligatoires ont été organisées en Wallonie, et une volontaire. Treize réunions ont été organisées en Flandre, dont neuf à titre volontaire.

Dialogue avec les parties prenantes au sujet de nos projets éoliens



Source : Luminus.

## Mise à jour de la grille de matérialité élaborée en 2015 : focus sur 13 thématiques prioritaires

Pour qu'un rapport développement durable soit conforme aux standards GRI (Global Reporting Initiative), les sujets à traiter dans le rapport doivent avoir fait l'objet d'une consultation formalisée des parties prenantes, décrite dans le rapport. Le présent chapitre répond à cette exigence.

### Des parties prenantes aux intérêts variés

Les parties prenantes considérées dans le présent rapport peuvent être regroupées en neuf catégories. Chacune d'entre elles a des attentes spécifiques. Les études menées par Luminus montrent par exemple que le monde universitaire s'intéresse plus à l'environnement qu'aux performances économiques. En revanche, clients entreprises et institutions bancaires s'intéressent de plus en plus aux performances extra-financières et à la notation sociétale globale de Luminus.

Aux parties prenantes belges s'ajoutent donc les évaluations externes, sollicitées ou non par Luminus. Le contenu du rapport est défini aussi en fonction de ces demandes d'information, qui évoluent constamment. Par exemple, pour répondre à une question d'EcoVadis sur les entretiens annuels, le sous-chapitre Développement des compétences précise cette année que 86%\* des salariés de Luminus SA/NV ont bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation, incluant l'élaboration d'un plan de formation annuel.

### Deux études complémentaires lancées en 2019

Fin 2019, deux catégories de parties prenantes ont été interrogées sur le contenu du rapport : clients résidentiels d'une part, leaders d'opinion d'autre part.

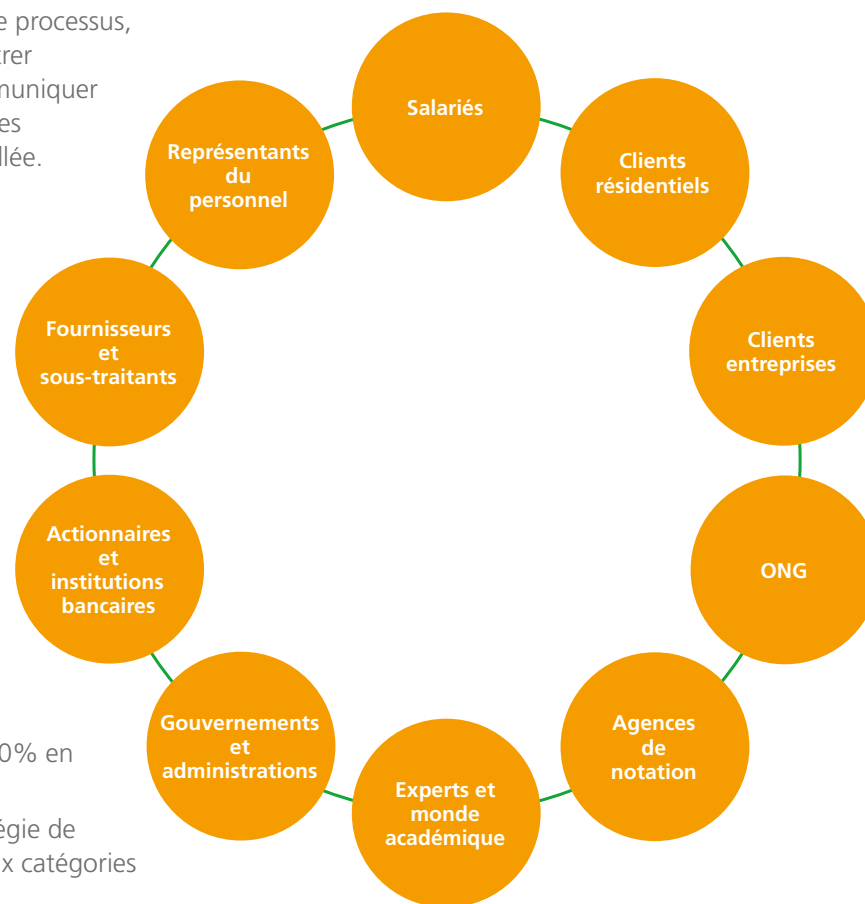
L'enquête qualitative menée auprès de 24 clients résidentiels volontaires (clients de Luminus ou non) consistait à leur demander de réaliser un « reportage »

sur le rapport en ligne pour l'année 2018. Ce processus, réparti sur quatre jours, leur a permis de rentrer progressivement dans la matière, et de communiquer leurs premières impressions, avant de noter les améliorations souhaitées de façon plus détaillée.

Les entretiens menés auprès de huit leaders d'opinion, par le cabinet Cap Conseil, étaient centrés sur les différents thèmes traités dans le rapport. Deux organisations (KUL, Bond Beter Leefmilieu) avaient déjà été interrogées en 2015, afin de repérer une éventuelle évolution des opinions. La moitié des interviewés venaient du monde politique, trois régions et trois partis étant représentés, ainsi que l'administration fédérale. Trois interviewés étaient issus du monde académique. L'équilibre linguistique a été respecté (quatre néerlandophones, quatre francophones).

Concernant le genre, l'échantillon n'a pas pu être aussi paritaire qu'en 2015 : les femmes représentaient 25% des interviewés, contre 50% en 2015.

Au-delà du rapport, un feedback sur la stratégie de Luminus était également demandé à ces deux catégories de parties prenantes.



\* soit 100% des salariés dont le contrat autorise une évaluation annuelle formalisée.



## L'avis des clients résidentiels

Premier constat, ou première surprise à l'issue de l'étude, que les entretiens menés auprès des leaders d'opinion confirmeront : pour la majorité des personnes interrogées, un rapport « développement durable » est un rapport « environnemental ». Les dimensions éthique, sociale, économique du développement durable ne sont pas perçues par la majorité des lecteurs. Ils ne s'attendent pas à trouver des informations sur la qualité de service, la sécurité au travail ou le développement des compétences. La notion de rapport « intégré » est inconnue, celle de performance et d'évaluation sociétale globale également.

Dès lors, les clients résidentiels apprennent beaucoup à la lecture du rapport. Projets concrets, initiatives des salariés, investissements dans l'éolien... la crédibilité de Luminus progresse fortement. Mais les clients préféreraient pouvoir lire une version très résumée du rapport, avec quelques faits très marquants et quelques indicateurs. Ils se sentent un peu perdus dans les multiples thématiques. Certains préféreraient prendre connaissance des informations au fil de l'eau, sans attendre un rapport annuel.

A noter que les liens « en savoir plus » prévus à la fin de chaque page du rapport mis en ligne sur un site web spécifique, pour favoriser la découverte d'autres parties du rapport, contribuent en fait à « égarer » le lecteur. Compte tenu du volume d'informations publiées, les lecteurs souhaiteraient une mise en page classique, permettant de « feuilleter » le rapport.

## Des leaders d'opinion aux avis très contrastés

Les leaders d'opinion interrogés en 2019 n'étaient pas, sauf exception, des spécialistes du secteur de l'énergie. Le choix avait été fait de recueillir l'avis de personnes rarement rencontrées, avec l'aide du cabinet Cap Conseil. Pour faciliter le classement des 16 thèmes traités par ordre d'importance, il leur a été proposé de lister les trois thèmes les plus importants, et les trois thèmes les moins importants.

Voici le résultat des votes recueillis auprès de huit leaders d'opinion. Une des huit personnes interviewées n'a pas souhaité décerner de « flop », une autre n'en a décerné qu'un seul, mais la règle proposée a été suivie par la majorité des interviewés.

Dans le graphe ci-contre, on constate que deux thèmes environnementaux sont les plus cités : les énergies renouvelables et l'empreinte carbone. Viennent ensuite l'innovation, qui fait l'objet d'un chapitre à part depuis 2017, puis les solutions énergétiques et la sécurité des installations, qui ne recueillent que des « tops » et aucun « flop ».

D'autres thèmes sont beaucoup moins consensuels. Avec parfois des points de vue diamétralement opposés. C'est le cas notamment du thème « clients vulnérables », hors champ pour les uns (en Flandre, ce sont les distributeurs qui gèrent les clients ayant été dans l'incapacité de régler leur facture d'énergie), point d'attention important pour les autres (en Wallonie, les clients acceptant l'installation d'un compteur à budget restent chez le fournisseur de leur choix). Pour ce qui concerne la protection des écosystèmes en revanche, le clivage observé n'a pas été expliqué.

Les thèmes jugés les moins importants concernaient la performance économique et les ressources humaines, hormis santé et sécurité. Comme en 2015, le thème « Diversité » est l'un de ceux qui suscite le moins d'intérêt.

Flop : le moins important      Top : le plus important





# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

## Les modifications apportées au rapport 2019 : principaux changements

Suite à l'analyse approfondie des différents entretiens et reportages, plusieurs modifications ont été apportées dans le rapport 2019. Certaines modifications amènent des changements de contenu ou de forme, d'autres des commentaires ou clarifications, compte tenu des incompréhensions relevées concernant certains thèmes.

Du point de vue du contenu, plusieurs évolutions ont été apportées pour répondre aux attentes des lecteurs et simplifier l'arborescence :

- Le titre du chapitre « Ethique et conformité » a été modifié, pour tenir compte du contenu réel du chapitre, qui regroupe les engagements éthiques pris au-delà de la réglementation (politique RSE et codes de conduite notamment). Il s'intitule désormais « Ethique et Responsabilité ».
- Le chapitre Environnement précède le chapitre Satisfaction Clients, car il a été jugé prioritaire par la grande majorité des parties prenantes.
- Au sein du chapitre Clients, trois sous-chapitres ont été regroupés sous un seul titre : la Protection des consommateurs. Ce nouveau thème « ombrelle » traite successivement des pratiques commerciales, de la qualité de service et des clients vulnérables. La sous-rubrique Qualité de service compte un indicateur de moins que les années précédentes, pour tenir compte du fait que le sujet a été considéré comme peu prioritaire par les personnes interrogées en 2019. Le sous-chapitre « Solutions énergétiques » comprend tous les services proposés aux clients résidentiels et entreprises, pour mieux distinguer celui-ci du chapitre Innovation, d'une part, et du sous-chapitre « Sécurité d'approvisionnement » d'autre part. Le chapitre Innovation reste donc réservé aux projets spécifiques, parfois encore à l'état de prototypes, qui

ne font pas encore partie de la gamme de produits et services vendus par Luminus. Le chapitre « Sécurité d'approvisionnement », précédemment intitulé « Continuité de fourniture » ne traite plus que des services rendus au gestionnaire du réseau de transport de l'électricité haute-tension.

- Le chapitre Ressources Humaines est placé en fin de rapport, avant le chapitre Performance Economique.
- Au sein du chapitre Ressources Humaines, deux sous-chapitres ont été regroupés sous le thème « Santé, Sécurité et bien-être au travail ». En effet, même si les moyens d'action et les indicateurs relatifs à la sécurité et au bien-être diffèrent largement, les finalités paraissent analogues du point de vue des non spécialistes.

La nouvelle liste des thématiques prioritaires ou DMA (« Disclosures on Management Approach ») devient donc la suivante :

ETHIQUE ET RESPONSABILITE		
ENVIRONNEMENT	CLIENTS	
Energies renouvelables	Protection des consommateurs	
Empreinte carbone	Solutions énergétiques	
Sécurité des installations	Sécurité d'approvisionnement	
Protection des écosystèmes		
INNOVATION		
RESSOURCES HUMAINES		
Santé, Sécurité et Bien-être	Compétences et carrières	Diversité
PERFORMANCE ECONOMIQUE		

L'arborescence du rapport comprend donc toujours six chapitres principaux, correspondant aux six axes de la politique RSE de Luminus. Trois de ces chapitres comportent entre trois et quatre sous-chapitres, soit 13 thématiques identifiées formellement sous le terme « Disclosures on Management Approach » (au lieu de 16 précédemment).

Sur le plan de la forme, le rapport est à nouveau accessible, dans sa totalité, sous forme de pdf, afin de faciliter la lecture. La formule 100% digitale, adoptée pour les rapports 2017 et 2018, qui exigeait de cliquer pour passer d'un chapitre ou d'un sous-chapitre à un autre, n'a pas obtenu les résultats escomptés, hormis en termes d'amélioration du référencement du rapport.

Pour répondre aux attentes des lecteurs non spécialistes, deux extraits ont été réalisés, et publiés avant la mise en ligne du rapport complet :

- un extrait de 32 pages, consacré à la stratégie et aux réalisations remarquables de 2019, centré sur les thèmes jugés prioritaires par les leaders d'opinion et les clients résidentiels : développement des énergies renouvelables, solutions énergétiques, innovations ;
- un cahier des indicateurs reprenant la quasi-totalité des graphes publiés dans le rapport, sans les commentaires insérés dans le rapport complet.



### Les suggestions non suivies

Trois types de suggestions n'ont pas été suivies dans ce nouveau rapport RSE.

#### **Maintien du sous-chapitre Diversité**

Le thème « Diversité » a été conservé, bien qu'il remporte le plus faible nombre de suffrages, comme en 2015. Ce désintérêt peut provenir du fait qu'en raison de sa taille modeste, le groupe Luminus ne peut « changer la donne » dans ce domaine. Cependant, ce thème fait partie de ceux que la Commission européenne souhaite voir traiter par les entreprises. D'autre part, supprimer ce sous-chapitre serait contraire aux souhaits du management de Luminus, compte tenu du lien établi entre diversité et innovation d'une part, et des problématiques sociétales observables en Belgique à l'heure actuelle d'autre part. En poursuivant la publication des indicateurs relatifs à l'âge, au genre, aux nationalités ou au handicap, Luminus fait en quelque sorte sa part de « colibri ».

#### **Peu de benchmarks possibles**

Une demande récurrente n'a pu qu'être très partiellement satisfaite : compte tenu du fait qu'aucun des concurrents de Luminus ne publie de rapport développement durable, aucun benchmark détaillé ne peut être établi. Un seul indicateur comparatif est publié chaque année : il s'agit du nombre de plaintes recevables, établi par la VREG, le régulateur flamand, pour chaque fournisseur.

#### **Un rapport volontariste, non certifié\***

Le jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge recommande qu'un rapport soit certifié. Dans le cas de Luminus, seul fournisseur du secteur de l'énergie à publier un tel rapport, un effort de ce type serait très coûteux. D'autant plus que le rapport publié par Luminus à titre volontariste se veut aussi exhaustif que possible. Et intègre des éléments déjà certifiés, notamment en ce qui concerne le bilan social, financier, et environnemental (empreinte carbone). Luminus a donc à nouveau fait le choix de ne pas certifier son rapport.

\* Malgré les nombreuses relectures, il arrive que des erreurs de transcription ou de traduction se glissent dans les textes publiés : celles-ci sont corrigées et explicitées dans le rapport suivant.





# Historique : la matrice de matérialité 2015 et ses évolutions jusqu'en 2018

Le jury du meilleur rapport développement durable belge ayant recommandé, lors du concours 2017, que le dernier rapport RSE publié retrace l'historique des travaux relatifs à la grille de matérialité, ce chapitre résume les informations publiées dans le rapport 2018.

En 2015, Luminus a construit sa grille de matérialité avec l'appui du cabinet Cap Conseil, en conformité avec les recommandations des méthodes de reporting GRI4.

## Méthodologie suivie en 2015

Le standard GRI (Global Reporting Initiative) comme la version G4 (qui n'est plus d'application) des lignes directrices en matière de reporting durable prévoient l'identification de thématiques prioritaires (« material topics ») en fonction des avis émis par les différentes parties prenantes. Ces thématiques prioritaires doivent faire l'objet d'un traitement formel dans le cadre d'un rapport GRI, avec pour chacune, un rappel des enjeux, une description des processus internes, ainsi qu'un choix d'indicateurs significatifs.

Identifier les « material topics » avec précision est par conséquent une étape incontournable dans l'établissement de la crédibilité d'un rapport développement durable.

Une première liste de 35 enjeux a été établie en 2014, pour Luminus, en adaptant au contexte belge les enjeux déjà identifiés au niveau du Groupe EDF. Cette première liste, publiée dans le rapport développement durable 2014, a été simplifiée l'année suivante, afin d'obtenir une liste de 20 enjeux, à hiérarchiser par différents types de parties prenantes. Celles-ci ont été consultées par divers moyens, listés ci-contre.

### Parties prenantes consultées en 2015

CATEGORIE	METHODE DE CONSULTATION	NOMBRE
Personnel	Questionnaire intranet (volontaires)	29
Représentants du personnel	Entretiens spécifiques	2
Clients résidentiels	Questionnaire diffusé via le site Luminus et les réseaux sociaux	20
Grands clients	Entretien qualitatif	3
ONG	Entretien qualitatif mené par un consultant externe	2
Pouvoirs publics	E-mail et entretien qualitatif mené par un consultant externe	4
Experts et monde académique	E-mail et entretien qualitatif mené par un consultant externe	7
Fournisseurs	Questionnaire anonymisé envoyé par e-mail	5
Comité exécutif Luminus	Hiérarchisation des 20 thèmes prioritaires	11



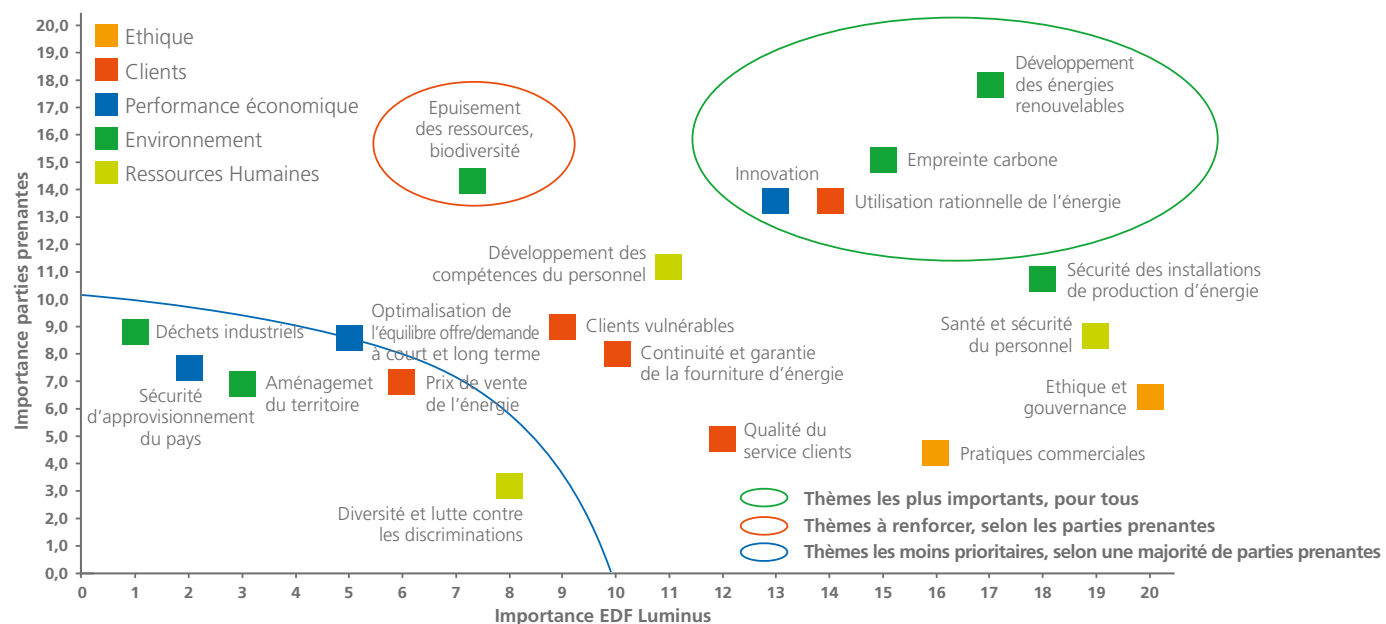
# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

## Résultats de la consultation : la grille de matérialité établie en 2015

A l'issue de la consultation formelle décrite sur la page précédente, voici la grille de matérialité publiée dans le rapport développement durable 2015. Celle-ci croise les avis des parties prenantes externes et internes : en haut à droite se trouvent les thèmes jugés prioritaires par tous, en bas à gauche les moins prioritaires.

Cette grille de matérialité a permis de classer les 20 thèmes en plusieurs catégories :

- quatre thèmes jugés prioritaires par la majorité des personnes : le développement des énergies renouvelables, l'empreinte carbone, l'utilisation rationnelle de l'énergie et l'innovation ;
- cinq thèmes jugés prioritaires par l'entreprise : l'éthique et la bonne gouvernance, la santé et la sécurité du personnel, la sûreté des installations de production d'énergie, la qualité du service clients ;
- un thème jugé très important par les parties prenantes externes : l'épuisement des ressources naturelles et la protection de la biodiversité – sur ce sujet, les parties prenantes souhaitaient que le rapport soit plus détaillé ;
- trois thèmes assez importants, de l'avis de la plupart des parties prenantes : le développement des compétences du personnel, la continuité de la fourniture d'énergie et la protection des clients vulnérables ;
- six thèmes jugés moins importants par une majorité de parties prenantes : la diversité et la lutte contre les discriminations, le prix de vente de l'énergie, l'optimisation de l'équilibre production-consommation à court et long terme, l'aménagement du territoire, la sécurité d'approvisionnement du pays, la gestion des déchets industriels.



NB : La grille de matérialité établie en 2015 intègre toutes les réponses reçues, que ce soit via les questionnaires en ligne ou celles formulées lors des entretiens qualitatifs. Les résultats n'ont pas été pondérés selon la catégorie, autrement dit un représentant des pouvoirs publics pesait autant qu'un client résidentiel.

# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

Une analyse approfondie de l'ensemble des résultats obtenus, entretiens qualitatifs compris, en 2015 et au-delà, a toutefois montré que les différentes catégories de parties prenantes pouvaient avoir des avis très variés, et parfois opposés. Par exemple :

- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique se concentrait sur les thématiques environnementales.
- Certaines ONG accordaient une grande importance à des thématiques peu prioritaires selon d'autres, comme les déchets industriels.
- Les pouvoirs publics avaient des préoccupations très spécifiques, liées à la continuité de la fourniture ou à l'équilibre global offre/demande.

PERSONNEL LUMINUS	CLIENTS RESIDENTIELS	EXPERTS ET MONDE ACADÉMIQUE	POUVOIRS PUBLICS
Santé et sécurité du personnel	Qualité de service	Energies renouvelables	Continuité de fourniture
Energies renouvelables	Prix de vente de l'énergie	Préservation des ressources naturelles et biodiversité	Optimisation de l'équilibre offre/demande
Efficiences énergétique	Efficiences énergétique	Empreinte carbone	Energies renouvelables

En 2015, Luminus a fait le choix de prendre en compte la diversité des opinions et de tenter de répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de parties prenantes dans la construction du rapport. Ce sont donc 15 thématiques qui ont été développées dans le rapport 2015, selon le schéma ci-dessous.

ETHIQUE	CLIENTS	PROFIT	ENVIRONNEMENT	RESSOURCES HUMAINES
Ethique et confirmité	Qualité de service	Innovation	Energies renouvelables	Développement des compétences
Pratiques commerciales	Clients vulnérables	Performance économique	Empreinte carbone	Santé et sécurité
	Efficacité énergétique		Sécurité des installations	
	Continuité de fourniture		Ressources naturelles & biodiversité	
	Prix de l'énergie			

NB : Les couleurs du tableau ci-dessus reprennent celles des chapitres du rapport : orange vif pour les thématiques Clients, vert vif pour les thématiques Environnement, et vert clair pour les thématiques Ressources humaines.



### Evolutions de la grille de matérialité depuis 2015

#### Ajout de deux thèmes « ressources humaines » en 2016

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach », au sens GRI du terme, deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. En effet, compte tenu de la transformation à mettre en œuvre dans l'entreprise, ces thèmes gagnaient en importance.

#### Pas d'évolution de la grille en 2017

En 2017, une vingtaine de salariés de différents départements ont été consultés pour évaluer la possibilité de réduire le nombre de thématiques traitées. Cette consultation a permis d'établir qu'aucun des 17 thèmes ne pouvait être éliminé. En effet, comme en 2015, les avis sur les thèmes prioritaires différaient énormément d'une personne à l'autre, sans qu'aucune tendance ne puisse être mise en évidence.

#### Reclassement et reformulation de plusieurs thèmes en 2018

La liste des thématiques prioritaires traitées dans le rapport 2018 a subi quelques modifications, dans le but de mieux se conformer aux standards GRI et de simplifier l'arborescence :

- la sous-rubrique « Prix de l'énergie », située jusque là dans le chapitre « Satisfaction Clients », a été transférée dans la partie « Contexte et tendances » en raison du peu de contrôle de Luminus sur l'évolution du niveau des prix sur les marchés de gros ;
- la sous-rubrique « Pratiques commerciales » du chapitre Ethique a été transférée dans le chapitre Clients – de ce fait, le chapitre Ethique a une portée plus générale, tandis que le chapitre Clients traite de l'ensemble des interactions avec la clientèle, depuis la vente jusqu'aux difficultés de paiement ;
- une nouvelle sous-rubrique du chapitre Clients, intitulée « Solutions énergétiques » a rassemblé le contenu de deux sous-rubriques précédemment intitulées « consommation des clients résidentiels » et « efficacité énergétique des entreprises », afin de regrouper tout ce qui relève de la réduction de la consommation et/ou des émissions de gaz à effet de serre ;
- le titre du sous-chapitre « Préservation des ressources naturelles et Biodiversité » a été raccourci – il s'intitule désormais « Protection des écosystèmes », dans toutes ses composantes (air, eau, sols, biodiversité).

#### Des avis externes régulièrement sollicités

Depuis 2015, le rapport développement durable a été régulièrement soumis à l'avis des parties prenantes, en interne comme en externe, notamment via des missions confiées aux étudiants de l'Antwerp Management School.

Luminus a également bénéficié de l'avis des membres du jury du meilleur rapport développement durable belge. Les remarques émises par le jury ont été prises en compte après la participation aux concours 2013, 2014 et 2015. Le rapport a été jugé « remarquable » par le jury en 2014 et 2015.

En septembre 2018, Luminus a décidé de s'inscrire dans la démarche « Generation T Challenge » proposée par le réseau The Shift et l'organisation Act4Change. Quatre jeunes pionniers ont ainsi pu dialoguer avec le CEO de Luminus et son responsable RSE et apporter leurs suggestions d'évolution.

Ce feedback, ainsi que celui reçu du jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge 2017, a permis d'apporter plusieurs améliorations au rapport, essentiellement en termes d'ajouts et de compléments d'informations.

Concernant le contenu, une sous-rubrique « grandes tendances » a été ajoutée au chapitre « Contexte et enjeux ». Ce chapitre « Contexte et enjeux » est également beaucoup plus détaillé, tant en ce qui concerne les spécificités du marché que les faits marquants de l'année.

En revanche, compte tenu de la confidentialité de ces données dans un marché très concurrentiel, il n'a pas été possible de suivre la recommandation des jeunes concernant la publication d'objectifs précis à cinq ans, hormis concernant les actifs éoliens.



# Comment la population belge perçoit-elle les enjeux énergétiques et climatiques ?

En tant qu'acteur majeur du secteur de l'énergie, le groupe EDF a fait réaliser en 2019 un état des lieux international des opinions, connaissances, attentes et niveaux d'engagement face au changement climatique. Ce sondage, réalisé dans 30 pays, nourrit la réflexion et participe à la recherche constructive de solutions pour l'avenir. Les résultats obtenus en 2019 pour la Belgique sont résumés ci-après.

Baptisée « Observatoire international climat et opinions publiques » (Obs'COP), cette étude commanditée par le groupe EDF a été menée dans 30 pays par l'institut de sondages Ipsos. L'échantillon de pays comprenait aussi bien les plus gros émetteurs de CO<sub>2</sub> que des pays peu émetteurs (en Afrique et en Asie). En Belgique, un échantillon représentatif de 1 000 personnes a été interrogé en ligne, entre le 17 et le 26 septembre 2019.

## Le changement climatique n'est pas le seul défi

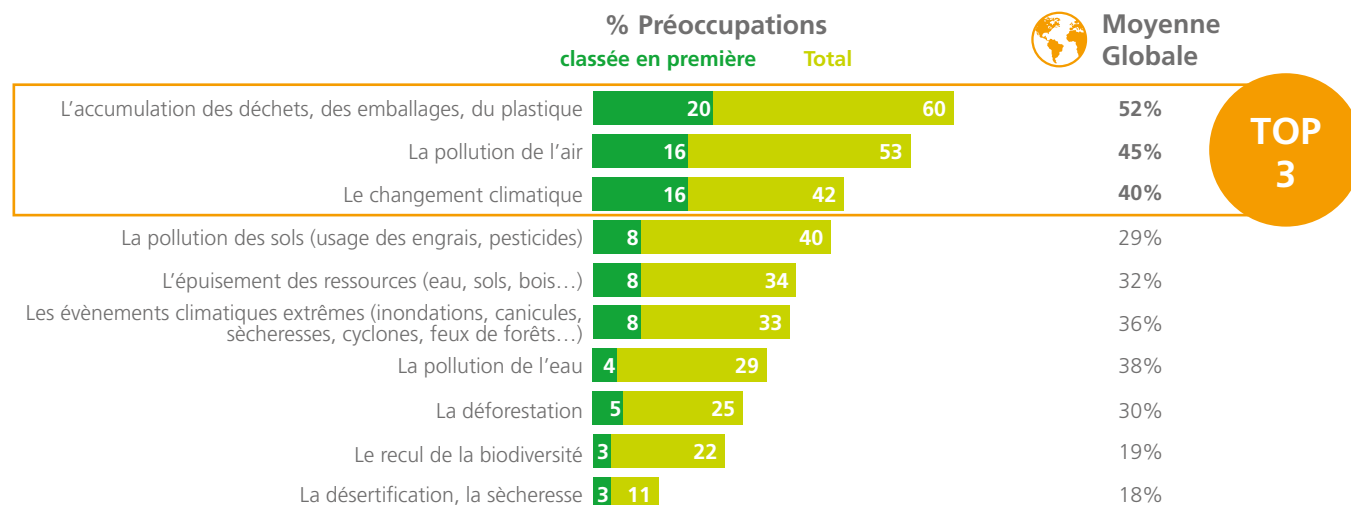
Une deuxième question montre que la toute première préoccupation relative à l'environnement concerne l'accumulation des déchets, et en particulier du plastique, comme en témoigne le graphe ci-dessous – c'est le cas pour les belges (60%), encore plus que pour la moyenne des populations interrogées (52%).

La pollution de l'air préoccupe 53% de nos concitoyens, tandis que le changement climatique n'intervient qu'en troisième position (42%). La pollution des sols (40%) obtient un score beaucoup plus élevé que la moyenne mondiale (29%). En revanche, les Belges sont moins interpellés que la moyenne mondiale par la pollution de l'eau ou la déforestation.

## Que pensent les citoyens ?

Un premier volet de l'étude ambitionnait de déterminer comment la population perçoit les enjeux climatiques et quelle place ces derniers occupent dans leurs préoccupations. Si la population belge (à hauteur de 64%) estime que la situation environnementale dans le pays est plutôt mauvaise à très mauvaise — une opinion plus pessimiste que la moyenne (54%) — l'environnement figure seulement au troisième rang de ses préoccupations, derrière les impôts (83%) et l'immigration (72%).

### Quels sont les problèmes liés à l'environnement les plus préoccupants dans votre pays ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.





## La réalité du changement climatique n'est plus contestée, mais 36% des Belges doutent encore de l'origine humaine du phénomène

Sans faire partie des pays les plus climato-sceptiques, la Belgique n'apparaît pas parmi les plus convaincus : 11% estiment qu'il n'y a pas de changement climatique, 25% qu'il y en a un mais qu'il n'est pas d'origine humaine, soit 36% de climato-sceptiques (vs 31% en moyenne mondiale). Les deux-tiers 64% - une large majorité donc - estiment qu'il y a bien un réchauffement climatique d'origine humaine, contre 69% pour l'échantillon mondial. Les causes du changement climatique suscitent encore quelques confusions.

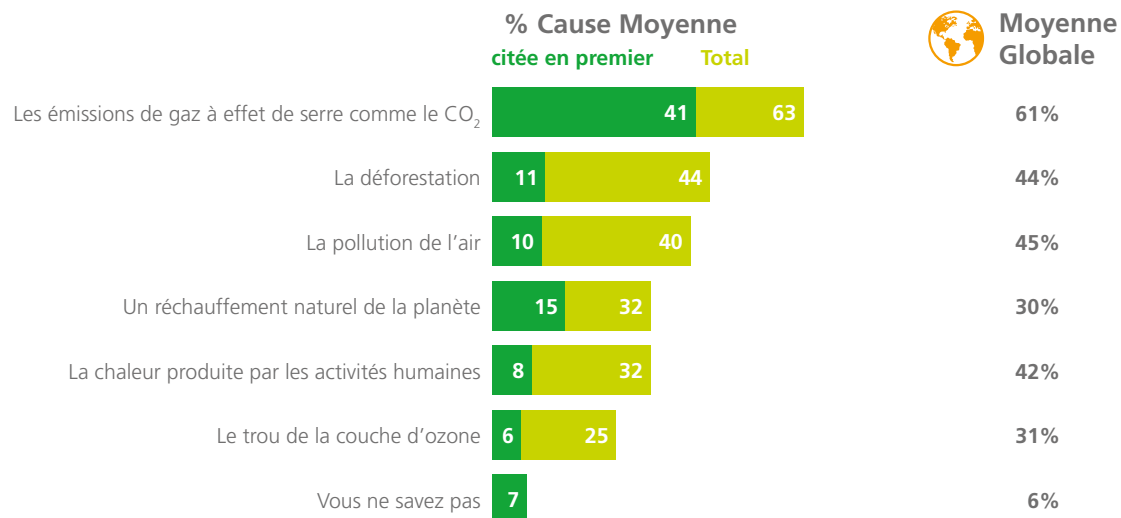
Une grande majorité (63%) cite correctement les émissions de gaz à effet de serre mais une part non-négligeable cite également la pollution de l'air (40%) ou le trou dans la couche d'ozone (25%).

Concernant les modes de production d'électricité, les énergies fossiles sont bien considérées comme les plus émettrices de CO<sub>2</sub> par les interviewés belges (les centrales à charbon, pour 84% des interviewés belges). En revanche, le nucléaire, pourtant décarboné pour ce qui est de la production d'électricité, est jugé émetteur à hauteur de 47%.

Quant aux conséquences du dérèglement climatique, si les Belges (63%) sont en accord avec le reste du monde sur les risques que fait courir à leur pays la multiplication des événements climatiques extrêmes, ils sont beaucoup plus nombreux qu'ailleurs à s'inquiéter d'une potentielle submersion des zones côtières (43% contre 34%). A l'inverse, les Belges sont en moyenne moins préoccupés des risques de désertification et de sécheresse (27% contre 46%).

Plus des deux-tiers des Belges (69%) sont plus inquiets qu'il y a cinq ans concernant le réchauffement climatique (et 29% « beaucoup plus »), un taux inférieur à la moyenne mondiale (74% et 37%). A l'inverse, 50% des Belges anticipent également des effets positifs dans le réchauffement, dans leur région (contre 39% pour la moyenne mondiale).

### D'après ce que vous savez, quelle est ou quelles sont les causes du changement climatique ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.



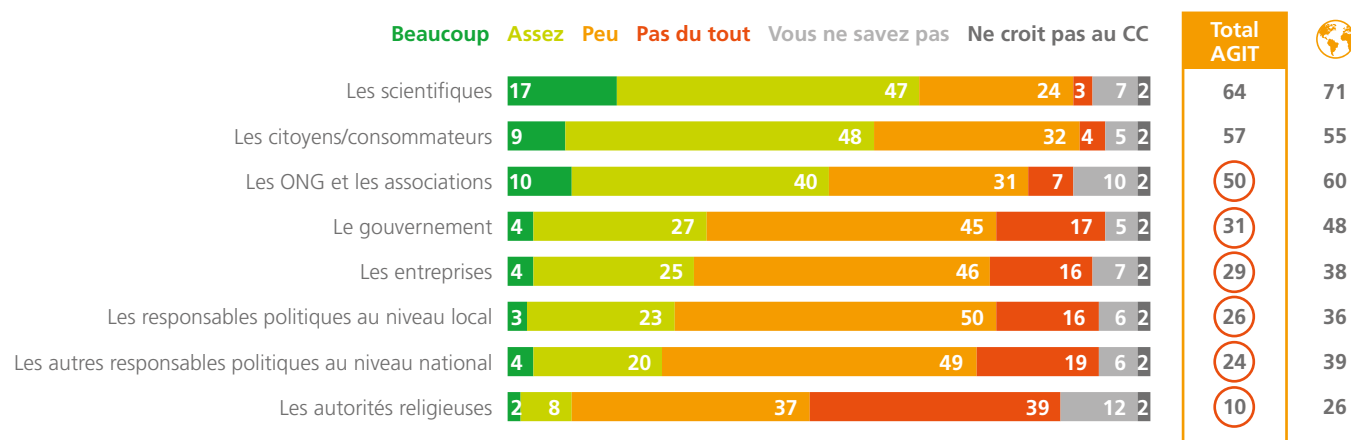
## Évaluer les attentes

Le sondage s'intéresse aussi aux opinions relatives aux actions à mener pour lutter contre le changement climatique. En Belgique comme ailleurs, sept sondés sur dix estiment que c'est le gouvernement qui doit agir, en priorité. Viennent ensuite les entreprises ainsi que les citoyens, tous deux à 40% (contre 32 et 45% pour l'opinion mondiale). Le rôle des responsables politiques au niveau local n'est cité qu'en cinquième position (20% des votes, comme pour les scientifiques). En Belgique, les ONG ne semblent que faiblement identifiées comme des acteurs de changement (9%, contre 13% pour la moyenne mondiale).

Concernant les actions menées par les différentes instances pouvant lutter contre le changement climatique, l'échantillon belge est plutôt plus critique que la moyenne mondiale, sauf en ce qui concerne l'action des citoyens et des consommateurs.

Près de la moitié des Belges estiment que c'est principalement la modification de nos modes de vie qui permettra de limiter le changement climatique, un peu moins que la moyenne mondiale (49% contre 53%). Un quart des sondés pensent que c'est principalement le progrès technique et les innovations scientifiques qui permettront de trouver des solutions. La part de fatalistes, qui pensent qu'« il n'y a rien à faire, on ne pourra plus limiter le changement climatique », est plus forte qu'ailleurs (17% contre 10% pour la moyenne mondiale). « Ce chiffre tend à montrer qu'une partie de la population n'a pas compris le phénomène d'accumulation du CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère, et qu'éviter ou réduire nos émissions de gaz à effet de serre est utile, à tout moment » remarque Anne Grandjean, Communications Director. « C'est l'un des points du sondage qui nous aide à mieux orienter nos actions de communication ».

## Trouvez-vous qu'ils agissent pour lutter contre le changement climatique dans votre pays ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.

### Opinion versus Action : la lecture Ipsos

Une analyse fine des corrélations, réalisée au niveau mondial par l'institut Ipsos, montre à quel point l'opinion des citoyens influe sur leurs actions au quotidien.

Parmi les 72% des individus qui ont commencé à changer leur comportement individuel, on remarque que l'implication est plus forte :

- Chez ceux qui ont déjà perçu des effets du changement climatique dans leur région (79%) plutôt que chez ceux qui n'en ont pas vu les effets (48%).
- Chez ceux qui pensent que le changement climatique est dû à l'activité humaine (79%) que chez ceux qui pensent qu'il est d'origine naturelle (62%).
- Chez ceux qui pensent que la solution réside dans le changement de notre mode de vie (81%) que chez ceux qui pensent que les innovations aideront à résoudre le changement climatique (71%).

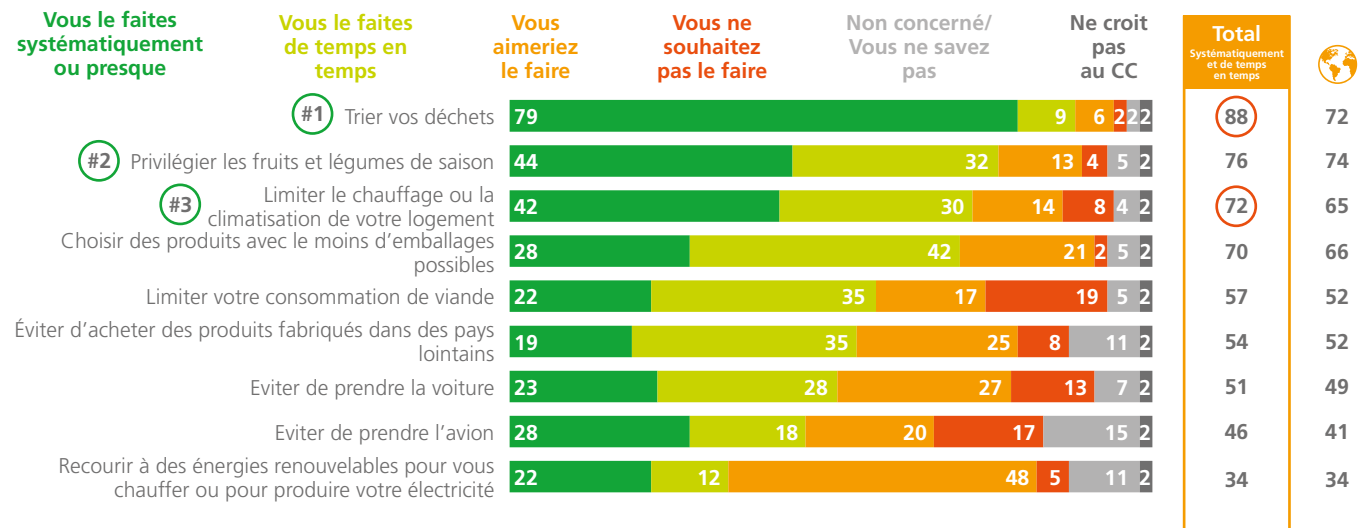
« C'est assez logique », explique Guillaume Petit, Responsable des études RSE chez Ipsos. « L'attribution de causes externes au problème du réchauffement climatique a un effet démobilisateur sur les citoyens quant à leurs actions. Il serait important que chacun puisse avoir mieux conscience du niveau d'impact de ses efforts, de manière plus concrète, par exemple en émissions évitées. »

## Des actions concrètes...

Même si la moitié des citoyens sont convaincus qu'il est nécessaire de changer de mode de vie, cela n'est pas toujours suivi d'actions concrètes au quotidien. 12% ont beaucoup changé leur comportement, contre 21% en moyenne mondiale. Seulement 15% savent « tout à fait » ce qu'il faut faire, contre 24% dans le monde. Modestie ou embarras réel ? Lorsque la question porte sur les actions concrètes déjà mises en œuvre, les résultats sont plus positifs que la moyenne mondiale, avec une priorité accordée au tri des déchets (79% le font systématiquement), à l'achat de fruits et légumes de saison (44%), et aux dépenses de chauffage/climatisation des logements (42%).

En revanche, un quart de la population seulement limite ses déplacements, en voiture ou en avion. Un cinquième des personnes interrogées disent utiliser les énergies renouvelables pour se chauffer ou produire leur électricité.

## Actions individuelles pour lutter contre le changement climatique



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.

## Les mesures acceptables pour lutter contre le changement climatique : des marges de manœuvre étroites

En ce qui concerne les infrastructures de production d'électricité, le recours aux énergies renouvelables est plébiscité partout (86% en Belgique, 87% dans le monde). Le remplacement des centrales à charbon ou fuel est aussi largement approuvé, notamment lorsqu'il s'agit de les remplacer par des centrales à gaz (60% approuvent en Belgique, 69% dans le monde). Leur remplacement par l'énergie nucléaire recueille un taux d'acceptation de 59% en moyenne mondiale (53% pour la Belgique).

L'incitation à isoler les logements est bien acceptée en Belgique (66%) comme ailleurs (63%). Les taxes sont en revanche moins bien acceptées : 44% sont contre des taxes sur les produits importés, 47% contre une taxe carbone, et 54% contre une taxe sur les ordures ménagères.

Les interdictions ou limitations de déplacement suscitent également des réactions très tranchées : la limitation de l'accès des centres villes aux voitures électriques ou hybrides est rejetée par 57% des Belges, et l'instauration d'un péage urbain à l'entrée des grandes villes par 63%.

Pour Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus : « Même s'il y a encore des progrès à faire en termes de sensibilisation, ce sondage nous a conforté dans notre stratégie et nos actions. En effet, les Belges sont très favorables aux énergies renouvelables et aux mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique, ce sur quoi Luminus se positionne précisément.

Chaque jour, nous constatons que nos clients, entreprises ou particuliers, y sont de plus en plus sensibles. Un cadre juridique stable et tourné vers l'avenir est nécessaire pour faciliter la transition énergétique, en particulier dans les secteurs du transport et du bâtiment. »



## Le Wind Day 2019 célébré à Lierneux

Le Global Wind Day 2019 a été l'occasion d'inviter les habitants de Lierneux, lors d'une fête populaire, à visiter un parc éolien très particulier : le premier construit en zone d'exploitation forestière en Belgique.

Pour l'inauguration de ce premier parc éolien en zone d'exploitation forestière, construit en 2018, Luminus a convié les habitants de Lierneux ainsi que les autorités locales et le Département Nature et Forêts à une fête populaire. Cette inauguration a été organisée précisément lors de la Journée Mondiale du Vent, le samedi 15 juin 2019.

Les écoles présentes ont pu découvrir les éoliennes pendant la matinée. Des collègues de Luminus répondaient à toutes les questions des résidents locaux en matière d'énergies renouvelables et faisaient visiter l'intérieur d'une éolienne.

Cette journée a permis aux habitants et aux autorités de Lierneux de se familiariser encore plus avec les avantages des énergies renouvelables, grâce à un double parcours balisé (praticable à pied ou en VTT), mis en place par Luminus. Celui-ci est animé par des haltes didactiques mettant en lien l'environnement du site, l'énergie éolienne, la transition énergétique et le changement climatique.

Près de 450 personnes ont pu participer à cette journée.

L'un des panneaux pédagogiques mis en place sur le parcours pédestre du parc éolien de Lierneux, le long de la ligne haute-tension Elia. A l'arrière plan, la zone de production de bois résineux.



Vous pouvez découvrir [ici](#) l'ensemble des panneaux et pupitres mis en place sur le parcours pédestre du parc de Lierneux.





# Fernelmont : inauguration d'un parc éolien partagé

Le 5 octobre 2019, un deuxième parc éolien, construit dix ans après le premier, a été inauguré à Fernelmont. Ce nouveau parc présente une spécificité : l'une des quatre éoliennes construites par Luminus est devenue la propriété de Marchôvent <sup>(1)</sup>, une coopérative très impliquée dans le développement éolien de la Wallonie.

Le premier parc éolien de Fernelmont a été mis en service en novembre 2009. La production annuelle des trois éoliennes de 2,3 MW est de l'ordre de 14 GWh par an, ce qui correspond à l'équivalent de la consommation d'environ 3 500 familles <sup>(2)</sup>.

Le nouveau parc de quatre éoliennes, d'une puissance de 3,6 MW chacune, a produit ses premiers kWh en octobre 2018. La production annuelle estimée est d'environ 26 GWh, soit l'équivalent de la consommation de 6 500 familles.

Luminus a développé le parc éolien de Fernelmont 2 en collaboration avec Champs d'Énergie, une coopérative agréée basée à Fernelmont, dont l'ambition est de faire participer les citoyens à la transition énergétique. La coopérative a notamment proposé à ses membres d'investir directement dans une des quatre éoliennes, le montant minimum d'une souscription étant de 125 euros, avec un plafond de 5 000 euros par personne.

L'annonce du début de la construction fin 2017 avait permis à Champs d'Énergie de doubler le nombre de ses coopérateurs, passant de 300 à plus de 600, ce qui démontre la bonne intégration du parc dans son environnement local. Au 31 décembre 2019, Champs d'Énergie comptait 735 membres.

### Une grande fête pour les riverains au pied des éoliennes

Lors de l'inauguration du 5 octobre, diverses conférences ont été organisées sur des thèmes liés aux énergies renouvelables, à la consommation énergétique et à l'économie sociale. Des salariés de Luminus ont répondu aux questions des citoyens en matière d'énergies renouvelables et fait visiter l'intérieur d'une éolienne.

<sup>(1)</sup> L'éolienne est devenue la propriété de Marchôvent en juillet 2019, avec l'appui de la banque Triodos. Marchôvent est une entité qui regroupe trois coopératives : Champs d'Énergie, Nosse Moulin, Hesbenergie, ainsi que la commune de Fernelmont.

<sup>(2)</sup> Pour une consommation de 3,5 MWh/an



**Le ministre wallon de l'Énergie, Philippe Henry, inaugure le parc éolien de Luminus à Fernelmont, avec, au premier plan, deux représentants du conseil communal des enfants.**

**De gauche à droite :**

- **Brice Bourget, chef de projet éolien Luminus,**
- **Grégoire Dallemagne, CEO Luminus,**
- **Christelle Plomteux, bourgmestre de Fernelmont,**
- **Maxime Somville, troisième échevin,**
- **Stéphane Hazée, député wallon,**
- **Philippe Henry,**
- **Didier Delatte, quatrième échevin.**



## Trois nouvelles souscriptions pour la coopérative Luminus Wind Together, couvertes en un temps record

Pour la quatrième année consécutive, Luminus a offert la possibilité à tous les résidents\* belges d'investir dans l'éolien, via la coopérative Luminus Wind Together. Au total, la coopérative a pu collecter plus de cinq millions d'euros en 2019.

En 2019, trois nouvelles souscriptions ont été ouvertes. Le 1<sup>er</sup> juillet puis le 1<sup>er</sup> août, plus de 30 000 parts – soit deux fois deux millions d'euros – ont été proposées à l'investissement.

Alors que la période de souscription proposée s'étendait sur un an, ce capital coopératif a été levé en un temps record : en 31 et 33 jours respectivement, preuve du vif intérêt citoyen pour la participation aux projets d'énergie renouvelable.

Luminus a donc décidé de proposer, le 1<sup>er</sup> novembre 2019, de nouvelles parts pour un montant supplémentaire d'un million d'euros. Sur les cinq millions d'euros proposés, la totalité a été souscrite.

A fin décembre 2019, la coopérative comptait 3 939 membres, soit une augmentation de plus de 200% par rapport au total 2018.

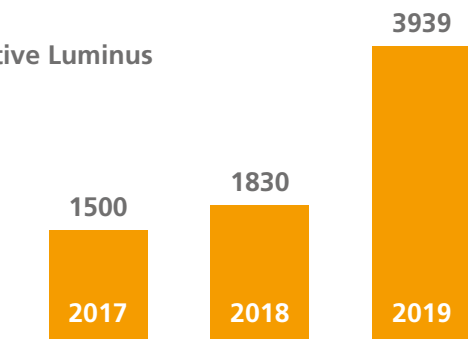
Le choix des sites ouverts à la souscription préserve un équilibre entre la Flandre et la Wallonie. Les souscripteurs 2019 pourront ainsi percevoir, sous forme de dividende, une partie des recettes liées à la production d'électricité de quatre éoliennes, construites sur les sites de Geel Laakdal, Lierneux, Héron et Eeklo.

### Un dividende constant de 4,4% au cours des 3 dernières années

La troisième Assemblée générale de la coopérative Luminus Wind Together s'est tenue à la Tricoterie de Saint-Gilles en juin 2019. Pour la troisième année consécutive, un dividende de 4,4% de la valeur nominale des actions souscrites a été distribué aux coopérants.

Nombre de membres de la coopérative Luminus Wind Together à fin décembre :

il a plus que doublé en un an.



Source : Luminus.

\* Toute personne physique ou morale résidente ou établie en Belgique peut souscrire un maximum de 24 parts pour un montant maximum de 3 000 euros.





# Financement collectif d'une installation solaire sur le toit du club de volley-ball KVCR Wara Genk

Le 24 juillet 2019, Luminus a inauguré les 129 panneaux photovoltaïques placés sur le toit de la salle de sport KVCR Wara Genk. Installés par Insaver, filiale de Luminus, ces panneaux solaires ont été financés collectivement, par les membres du club, les supporters et les résidents de Genk.

Luminus et le conseil d'administration de KVCR Wara Genk ont permis aux joueurs, supporters et membres du club ainsi qu'aux résidents de la ville de Genk d'investir dans l'énergie solaire, sur le lieu même de leur activité. Cela a été rendu possible grâce à la structure Power2Green et à la plateforme de financement participatif mozzeno.

Power2Green est une solution de financement de la transition énergétique basée sur le principe du tiers investisseur, qui permet aux entreprises d'investir dans les énergies renouvelables et de disposer des installations en pleine propriété, moyennant loyer.

Les montants ouverts à la souscription entre le 26 février et le 26 avril ont permis aux investisseurs d'acheter des parts allant de minimum 35 euros jusqu'à 700 euros.

39 personnes ont participé à la souscription, dont 18 sont directement liées à la salle de sport.

Les investisseurs pourront voir un retour sur investissement à hauteur de 3% brut sur 5 ans.

Pour en savoir plus,  
<https://www.luminus.be/fr/particuliers/economiser-de-l-energie/partage-energie-solaire/>.

Les 129 panneaux photovoltaïques installés au printemps 2019 sur le toit de la salle de sport, par Insaver, filiale de Luminus, représentent une capacité moyenne de 35 000 kWh d'énergie renouvelable par an, soit l'équivalent de la consommation d'une dizaine de foyers. Ils sont visibles sur le toit plat de l'Eurassur Hal, ci-contre. La plus grande partie de la production sera consommée sur place, par le hall des sports et la cafeteria.





## L'intégrité individuelle et collective : un sujet mis en avant en 2019

### Les enjeux

Les choix énergétiques sont plus que jamais stratégiques : ils ont une influence sur l'évolution du climat, la qualité de l'environnement, le niveau d'indépendance énergétique du pays, la compétitivité de ses entreprises, le pouvoir d'achat des particuliers, le bien-être et la sécurité des populations, etc.

Face à de tels enjeux, la conformité aux lois et aux réglementations peut ne pas être suffisante. Identifier les défis environnementaux et sociaux liés à l'activité est un élément incontournable de la responsabilité d'entreprise, avant de prendre des engagements pertinents, en tenant compte des attentes des diverses parties prenantes.

Rendre compte des résultats obtenus dans le respect des standards internationaux en termes de reporting responsable est un autre enjeu. Bien conscient de ces multiples enjeux en tant que numéro 2 du marché de l'électricité belge, Luminus s'efforce de créer les conditions d'un comportement éthique et respectueux des réglementations, aussi bien en interne que vis-à-vis des interlocuteurs externes.

### Le cadre

#### La politique « Ethique et Conformité juridique »

La politique « Ethique et Conformité juridique » de Luminus liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser.

Cette politique est régulièrement mise à jour pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, ainsi que des exigences liées au rating extra-financier.

#### La politique « Responsabilité sociétale d'entreprise »

La toute première politique RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise) ou CSR (Corporate Social Responsibility) de Luminus a été élaborée en 2012. Cette politique listait des engagements précis dans cinq domaines, l'éthique, la satisfaction clients, l'environnement, les ressources humaines et la prospérité.

En 2017, cette politique a été modifiée pour inclure un sixième axe explicite, l'innovation.

En 2018, quelques modifications mineures ont été apportées pour tenir compte des engagements 2030 du groupe EDF, de la politique développement durable du groupe et du nouvel accord RSE signé au niveau du groupe.

En juin 2019, des changements mineurs ont à nouveau été apportés, notamment en ce qui concerne l'axe « Satisfaction clients ».

#### Gouvernance RSE

Chaque année, le département RSE, placé sous la responsabilité de la direction Stratégie, Innovation et Business Development, élabore un plan d'action, discuté avec les différents experts internes (Achats, Santé et Sécurité, Legal, Production, etc.). Ce plan d'action tient compte des objectifs de développement durable des Nations-Unies, des engagements du groupe EDF, des politiques Luminus ainsi que du retour de différentes parties prenantes (évaluation EcoVadis notamment).

#### Le Code de Conduite

Dès 2009, Luminus a publié à l'intention de ses collaborateurs un Code de Conduite, rappelant les règles à suivre lors des interactions internes ou externes. Respect de la personne, protection de l'information, signalement des situations dangereuses... ce Code comprend huit chapitres. Il a été mis à jour en 2017, puis en 2019. Il est accessible à tous sur le site internet de Luminus. La version 2019 tient compte de la nouvelle identité graphique de Luminus.

#### Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat de Luminus incluent depuis 2012 des clauses précises concernant le respect de l'environnement et les pratiques sociales (conditions de travail, droits humains, etc.). Une clause « intégrité » a été ajoutée en 2017. Des tests d'intégrité des fournisseurs critiques sont effectués régulièrement depuis lors.

Une cartographie des fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale a été élaborée en 2012 et mise à jour en 2016. Elle n'a pas fait l'objet de modifications notables en 2017, 2018 et 2019.

Les fournisseurs qui souhaitent signaler une violation des règles de droit, en lien avec des contrats en cours ou à venir, peuvent utiliser l'adresse : [ethics@luminus.be](mailto:ethics@luminus.be).



## Les indicateurs



GRI 102-17

### Une alerte locale concernant les achats

L'alerte concernant les achats concerne une tentative de corruption dans le cadre d'une procédure d'appel d'offres. En septembre 2019, un fournisseur a introduit une alerte éthique : un salarié de Luminus aurait proposé d'améliorer l'évaluation de son « risque crédit », moyennant rétribution financière. Suite à ce signalement, une analyse a été menée en interne. Aucune malversation n'a été détectée dans les autres dossiers traités par l'employé. En revanche, l'enquête a révélé que des contacts avaient eu lieu avant la période d'appel d'offres entre le salarié et le fournisseur, ainsi que durant l'appel d'offres même. Confronté aux faits, le salarié a présenté sa démission, qui a été acceptée.

## Deux nouveaux documents pour renforcer les exigences éthiques, sociales et environnementales tout au long de la chaîne d'approvisionnement

En 2019, deux nouveaux documents sont venus s'ajouter aux textes déjà inclus dans les conditions générales d'achat, afin de préciser les obligations des fournisseurs de Luminus. Il s'agit de la politique d'achats responsables d'une part, et du code de conduite du fournisseur d'autre part. Ces documents sont en ligne sur le site de Luminus. Cf. <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/ethique-et-bonne-gouvernance/>

### La politique d'achats responsables

Ce document fournit des balises claires au personnel de Luminus, sur la méthodologie à suivre pour associer les fournisseurs à nos objectifs de développement durable, quel que soit le montant des achats effectués. La politique détaille ce qui constitue aujourd'hui un achat responsable. Les critères énoncés sont aussi bien environnementaux que sociaux, avec un accent mis sur quatre aspects retenus comme leviers importants pour une démarche d'achats responsables :

1. La réduction des émissions de gaz à effet de serre : « En collaboration avec nos fournisseurs, nous nous efforçons de réduire au maximum les émissions de gaz à effet de serre dans notre chaîne d'approvisionnement. »
2. La promotion de normes élevées en matière d'hygiène et de sécurité, afin de ne causer aucun dommage aux personnes.

3. Le respect des droits humains, notamment en termes de diversité et d'intégration, de politique salariale et d'interdiction du recours à l'esclavage moderne ou au travail des enfants.
4. La réduction de la quantité de déchets produits, en particulier en éliminant le plastique à usage unique et en favorisant les alternatives au plastique.

La politique Achats responsables insiste également sur la nécessité d'inclure des critères extra-financiers dans le processus de sélection des fournisseurs et des sous-traitants, et l'obligation pour les fournisseurs d'adhérer à un Code de Conduite.

### Code de conduite du fournisseur

À l'avenir, tous les fournisseurs qui travaillent avec Luminus devront signer ce document. Il détaille les règles en matière d'éthique (lutte contre la corruption, la fraude, la discrimination, etc.), de conditions de travail, de droits humains, d'environnement et de sécurité, mais aussi de gouvernance d'entreprise.

Le Code de Conduite demande également aux fournisseurs de Luminus de s'engager à exiger le même comportement éthique de la part de leurs propres fournisseurs et sous-traitants. Enfin, ce document fait explicitement partie des engagements contractuels des fournisseurs, et peut amener, en cas de manquement non corrigé, à une rupture de la relation commerciale.



## Luminus obtient la médaille Platine d'EcoVadis, avec un score exceptionnel de 85/100

Avec un score de 85/100 en 2019, Luminus figure parmi le top 1% des 65 000 entreprises notées par la plateforme d'évaluation des performances sociétales EcoVadis, active dans 160 pays et 200 secteurs d'activité. La médaille platine, une nouveauté, est décernée lorsque le score global est supérieur ou égal à 73/100. La moyenne du score global des entreprises évaluées par EcoVadis reste à 50/100.

### Luminus reste dans le top 1% des entreprises évaluées

Score basé sur l'évaluation de 253 entreprises dans le secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation ». Le score global moyen des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

### Des scores avancés ou exceptionnels

Luminus a conservé son score 2018 dans les quatre thèmes évalués par la société EcoVadis :

- l'environnement et le social restent à un niveau « exceptionnel », ce qui suppose un score supérieur à 85/100,
- l'éthique des affaires et les achats responsables se maintiennent à un niveau « avancé », ce qui suppose un score supérieur à 65/100.

Luminus se situe :

- dans le top 3% des entreprises du secteur du point de vue de l'environnement, avec une note de 90/100
- dans le top 1% des entreprises du secteur en termes de pratiques sociales et de droits humains, avec une note de 90/100
- dans le top 4% en matière d'achats responsables, avec une note de 70/100
- dans le top 12% pour ce qui concerne l'éthique, avec une note de 70/100.

### La méthodologie EcoVadis

Pour mener à bien son évaluation, EcoVadis demande aux entreprises de remplir un questionnaire en ligne, sur base de preuves publiques, qui est ensuite analysé.

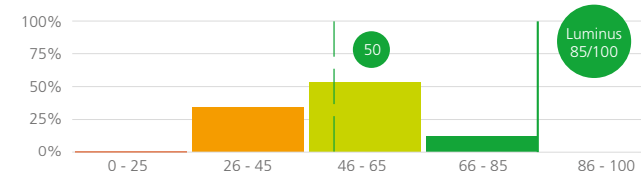
La note attribuée pour chacun des quatre thèmes tient compte de trois aspects : les politiques, les actions et les résultats. Les politiques représentent 25% du score, les actions 40% et les résultats 35%.

La note globale est une moyenne pondérée des notes attribuées pour chaque thème. EcoVadis attribue aux quatre thèmes un poids différent, en fonction du secteur d'activité considéré, mais également de la taille et de la localisation géographique des entreprises. Le système de pondération du secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation » s'établit comme suit : l'environnement et le social sont les critères les plus importants, avec un poids de 4/4 ; les achats comptent à hauteur de 2/4 et l'éthique des affaires à hauteur de 1/4.

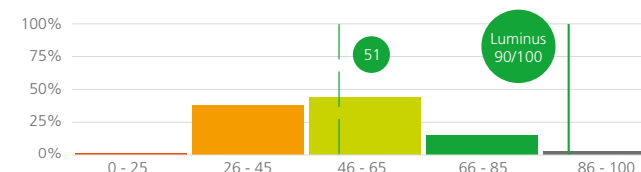
Pour EcoVadis, un niveau de performance sociétale « exceptionnel » signifie que l'entreprise peut démontrer qu'elle a adopté :

- Une approche de la RSE structurée et proactive ;
- Des politiques et des actions tangibles sur les enjeux majeurs avec des informations détaillées sur leur déploiement ;
- Un reporting RSE exhaustif sur les actions et les indicateurs de performance ;
- Des pratiques innovantes et une reconnaissance externe, via des certifications.

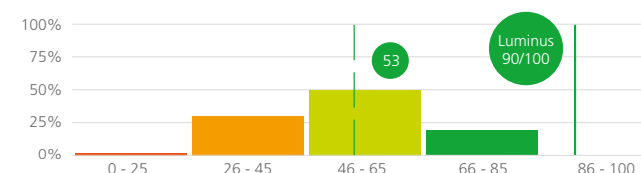
Score global des entreprises du secteur



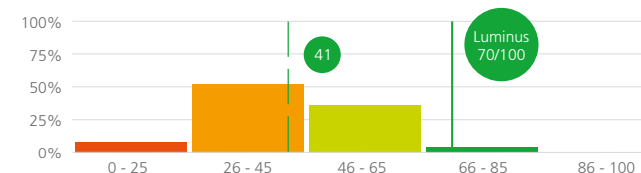
Score « Environnement »



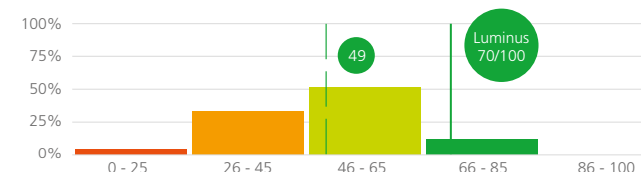
Score « Droits humains et sociaux »



Score « Achats responsables »



Score « Ethique des affaires »



■ Scores insuffisants ■ Scores partiels ■ Scores modérés  
■ Scores avancés ■ Scores exceptionnels

La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.





## Compliance Day : une réflexion active sur dix règles d'or éthiques

Le 9 décembre 2019, dans le cadre d'une action organisée par le Groupe EDF et à l'occasion de la journée mondiale anti-corruption, une réflexion a été menée au sein de chaque équipe, pour mieux y intégrer au quotidien les dispositions du Code de Conduite.

Pour que chacun puisse participer à cette réflexion, un résumé du Code de Conduite a été diffusé sous forme de « règles d'or » (cf. ci-contre).

Chaque équipe devait, à l'issue d'une discussion ouverte, identifier les trois règles les plus importantes au regard de l'activité de l'équipe. Les raisons du choix devaient être explicitées, afin que chacun puisse défendre son point de vue. A titre d'exemple, la protection des données personnelles s'est révélée plus importante pour les équipes en charge du marché résidentiel que pour celles en charge de l'exploitation des centrales hydrauliques. La prévention de la fraude, des conflits d'intérêt et des manquements au droit de la concurrence était le point d'attention majeur du département Risques et Audit, tandis que le département Business Development s'est senti plus concerné par le contrôle d'intégrité des relations d'affaires et la prévention des abus de marché.

Cette journée a permis à tous les collaborateurs de réfléchir à l'éthique au travail, en général. Elle a également été l'occasion de rappeler le processus d'alerte à suivre en cas de suspicion de corruption.

Pour Véronique Vansteelandt, General Counsel : « Ce processus de création/diffusion/discussion des golden rules – une co-création des départements Legal et CSR - a été très instructif. Nous avons reçu plusieurs témoignages très positifs des équipes, alors qu'il faut bien reconnaître que les sujets éthiques sont parfois considérés comme rébarbatifs ».

### Non-discrimination

Aucune forme de discrimination sur la base des croyances, du genre, de l'âge, du handicap, de l'origine ou de l'orientation sexuelle n'est tolérée au sein de Luminus (cf. loi du 10 mai 2007). Le harcèlement est également proscrit, sous quelque forme que ce soit.

### Protection des données personnelles

Les informations personnelles (clients, personnel, etc.) doivent être traitées en conformité avec la réglementation sur la vie privée. Chaque salarié.e de Luminus se doit de protéger la confidentialité de ces informations et d'empêcher leur altération ou leur divulgation.

### Contrôle d'intégrité des relations d'affaires

La réputation de Luminus pouvant être affectée de manière significative par nos choix de relations d'affaires, il est impératif de ne traiter qu'avec des partenaires qui respectent les règles d'intégrité et les valeurs de Luminus.

### Cadeaux et invitations

En matière de cadeaux et invitations, le plus important est d'agir en toute transparence vis-à-vis de notre hiérarchie, de rester dans les limites du raisonnable et de toujours nous interroger sur la façon dont cela pourrait être perçu ou interprété par un regard extérieur.

### Prévention des conflits d'intérêt

Tout conflit d'intérêts potentiel doit être communiqué à la hiérarchie, le plus en amont possible de la relation. Dans le cadre professionnel, les décisions doivent toujours être prises en fonction des intérêts de Luminus, et jamais en fonction de notre intérêt personnel.

### Déclaration des accidents et presque accidents

Il convient de respecter les règles préservant votre santé et votre sécurité à tout moment. Si vous constatez une situation dangereuse ou êtes impliqués dans un quasi-accident, vous devez le déclarer au plus vite en remplissant le formulaire prévu à cet effet.

### Prévention de la corruption

Aucun acte de corruption n'est toléré. Aucun salarié ne sera sanctionné s'il respecte les règles de Luminus en refusant toute forme de corruption, même si une telle décision peut entraîner la perte d'un contrat ou toute autre conséquence commerciale défavorable.

### Prévention des abus de marché

Il incombe aux salariés de ne jamais divulguer d'informations privilégiées ou sensibles, que ce soit au profit d'un tiers ou pour en tirer un profit personnel.

### Prévention des manquements au droit de la concurrence

Il est interdit de partager avec les concurrents des informations portant sur des sujets tels que les prix, les coûts ou la stratégie, car cela pourrait engendrer des soupçons de manipulation ou de distorsion de concurrence. Conclure des accords avec des concurrents dans le but de fausser la libre concurrence sur un marché est également proscrit.

### Lutte contre la fraude

Il est impératif de respecter les lois et les procédures internes, de contribuer à la mise en place de pratiques rigoureuses, et de détecter et traiter les dysfonctionnements.



## Les enjeux environnementaux : éviter, réduire ou compenser

### Energies renouvelables

Le développement des énergies renouvelables, qu'il s'agisse de l'éolien, de l'hydraulique ou du solaire, est un des moyens de lutter contre le réchauffement climatique, du fait de l'absence d'émissions de CO<sub>2</sub> durant la phase d'exploitation des unités de production. Le potentiel éolien belge reste important, pour une technologie proche de la maturité économique. Les centrales hydro-électriques au fil de l'eau représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme. Les panneaux solaires représentent un appoint local et contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

### Empreinte carbone

La production de gaz à effet de serre contribue au dérèglement climatique. Celui-ci a des conséquences visibles - et souvent néfastes - sur les écosystèmes et les populations, y compris en Belgique. Dès lors, investir dans les services d'efficacité énergétique et les énergies renouvelables représente une des voies du développement durable. Un producteur d'électricité tel que Luminus se doit toutefois de disposer d'un mix énergétique diversifié, renouvelable et/ou décarboné mais aussi pilotable en temps réel.

### Sécurité des installations

La production et la fourniture d'énergie représentent une activité clé du point de vue économique et social. Préserver l'intégrité et le bon fonctionnement des sites industriels comme administratifs de Luminus est donc essentiel. En cas d'accident industriel (pollution intempestive par exemple), les conséquences sur la santé du personnel, les riverains ou l'environnement peuvent être significatives. NB : Luminus est propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, mais n'a aucune responsabilité, directe ou indirecte, dans leur exploitation (cf. arrêtés royaux du 19 décembre 2000).

### Protection des écosystèmes

Le mix énergétique d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité peut avoir un impact direct ou indirect sur les ressources naturelles, les sols, les eaux et la biodiversité. En effet, la construction et l'exploitation des installations de production, qu'elles soient thermiques ou renouvelables, mobilisent des matières premières (principalement du gaz naturel dans le cas de Luminus) et des matériaux divers (béton, acier, alliages complexes). L'environnement peut potentiellement être impacté par les installations de production (ex : risque de pollution pour les centrales thermiques, risque vis-à-vis de l'avifaune et des chiroptères pour les éoliennes, risque sur la faune ichtyologique pour les centrales hydrauliques).

#### ISO 50 001 : nouvelle certification obtenue en 2019

Pour obtenir une certification ISO 50 001, une entreprise doit établir un plan d'action spécifique, destiné à identifier systématiquement le potentiel d'amélioration des performances énergétiques. Ce plan d'action doit être mis en œuvre et son avancement régulièrement contrôlé.

En octobre 2019, Luminus a conservé sa certification ISO 50 001, pour l'ensemble de ses activités. Le certificat obtenu intègre la nouvelle norme ISO 50001:2018.

Cette certification permet à Luminus de démontrer son engagement vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations Unies (SDGs 7, 11, 12 et 13).

En 2019, le plan d'action de Luminus a progressé sur plusieurs points. En particulier :

- Neuf parc éoliens sont désormais équipés d'un shadow module Northec, plus précis et plus performant, ce qui permet d'optimiser la production tout en limitant les nuisances liées aux ombres portées pour les riverains. [En savoir plus >>](#)

- L'analyse des baisses de production inattendues des éoliennes s'est améliorée, grâce au nouvel outil de monitoring Bazefield. [En savoir plus >>](#)

Des audits énergétiques ont été en outre réalisés sur deux sites situés en Flandre en 2019. Notamment concernant :

- les systèmes d'air conditionné à Ham et Ringvaart
- les systèmes de chauffage du site de Ringvaart
- le plan d'action performance énergétique de Ringvaart (pas de mesures spécifiques détectées).





# Energies renouvelables

## Le cadre

Premier producteur d'électricité à partir de centrales hydro-électriques et d'éoliennes terrestres de Belgique, Luminus investit des sommes considérables dans l'entretien et le développement de ses capacités de production renouvelable.

Pour étendre son parc éolien, Luminus s'efforce d'identifier en permanence de nouveaux sites favorables à la construction d'éoliennes.

Pour maintenir ses centrales hydro-électriques en exploitation, Luminus poursuit le déploiement de son plan d'investissement dans la rénovation des anciennes unités, en conformité avec la législation.

### Construire un parc éolien onshore : un processus qui dure plus de cinq ans en moyenne

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est d'au moins cinq ans, depuis la phase d'exploration jusqu'à la mise en service. Cette durée s'est allongée ces dernières années, les recours après obtention des permis étant devenus systématiques.

Seules les éoliennes de moins de 3 MW en zone industrielle peuvent parfois être opérationnelles en trois ou quatre ans.

**PHASE 1** - Études préliminaires et préparation des permis : cette phase comprend l'analyse de faisabilité, l'acquisition du terrain, les études environnementales, ainsi que la préparation du raccordement électrique et du dossier de demande de permis.

**PHASE 2** - Procédure d'octroi de permis : cette phase de onze mois minimum est consacrée aux procédures administratives régionales ou provinciale. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre compétent ou du Conseil d'État.

**PHASE 3** - Études techniques et juridiques menées après l'obtention des permis. Un appel d'offres doit être lancé pour préparer la décision d'investissement.

**PHASE 4** - La construction proprement dite requiert au minimum onze mois entre la décision d'investissement et l'exploitation commerciale.

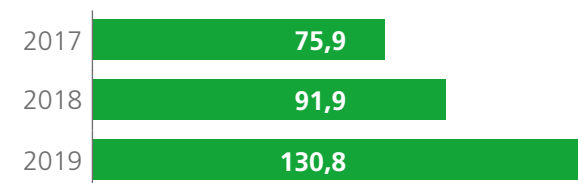
## Les indicateurs

### 130,8 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Le leadership de Luminus dans l'éolien terrestre s'est encore renforcé en 2019.

Le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables, avec le démarrage du chantier de rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin en janvier 2019, ainsi que les investissements indirects dans les filiales éoliennes, s'élève à 130,8 millions d'euros.

Investissements dans les énergies renouvelables (en millions d'euros)



Source : Luminus. Les chiffres ci-dessus intègrent l'ensemble des investissements réalisés par Luminus, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, etc.). Les montants versés par les tiers investisseurs ne sont pas pris en compte.



## 27 nouvelles éoliennes construites en 2019

La capacité de production totale est passée de 440 MW à 518,8 MW, soit une augmentation de 18%, pour un total de 212 éoliennes.

En 2019, 27 éoliennes ont été construites, à Villers 4 (13), Eeklo (2 sur 6), Lierneux (1 sur 6), Colas Feluy (1), Le Roeulx (1), Ghislenghien (2), Geel West (3) et Turnhout (4 sur 5).

Une éolienne construite à Fernelmont en 2018 a été cédée dans le courant de l'année à la coopérative Marchôvent.

## Production d'énergie renouvelable en hausse (+23%)

En 2019, la production d'électricité éolienne de Luminus a connu une nouvelle hausse (+30,4%), notamment du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement. La production éolienne 2019 s'élève à 934 GWh.

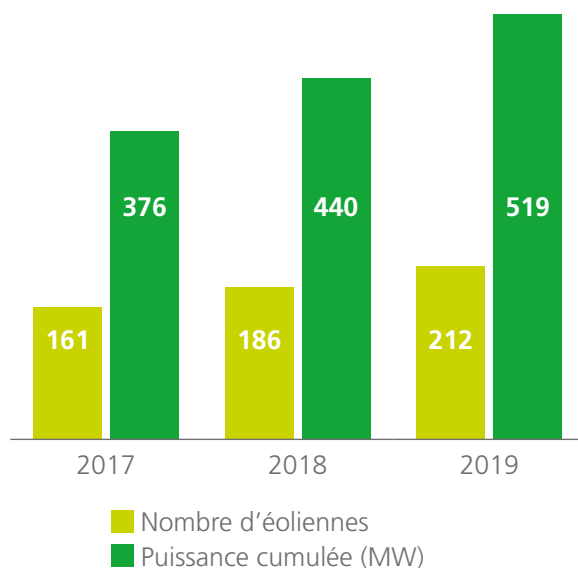
La production hydro-électrique est en très légère baisse, malgré une bonne hydraulité, du fait de la rénovation de la centrale de Monsin, arrêtée plusieurs mois pour procéder aux travaux de remplacement de deux des trois turbines par de nouveaux modèles, éco-durables.

## 19 nouvelles demandes de permis

En 2019, 19 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 138 MW.

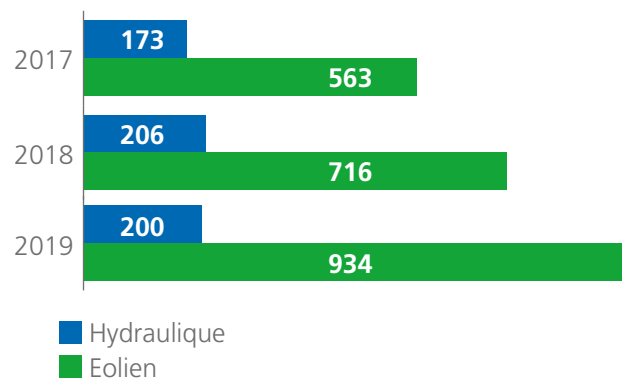
Ces demandes concernent les communes de Walcourt, Grobbendonk, Thibessart, Oostkamp Beernem, Héron, Pittem, Genk, Mons Frameries, Hannut et Brugge N31, ainsi que les terrains industriels d'entreprises comme Total Katoennatie Feluy, Recybois Virton, Dauvister Stavelot, CBR Gent, VLS Mercatorok Gent, Safran Herstal, Coca Cola Anderlecht, JTekst Strépy, NMC Raeren.

Nombre d'éoliennes au 31 décembre



Source : Luminus.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Luminus.



## Geel West : trois éoliennes dans une zone industrielle

Trois nouvelles éoliennes ont vu le jour en 2019, sur les sites de Janssen Pharmaceutica, Boons et Transfurans Chemicals, dans la zone industrielle de Geel West.

**L'éolienne construite sur le parking de Janssen Pharmaceutica, à Geel. La production de l'éolienne est dédiée aux besoins du site, ce qui permet à l'entreprise de réduire son empreinte carbone.**

Les trois éoliennes mesurent 180 mètres de haut pour une puissance individuelle de 3,6 MW.

La production moyenne attendue s'élève à 25 000 MWh par an, ce qui correspond à l'équivalent de la consommation annuelle de 7 000 ménages.



### Geel West : un projet énergétique participatif

**Avant de construire les trois éoliennes de la zone industrielle de Geel West, Luminus a mis en place des solutions d'efficacité énergétique dans deux écoles et une salle polyvalente, après avoir consulté à ce sujet les habitants des villages voisins.**

La zone industrielle de Geel West étant assez proche des villages de Punt et Stelen, Luminus avait décidé, dès 2017, de consulter les habitants directement, afin de les impliquer dans le choix de mesures adaptées à leur lieu de vie. Une plate-forme participative avait été mise en place durant un peu plus d'un mois, du 21 août au 1<sup>er</sup> octobre 2017.

« Obtenir un consensus autour de la construction d'éoliennes n'est pas évident » note la bourgmestre de Geel, Vera Celis. « Mais les audits réalisés dans les deux écoles et les salles polyvalentes ainsi que la mise en place des mesures d'efficacité énergétique sélectionnées par les habitants ont bien permis une meilleure compréhension des problématiques énergétiques ».

A l'issue de la consultation, l'une des salles polyvalentes a pu bénéficier d'un éclairage à intensité réglable et à faible consommation d'énergie. L'école primaire de Punt sera équipée, entre autres, d'un système de ventilation acoustique, de robinets automatisés et d'un éclairage écoénergétique avec capteur de mouvement. Enfin, les habitants ont également opté pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit de l'école primaire de Kompas à Stelen ainsi que des travaux d'isolation.



## Luminus met 13 nouvelles éoliennes en service à Villers-le-Bouillet, Verlainne et Wanze

Mises en service au cours de l'été 2019, ces 13 éoliennes viennent s'ajouter aux 13 éoliennes déjà en exploitation sur le site, pour en faire le plus grand parc éolien de Wallonie, en nombre de mâts.

Construit sur trois communes, Villers-le-Bouillet, Wanze et Verlainne, le premier parc éolien comptait déjà 13 éoliennes, pour une puissance de 22 MW. Les éoliennes construites en 2019 ont une puissance de 3,45 MW chacune, ce qui ajoute près de 45 MW à la capacité actuelle de production. La production du nouveau parc est estimée à 121 800 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation de 34 800 ménages\*.

### Construction rapide

La phase de construction du projet a démarré en 2018, avec la pose des câbles souterrains et les travaux de terrassement et de voirie. Le chantier a été suspendu en octobre 2018, pour permettre aux agriculteurs locaux de procéder à leurs récoltes sans nuisances, mais aussi pour la traditionnelle trêve hivernale. Les travaux ont repris en février 2019 avec, entre autres, l'érection des mâts de 84 mètres de haut puis le montage des turbines et des pales.

Avec ce nouveau chantier, Luminus s'était lancé comme défi de réduire la durée totale des travaux. Une nouvelle méthode de planification et une coordination plus étroite entre Luminus, les différents intervenants et les agriculteurs ont permis d'atteindre cet objectif, et même de le dépasser : prévue initialement pour fin octobre, la mise en service a pu commencer courant juillet, pour se terminer le 15 août.

### Respect de l'environnement

Outre les contraintes techniques, une série de dispositions ont été prises pour protéger la faune locale autour du parc :

- Ne pas commencer de travaux de construction entre le 1<sup>er</sup> avril et le 31 juillet, pour ne pas perturber la période de nidification.
- Installer un système de bridage des éoliennes, pour les arrêter la nuit, lorsque certaines conditions d'hygrométrie, de vent et de température sont propices aux déplacements des chauves-souris.

\* Sur base de 3,5 MWh/an par famille

**Le montage des pales d'une éolienne est un travail de grande précision qui ne peut se faire que par temps calme, avec des vents inférieurs à 36 km/h. Les turbiniers sélectionnent les grues de levage adaptées au type d'éoliennes et à la géographie des lieux.**





## Optimisation du système de gestion des ombres portées de nos parcs éoliens

**Vingt systèmes de gestion des ombres générées par les éoliennes ont été installés en 2019 sur neuf parcs éoliens, pour limiter les ombres portées des turbines concernées, sans trop affecter la production d'électricité.**

**Optimisation attendue : environ 5% d'électricité en plus par éolienne.**

La loi belge prévoit de limiter à 30 minutes par jour les ombres portées pouvant gêner les riverains des parcs éoliens, avec une limite annuelle de huit heures en Flandre et trente heures en Wallonie. C'est la raison pour laquelle Luminus a décidé de se doter d'un nouveau système de mesure de l'effet stroboscopique de l'ombre des pales, plus performant, le « shadow module » Northec.

Les premières interventions techniques ont été réalisées en juin 2019 pour une mise en ligne des nouveaux modèles en septembre. A la fin octobre, tous les systèmes étaient prêts à l'emploi.

### Plus grande précision

Le nouveau Shadow Module permet de gérer les périodes d'effet stroboscopique généré par l'ombre des pales plus efficacement, grâce à des capteurs de lumière placés en haut du mât, plutôt qu'en pied de mât. En outre, le système de calendrier a laissé la place à un système de mesure heure par heure, réunissant les données sur un ordinateur central. Cela permet d'éviter les erreurs de calcul dues aux ombres générées par les arbres alentour. L'emplacement de chaque fenêtre, située sur chaque façade des bâtiments voisins, est encodé – et mis à jour régulièrement. Une fois collectées, les informations sont envoyées à un ordinateur central qui va générer des prévisions. Ce nouveau système permet de mesurer les apparitions d'ombre, à la seconde près, afin d'arrêter les pales si nécessaire. Grâce à cette évolution technique, le gain de production estimé pour certaines éoliennes pourrait s'élever à 5%, voire plus.

**Parc éolien de Kluizendok à Gand. Sur la droite, un capteur de lumière évalue la luminosité ambiante, avec un GPS intégré, pour déterminer l'emplacement précis des ombres portées.**







## Luminus se dote d'un outil de monitoring intégré pour améliorer la performance de ses parcs éoliens

Pour améliorer la performance de ses éoliennes, Luminus a investi dans un outil de monitoring qui permet d'intégrer l'ensemble des turbines et sous-stations dans un tableau de bord unifié.

Le parc éolien de Luminus en Belgique compte actuellement plusieurs modèles de turbines. Conçues par différents constructeurs, ces turbines présentent des caractéristiques distinctes qui permettent d'exploiter au maximum les spécificités de chaque emplacement (la vitesse et régularité du vent, et la rugosité du terrain) et de respecter les critères environnementaux imposés par les gestionnaires des territoires sur lesquelles elles sont implantées.

### Rassembler les données

Chaque fabricant proposant son propre système de monitoring, la gestion des parcs d'éoliennes requiert de jongler entre plusieurs tableaux de bord. L'intérêt d'un outil de monitoring unifié comme Bazefield, conçu par une entreprise norvégienne du même nom, est de rassembler en temps réel toutes les données transmises par les différentes turbines. Cette centralisation permet à la fois :

- De comparer les données météorologiques fournies par les différentes turbines (vitesse et direction du vent)
- De s'assurer du respect des clauses environnementales, et notamment des obligations de bridage propre à chaque parc
- De comparer, pour chaque turbine et pour chaque parc, la production attendue et la production réelle
- De mesurer la production totale des différents parcs éoliens et de repérer, à l'intérieur d'un même parc, les éventuelles différences de production entre éoliennes
- D'analyser les données transmises par les éoliennes – par exemple l'orientation des nacelles de deux turbines voisines - pour identifier les causes des différences de production.

### Gestion à distance

L'outil de monitoring permet également d'effectuer à distance certaines opérations, comme le démarrage et l'arrêt des turbines. Grâce à l'installation de caméras de surveillance sur les nacelles, le système permet aussi d'effectuer certains diagnostics à distance. Par exemple, en hiver, les techniciens peuvent vérifier, sans se déplacer, l'absence de givre sur les pales des turbines avant de les démarrer. La vue d'ensemble, en temps réel, du fonctionnement des parcs permet également d'identifier plus rapidement les pannes et les incidents qui requièrent l'intervention d'un technicien sur place.

### Gestion des éoliennes à partir d'un seul logiciel grâce aux données compilées fournies par le nouveau système.



### Plus de 200 éoliennes connectées

Entamé en juin 2018, l'essentiel du déploiement du système Bazefield a été achevé en juin 2019. Désormais, toutes les éoliennes gérées par Luminus sur le territoire belge (212 à fin 2019) sont intégrées dans ce système de monitoring unifié. Le travail a également été entamé sur les sous-stations – les installations techniques qui permettent de raccorder un parc éolien au réseau – afin de pouvoir également les commander à distance. Les premiers chiffres indiquent que les gains de productivité enregistrés sont en ligne avec les prévisions. L'investissement consenti porte donc ses fruits et permet une production plus importante d'énergie éolienne en Belgique.

Hans Lefever,  
Wind Turbine Supervisor, utilise le système Bazefield.







## Monsin : rajeunissement de la centrale hydro-électrique et protection de la biodiversité aquatique

Préparés en 2018, les travaux de rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin ont commencé en janvier 2019. Au total, 27,5 millions d'euros sont mobilisés pour prolonger la durée de vie de l'installation et limiter les incidences sur les poissons migrateurs, anguilles et saumons.

La rénovation de la centrale de Monsin, prévoit la mise en conformité électrique de l'ensemble de l'installation, ainsi que le remplacement de deux des trois turbines par de nouvelles turbines écodurables, spécifiquement conçues pour mieux protéger les poissons migrateurs. Cet investissement considérable permet de prolonger de 35 ans la durée de vie de cette centrale de 18 MW, qui produit à elle seule, depuis déjà 65 ans, près d'un quart de l'hydro-électricité de Luminus - soit environ 57 GWh d'énergie 100% renouvelable chaque année, l'équivalent de la consommation de 16 285\* familles.

### Deux nouvelles turbines éco-durables

Parmi les spécificités des nouvelles turbines, citons :

- la réduction du nombre de pales, de 4 à 3 ;
- le jeu réduit entre les pales et la paroi de la turbine (moins de 2mm) ;
- le design plus arrondi des pales, qui permet d'améliorer le rendement.

Le chantier lui-même a démarré en tout début d'année 2019, après plus d'un an de préparation. Cette première année a été consacrée au remplacement de deux des trois turbines en activité par des turbines de capacité équivalente, spécialement conçues pour faciliter la « dévalaison » des jeunes saumons et anguilles, depuis les zones de reproduction en amont de la centrale, vers l'estuaire de la Meuse.

La durée des travaux de montage a pu être considérablement raccourcie, par rapport aux projets précédents : 13 mois, contre 18 à 24 mois en moyenne. Deux modifications ont permis ce gain de temps : d'une part, les équipes ont travaillé en parallèle sur les deux turbines. D'autre part, l'assemblage des turbines a fait l'objet d'une plus longue préparation en atelier, ce qui a réduit le temps de montage sur place. Les premiers mégawattheures ont ainsi pu être produits dès novembre.



Déchargement du rotor d'une des nouvelles turbines, sur site.

La roue complète (plus de 70 tonnes) en cours de levage avant pose dans le puits.

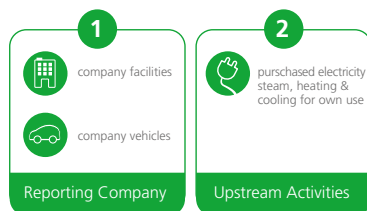


\* Sur base de 3,5 MWh/an par famille

# Empreinte carbone

## Le cadre

Luminus a décidé dès 2011 de mesurer son empreinte carbone globale, afin d'identifier les principales composantes de cette empreinte et de mieux orienter les actions de réduction, qu'elles se situent au sein même de l'entreprise, chez les clients, ou qu'elles soient du ressort des politiques publiques.



**Scope 1 : Direct**

Greenhouse gas emissions from sources that are owned or controlled by a company.

**Scope 2 : Indirect**

Greenhouse gas emissions from the generation of electricity, heat or steam purchased by a company.



**Scope 3 : Indirect**

Greenhouse gas emissions from sources not owned or directly controlled by a company but related to the company's activities.

## Mesurer l'empreinte carbone globale de l'entreprise selon le GHG Protocol

### Les sources d'émission

La plupart des activités humaines, professionnelles ou privées, génèrent des émissions contribuant à l'effet de serre. Celles-ci peuvent être distinguées selon leur nature (type de gaz émis), leur origine, ou le type d'action qui peut – ou pas – être mené pour en diminuer le volume.

Certaines sources d'émissions sont sous contrôle direct de l'émetteur, comme la consommation d'électricité et de gaz naturel dans les bâtiments dont l'entreprise est propriétaire. Le contrôle est indirect lorsque l'entreprise n'est que locataire.

D'autres sources d'émission sont sous son contrôle partiel. Dans le cas de Luminus, on peut citer le rendement des unités de production thermiques et leur régime de fonctionnement (peu ou beaucoup de démarrages, à pleine charge ou à charge partielle, etc.). Le taux d'émissions associé dépend des choix effectués par Luminus lors du renouvellement de son parc de production, mais aussi voire surtout de l'évolution des technologies mises en oeuvre par les constructeurs. En général, l'augmentation des rendements va de pair avec la réduction des émissions.

Concernant son propre mix énergétique, Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement les centrales les plus polluantes, en rénovant ses centrales hydro-électriques et en développant l'éolien terrestre. Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation des clients et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros. En principe, la production d'origine renouvelable est prioritaire, avant d'appeler les autres moyens de production disponible, en commençant par les moins coûteux.

Dans le cas d'un énergéticien comme Luminus, une grande partie de l'empreinte carbone (consommation de gaz naturel ou d'électricité par les clients finaux) échappe au contrôle direct de l'entreprise. Contribuer à aider les clients à réduire leur consommation, ou limiter l'impact environnemental de celle-ci via des sources d'énergie renouvelables, est par conséquent une priorité pour Luminus.

### Le GHG Protocol

Luminus mesure son empreinte carbone globale depuis 2011, en suivant le standard GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol). Cette méthode est la plus reconnue à l'international pour la comptabilité carbone.

Luminus se conforme au standard GHG pour la collecte des données comme pour le calcul de l'empreinte globale. Cette méthode a été développée à l'initiative du WRI (World Resource Institute) et du WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) en consultation avec des entreprises, des ONG et des gouvernements.

Le standard couvre les sept principaux gaz à effet de serre : dioxyde de carbone (CO<sub>2</sub>), méthane (CH<sub>4</sub>), protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), hydrofluorocarbures (HFCs), hexafluorure de soufre (SF<sub>6</sub>), trifluorure d'azote (NF<sub>3</sub>) et perfluorocarbures (PFCs). Les données sont présentées en tonnes de CO<sub>2</sub>-équivalent (tCO<sub>2</sub>e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

Le GHG Protocol distingue trois « scopes » différents afin que chaque entreprise puisse identifier les émissions, sans double comptabilisation :

- issues de sources possédées ou contrôlées par l'entreprise (scope 1) – dans le cas de Luminus, ce sont les émissions générées par les unités de production d'électricité, alimentées, principalement, en gaz naturel, celles générées par le parc automobile, et celles liées au chauffage local des bâtiments
- générées par la production de l'électricité acquise pour usage interne (scope 2) – dans le cas de Luminus, il s'agit uniquement de l'électricité consommée dans les bâtiments industriels ou tertiaires de la société
- qui se produisent en amont et en aval (scope 3), chez les fournisseurs (de biens, de services, de combustibles ou d'énergie) ou chez les clients finaux – les émissions liées à l'extraction de minerais ou au transport de l'énergie se trouvent ici.



## Les indicateurs

### Mix énergétique : production d'énergie éolienne, thermique et nucléaire en hausse

En 2019, le volume d'électricité produit par Luminus a fortement augmenté, tant en ce qui concerne le nucléaire (+68%), l'éolien (+30,4%), que le thermique (+17,4%), soit une augmentation de l'électricité produite en propre de 35,2%. Le mix 2019 se compose de thermique à hauteur de 42,7%, d'énergie nucléaire à hauteur de 41,2%, et d'énergies renouvelables à hauteur de 16,1%.

La production d'énergie renouvelable est en hausse (+23%) par rapport à 2018, en raison de la progression de la production d'électricité d'origine éolienne. En effet, la puissance du parc éolien Luminus a atteint 519 MW (+18%). La production d'énergie hydraulique est en très légère baisse. Au total, pour la première fois, la production d'énergie renouvelable de Luminus dépasse 1 TWh.

Quant à la production d'origine nucléaire, elle a quasiment retrouvé son niveau de 2017, avec la remise en fonctionnement de Tihange 3 début janvier 2019, puis de Tihange 2 début juillet. Cela se traduit par une augmentation de la part nucléaire du mix de Luminus, au titre de sa participation de 10,2% dans quatre réacteurs belges, Doel 3 et 4, Tihange 2 et 3.

La production des centrales à gaz est en hausse (+17,4%) par rapport à 2018. Cette augmentation est en très grande partie due au retour sur le réseau du cycle combiné de Seraing, fort sollicité durant les mois d'hiver. Cette centrale, d'une puissance de 470 MW, a notamment contribué à pallier l'indisponibilité de Tihange 2.

### Hausse des émissions de CO<sub>2</sub> du parc de production, du fait de l'activité accrue des centrales à gaz

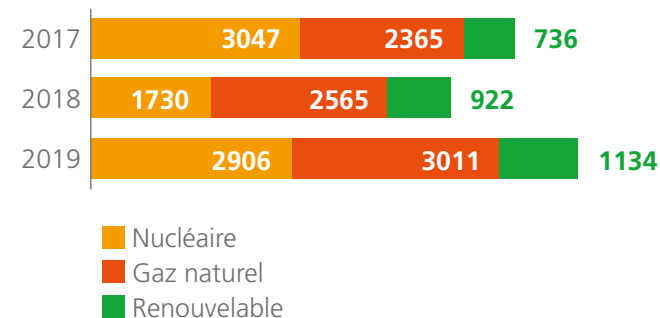
Les installations de production thermiques de Luminus (CO<sub>2</sub>, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités.

Tout dépassement des seuils réglementaires doit en outre être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé pour ce qui concerne le CO<sub>2</sub>.

Les émissions directes de CO<sub>2</sub>-équivalent des centrales gaz de Luminus sont en hausse (+17,44%), du fait de l'augmentation de la production d'origine thermique de l'entreprise (+17,4%).

En revanche, l'intensité carbone de Luminus a diminué de 13% par rapport à 2018, en raison de la progression de la part nucléaire dans le mix énergétique. Ainsi, les émissions rapportées au kilowattheure produit s'élèvent à 168 kg, au lieu de 195 en 2018.

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



GRI-EU2

Source : Luminus.

Emissions directes de CO<sub>2</sub> du parc de production (kilotonnes)



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

Emissions de dioxyde de carbone par MWh produit, chaleur comprise, en kg par MWh



Source : Luminus.



## Empreinte carbone globale - total des différents scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 5152 kilotonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> en 2019, soit une baisse de 10,1% - par rapport aux émissions 2018 (5 732 kilotonnes).

Les émissions liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 23,4% du total de l'empreinte au lieu de 17,9% en 2018.

Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 représentent 76,6% de l'empreinte carbone totale (scope 3). La composante la plus importante du scope 3 correspond aux ventes de gaz naturel aux clients finaux, soit 57,7% de l'empreinte totale. Deux autres composantes représentent respectivement 19,4% du total (pour l'amont des combustibles fossiles) et 14,2% (pour l'électricité acquise afin d'être revendue).

## Scope 1 en hausse en raison du retour sur le réseau de la centrale à cycle combiné de Seraing

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en hausse de +17,4% (soit 1 206 ktCO<sub>2</sub>e en 2019, au lieu de 1 028 en 2018), en raison de l'augmentation de la production du cycle combiné gaz de Seraing durant l'hiver, et ce malgré l'arrêt inopiné, durant deux mois, de la centrale de Gent-Ringaart fin 2019.

Les émissions du parc automobile sont en légère baisse (-6,3%) en raison d'une baisse du nombre de véhicules et de la consommation de carburant. En outre, le nombre de véhicules diesel a baissé au profit des véhicules essence (pour les salariés effectuant moins de 25 000 kilomètres par an).

Les émissions liées à la consommation de gaz/fuel dans les bâtiments de Luminus ont diminué de 87,5%. Cette baisse est en partie due à la diminution des besoins de chauffage/air conditionné sur les sites de Hasselt et Bruxelles.

Aucune émission de SF<sub>6</sub> n'a eu lieu en 2019, comme en 2018 et 2017.

NB : ce chiffre ne comprend pas les émissions liées au rechargement des véhicules électriques du parc Luminus, ainsi que les émissions liées aux achats de carburant effectués hors Belgique.

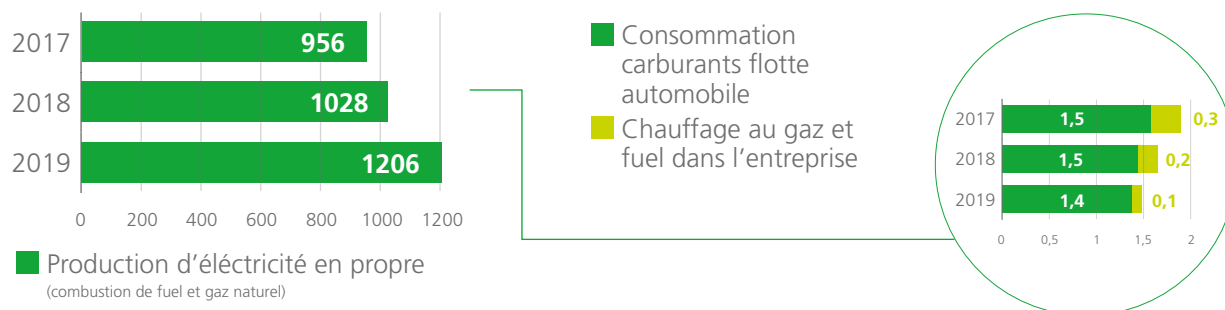
## Scope 2 : consommation d'électricité en hausse

Le scope 2 comprend les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus. Il est calculé de deux façons différentes, en application du protocole GHG :

- selon l'approche « géographique », qui tient compte du facteur d'émission global de l'électricité injectée sur le réseau belge
- selon l'approche « marché », qui tient compte du mix énergétique du fournisseur - ici, c'est celui de Luminus, fournisseur de l'ensemble des bâtiments concernés, qui est pris en compte.

En 2019, la consommation d'électricité (hors production propre grâce aux panneaux photovoltaïques) dans les bâtiments occupés par Luminus a augmenté de 28%, en raison du fonctionnement accru de l'air conditionné durant l'été 2019, en particulier sur le site du Marquis (Bruxelles). Cette augmentation n'est pas visible sur le graphe réalisé en utilisant l'approche géographique, en raison de la baisse du facteur d'émission du mix belge. Elle est en revanche visible sur le graphe réalisé en utilisant l'approche marché, malgré la baisse de l'intensité carbone du mix de Luminus en 2019, qui s'établit au même niveau que celui du mix énergétique belge (171 gCO<sub>2</sub> par kWh).

Scope 1 – Emissions directes générées par l'activité de l'entreprise (ktCO<sub>2</sub>e)



Scope 2 : Emissions indirectes générées par l'électricité consommée dans les bâtiments (ktCO<sub>2</sub>e)





## Scope 3 en baisse du fait de la diminution des achats d'électricité

Les émissions totales du scope 3 sont en baisse de 16%, notamment en raison de la diminution importante des émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux.

Les ventes totales de gaz (y compris celles effectuées dans le cadre de contrats d'équilibre, hors émissions amont), représentent 57,8% du total de l'empreinte. Elles ont diminué (-2,3%), notamment en raison de l'hiver moins froid (baisse des besoins de chauffage estimée par Synergrid à -1% par rapport à 2018). Les données finalisées s'établissent à 14 525 GWh pour 2019, contre 14 872 GWh en 2018, ce qui correspond à des émissions de 2 975 ktCO<sub>2</sub>e, au lieu de 3 274 ktCO<sub>2</sub>e en 2018. Cette évolution est liée à la légère diminution des ventes de gaz, mais également à la révision à la baisse des facteurs d'émission établis par l'ADEME pour la période 2019-2020.

Les émissions liées aux achats d'électricité, qui représentent 10,9% du total de l'empreinte, s'établissent à 561 ktCO<sub>2</sub>e pour 2019. La baisse de ces émissions atteint -48%, principalement en raison d'une meilleure couverture des besoins par la production d'électricité en propre ainsi que du fait de l'interruption d'un contrat d'achat d'électricité issue de l'incinération (intensité carbone de 903 gCO<sub>2</sub>e/kWh). L'électricité achetée avait donc un facteur d'émission plus faible.

Les émissions liées à l'amont des achats de gaz et de fuel sont en hausse (+5,8%), en raison de la consommation accrue de gaz naturel dans certaines centrales à gaz de Luminus, en particulier le cycle combiné de Seraing. Notons également la hausse du facteur d'émission « natural gas upstream », défini par l'ADEME, qui résulte en une très légère augmentation des émissions.

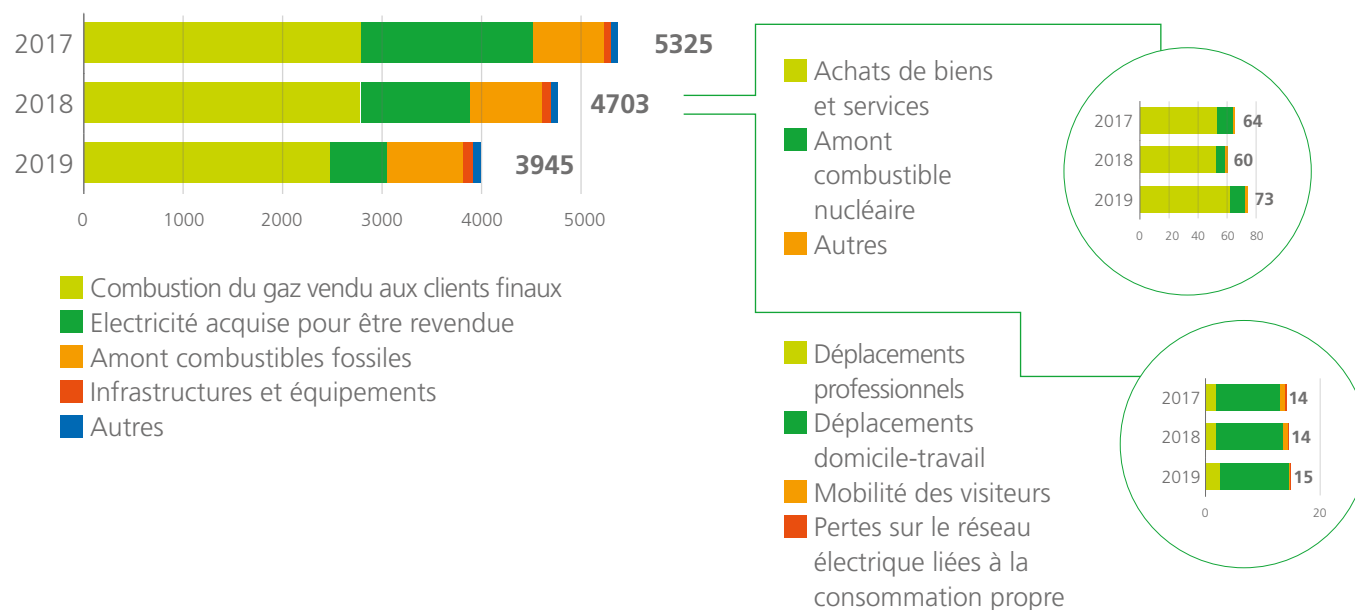
Le poste « biens d'équipements » augmente de 12%, principalement en raison de la hausse des amortissements des centrales nucléaires et du développement du parc éolien, ainsi que suite à la mise en place d'une nouvelle norme comptable pour les contrats de location. La nouvelle norme IFRS 16 augmente le total des biens d'équipement éoliens et autres (bâtiments et véhicules).

Les émissions liées aux achats de biens et services sont en hausse de 18,2%, notamment en raison des investissements effectués dans de nouveaux parcs éoliens, ainsi que dans la rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin.

L'amont et l'aval du combustible nucléaire augmentent de 68% du fait de la hausse de production des quatre centrales nucléaires dans lesquelles Luminus détient une part de 10,2%.

\* Les émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux ont été recalculées pour l'année 2017. Elles s'établissent à 1 713 ktCO<sub>2</sub>e. Dans le rapport 2017, le chiffre publié ne tenait pas compte de l'origine de l'électricité acquise (pas de distinction entre cogénération, incinération, sources renouvelables ou nucléaire, la totalité des achats avait été assimilée au mix électrique belge). En 2018 et 2019, les émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux sont calculées en tenant compte de l'origine de l'électricité acquise.

### Scope 3 : Emissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 (ktCO<sub>2</sub>e)





## Empreinte carbone 2019 : Note méthodologique

### Evolutions de la méthodologie en 2019

La méthode de calcul de l’empreinte carbone, réalisé par Climact, est affinée chaque année, pour se conformer aux évolutions les plus récentes du GHG Protocol.

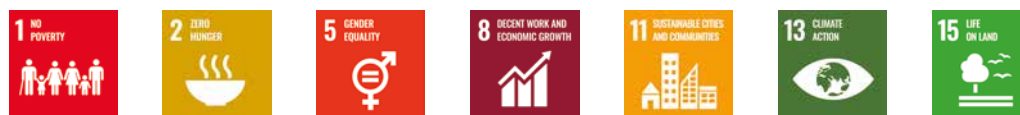
Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées substantiellement, les chiffres des années précédentes sont retraités, pour permettre la comparaison au cours du temps.

En 2019, une seule adaptation de la méthodologie est à mentionner. Elle impacte les émissions liées aux biens d’équipement, qui représentent environ 2% du bilan carbone total de Luminus. Il s’agit de la mise en place de la norme IFRS 16 (nouvelle norme comptable relative aux contrats de location), qui augmente le total des équipements éoliens, bâtiments et véhicules qui sont considérés dans le bilan carbone. S’ensuit une légère augmentation des émissions liées aux biens d’équipement.

Une série de facteurs d’émissions, utilisés pour évaluer les émissions du scope 3, ont été mis à jour, notamment suite à des révisions de l’ADEME : combustion et amont du gaz naturel, amont et pertes sur les réseaux de transport et distribution de l’électricité, amont de l’électricité produite à partir de l’éolien, achats et biens d’équipements.

La plupart de ces mises à jour impactent peu le bilan carbone de Luminus parce que la valeur change peu et/ou parce que le facteur d’émissions concerne une partie non significative du bilan carbone. La mise à jour qui impacte le plus le bilan carbone de Luminus est celle relative au facteur d’émission de la combustion du gaz naturel chez les clients de Luminus, qui représente près de la moitié du bilan carbone. L’ADEME a réévalué le facteur d’émissions à 187 kgCO<sub>2</sub>e/MWh alors qu’il était de 205 kgCO<sub>2</sub>e/MWh les années précédentes.

## Compenser les émissions de CO<sub>2</sub> liées aux bâtiments et à la mobilité



**En 2019, le Comité Exécutif de Luminus a décidé de compenser une partie des émissions de gaz à effet de serre (GES) de l’entreprise. C’est le Luangwa Valley Project qui a bénéficié de cette compensation. Celui-ci a pour but de soutenir 8 616 agriculteurs, et de protéger plus de 48 000 hectares de forêt, soit 25 700 000 arbres.**

### Un soutien à l’agriculture durable en Zambie

Le projet, proposé par CO<sub>2</sub> Logic, a pour but de développer l’agriculture durable en Zambie. L’agroforesterie améliore les rendements tout en évitant d’épuiser les sols, ce qui procure un revenu décent aux agriculteurs. Ceux-ci prennent l’engagement de protéger la forêt, et de renoncer au braconnage.

En compensant les émissions générées par les bâtiments, la mobilité et les déchets produits en 2019, soit 3 788 tCO<sub>2</sub>e, Luminus soutient 272 agriculteurs et protège 1520 hectares de forêt, soit 811 429 arbres.

Le projet est certifié VCS (Verified Carbon Standard), CCBS (Climate, Community and Biodiversity Standards), REDD+ (Réduction des Emissions dues à la Déforestation et à la Dégradation des forêts). Il est également soutenu par la Banque mondiale. Cela signifie que l’impact climatique et les avantages socio-économiques du projet pour la population locale ont été vérifiés et certifiés par des tiers indépendants.

**La protection de la faune est un pilier important du projet d’agroforesterie en Zambie : les aires protégées servent de refuge à de nombreuses espèces - notamment les éléphants, dont la population a rebondi après avoir presque disparu dans les années 80.**





## De nouvelles connexions au réseau de chaleur de la ville de Gand

Le réseau de chauffage urbain de la ville de Gand - le plus étendu de Belgique avec 23 kilomètres de conduites souterraines - dessert plus d'une centaine de clients différents : université de Gand, hôpital AZ Sint-Lucas, logements sociaux, bâtiments de la Province de Flandre orientale et de la ville de Gand, un centre commercial, une piscine.

De nouvelles connexions ont été finalisées en 2019, notamment celles reliant le réseau aux projets immobiliers du quartier Voortman.



Construction de l'un des immeubles du quartier Voortman, raccordé en 2019 au réseau de chauffage collectif de la ville.



L'un des immeubles du quartier Stapelplein, qui sera raccordé au réseau de chaleur. En 2019, l'échangeur de chaleur et les systèmes de régulation ont été installés au sous-sol du bâtiment.





## Nouvelle unité de cogénération à Gand-Ham

En 2019, une toute nouvelle unité de cogénération de 4,4 MW a été mise en service sur le site de Gand-Ham. Elle alimente en chaleur le plus grand réseau de chauffage urbain de Belgique, en émettant moins de CO<sub>2</sub> que le cycle combiné gaz encore utilisé durant l'hiver 2018-2019, pour garantir la sécurité d'approvisionnement. Ce cycle combiné a été reconverti en cycle ouvert pour réagir en toute flexibilité aux sollicitations du réseau.



Les centrales de cogénération offrent une plus grande efficacité qu'une chaudière classique et permettent de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> de plus de 35%, ce qui contribue à réduire les émissions indirectes de la ville de Gand.

En 2014, Luminus avait déjà investi dans la modernisation du réseau de chaleur gantois, avec l'installation de deux unités de cogénération de 2,7 MWe chacune, permettant de produire 6 MW thermiques.

La nouvelle unité, la plus puissante jamais installée clés en mains par Vanparijs Engineers, la filiale de Luminus spécialisée dans la cogénération, produit 4,4 MW d'électricité et 5 MW de chaleur. L'électricité produite est injectée sur le réseau de distribution, tandis que l'eau chaude est utilisée pour alimenter le réseau de chauffage de Gand, le plus étendu de Belgique (23 kilomètres de conduites souterraines).

Cette troisième unité de cogénération a été inaugurée le 25 mars 2019.

**Les tuyauteries d'eau chaude qui alimentent le réseau de chaleur au départ de la nouvelle unité de cogénération.**

**La nouvelle unité de cogénération de Gand-Ham.**





## Réduire l’empreinte carbone de Luminus : actions volontaires

### Le cadre

#### Une taskforce « Climaction »

Certaines sources d’émission, notamment celles liées à la mobilité, font l’objet d’un plan d’action spécifique, mis en oeuvre par une équipe transverse de « Climacteurs ». Cette équipe passe en revue chaque année les différentes sources d’émission générées par l’activité du personnel et les opportunités de les réduire. Promotion des transports en commun, du vélo, réduction du grammage du papier, gestion des e-mails... une quarantaine de conseils ont été rassemblés dans un livret diffusé à l’ensemble du personnel.

#### Une politique véhicules de société en constante évolution

La politique de Luminus en matière de voitures de société est en évolution constante, afin de proposer une gamme de véhicules adaptée aux différents profils de conducteurs. Des critères stricts sont utilisés pour sélectionner les modèles autorisés : confort et sécurité, coût total et émissions annoncées par le constructeur. En 2019, le marché des véhicules électriques a évolué et le projet EV60 a été lancé en octobre. L’objectif est d’inciter les cadres à commander, en lieu et place d’un véhicule à moteur thermique, un véhicule entièrement électrique. Fin décembre 2019, par rapport à un objectif de 60 véhicules à commander en un an, 56 avaient déjà fait l’objet d’une pré-commande.

### Les indicateurs

#### Parc automobile : émissions en baisse de 6,3%

Les émissions réelles du parc automobile ont diminué de 6,3% par rapport à 2018. Cette baisse est due à une légère réduction du nombre de véhicules (-8), à la diminution du carburant consommé (-4%) et au passage du diesel à l’essence pour les salariés parcourant moins de 25 000 kilomètres par an.

De façon générale, les émissions liées à la mobilité sont en baisse (-2%), notamment du fait de la diminution du carburant consommé par les véhicules privés (-11,2%). En revanche, les émissions dues aux voyages d’affaires et aux transports en commun ont augmenté (+38% et +19%), notamment en raison de l’augmentation des trajets en train.

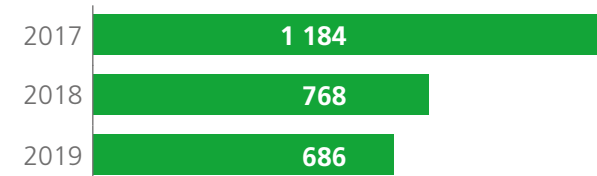
#### Trajets domicile-travail : nouvelle hausse du nombre de cyclistes

En 2019, 108 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d’utilisation d’une bicyclette pour les trajets domicile-travail, au lieu de 94 en 2018. Pas moins de 105 851 kilomètres de vélo ont été enregistrés, soit une moyenne de 980 kilomètres par an par cycliste.

#### Nouvelle baisse de la consommation de papier (-10%)

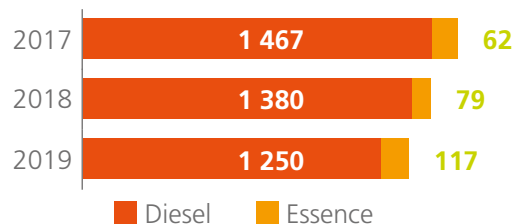
En 2019, le nombre d’impressions requises par les utilisateurs a continué à diminuer (-10%). Ceci est dû à une politique systématique d’encouragement du travail « paperless ».

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)



Source : Luminus.

Emissions du parc automobile de Luminus (en tCO<sub>2</sub>e)



GRI 305-1

Source : Luminus.



# Sécurité des installations

## Le cadre

L'objectif de Luminus est d'éviter tout dommage sérieux sur les personnes ou l'environnement.

L'exploitation des sites industriels est soumise à des conditions strictes mentionnées dans les permis accordés par les autorités. En outre, tout nouveau site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, au cours de la phase de conception, lors de la mise en service, puis tous les cinq ans, ou lors des modifications effectuées sur tout ou partie de l'installation. L'évolution des risques tout au long de la vie du site doit en effet être contrôlée, tant du point de vue de l'installation même que des processus d'exploitation et de maintenance.

Les risques résiduels sont classés en fonction de leurs conséquences potentielles et de leur probabilité d'occurrence, en intégrant notamment :

- les données fournies par le constructeur,
- l'analyse des incidents ou presque-accidents observés in situ, sur l'ensemble de la filière,
- les études de risques complémentaires réalisées par des équipes multidisciplinaires de Luminus encadrées par des experts externes selon des méthodologies reconnues internationalement
- les retours d'expérience du secteur et des autorités.

L'avancement des actions prévues pour réduire les risques fait l'objet d'un reporting mensuel. La méthodologie utilisée fait référence pour l'obtention des certificats ISO 14 001 et 45 001.

Luminus est tenu de rendre compte des incidents affectant ses installations auprès des autorités publiques. Tous les incidents susceptibles de causer un dommage, même mineur, à l'environnement, font l'objet d'une déclaration.

## Les indicateurs

Deux incidents de nature environnementale ont été déclarés en 2019.

### Pollution accidentelle au pied d'une éolienne du parc de Ciney

En septembre 2019, le dysfonctionnement d'un multiplicateur, sur l'éolienne n°5 du parc de Ciney, a été à l'origine d'une fuite d'huile, au niveau de la nacelle de l'éolienne. Le volume d'huile perdu, évalué à 360 litres, n'a pas pu être retenu en totalité au niveau de l'encuvement, le volume de celui-ci étant insuffisant, ce qui a engendré un débordement le long du mât de l'éolienne. Après détection de la fuite, des absorbants ont été placés rapidement au pied du mât, afin de récupérer un maximum d'huile. Néanmoins, ce débordement est à l'origine d'une pollution en surface du sol, au pied de l'éolienne, sur une surface d'environ 10 m<sup>2</sup>.

Des investigations ont alors été menées sur une surface d'environ 100 m<sup>2</sup> afin de déterminer l'étendue exacte de la pollution. Les analyses supervisées par un expert de la société Geolys ont montré, au vu des concentrations très faibles, qu'une dépollution du sol n'était pas nécessaire. Suite à l'incident, le composant défectueux au niveau du multiplicateur a été remplacé. Des vérifications des composants similaires ont été effectuées sur toutes les éoliennes de ce type. De plus, de nouveaux outils de monitoring ont été mis en place.

A ce jour (au 31 décembre 2019), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

### Fuite d'huile à la centrale d'Angleur

Le 30 septembre 2019, une fuite d'huile s'est produite sur le site d'Angleur.

Celle-ci est intervenue suite à la rupture d'un flexible d'alimentation de la pompe de graissage de l'unité TG 32, qui s'est avéré non conforme aux spécificités du flexible d'origine.

L'huile répandue dans le hall turbine a pu être canalisée et absorbée, pour éviter tout déversement dans les égouts, mais une partie (37 litres) s'est écoulee en Meuse, via un avaloir.

Le plan d'actions correctives suite à cet incident comprend notamment :

- Le remplacement du flexible endommagé par une conduite en inox appropriée
- La vérification de la conformité des flexibles alimentant les pompes de graissage, sur l'ensemble des sites thermiques de Luminus
- L'étude d'un éventuel rehaussement de l'avaloir ayant occasionné un rejet en Meuse.





# Protection des écosystèmes

## CONSOMMATION D'EAU

### Le cadre

Les centrales thermiques doivent être refroidies soit via un aérocondenseur, soit par la circulation d'une eau de refroidissement pompée à proximité de la centrale, dans un canal, une rivière ou dans la mer. Dans ce dernier cas, cette eau doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits de refroidissement afin d'éviter des problèmes d'oxydation et d'entartrage.

Après échange thermique, l'eau utilisée doit être restituée en respectant des conditions strictes, tant du point de vue de la composition chimique que de la température. Tous les rejets liquides des centrales thermiques de Luminus sont échantillonnés et/ou contrôlés en continu, afin de garantir le respect permanent des limites imposées par les permis d'environnement.

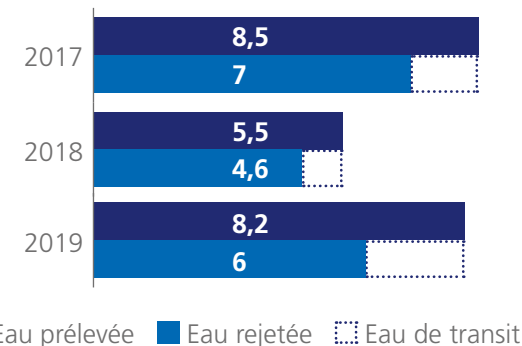
Dans les centrales thermiques, certains circuits de refroidissement doivent rester sous eau, même lorsque l'unité n'est pas en fonctionnement (c'est le cas des turbines vapeur de Seraing, durant leur mise en conservation estivale). Du fait de l'arrêt d'une partie de l'installation, une partie de l'eau prélevée en amont ne fait que transiter dans les circuits sans être chauffée ou traitée. En accord avec les autorités, ce volume de transit n'est pas comptabilisé dans les rejets déclarés aux autorités.

### Les indicateurs

#### Eau de refroidissement utilisée par les centrales thermiques

La consommation d'eau est en hausse de 2,7 millions de m<sup>3</sup>, principalement en raison de l'augmentation du nombre d'heures de fonctionnement de la centrale de Seraing. L'eau restituée en aval de la centrale augmente dans la même proportion. L'évaporation due à la tour de refroidissement de Seraing ne représente que 2% de l'eau prélevée en amont de la centrale.

Eau de refroidissement utilisée (millions de m<sup>3</sup>)



GRI 303-1

Source : Luminus.



## Transformation de la chaîne de déminéralisation à Angleur

Début 2019, Luminus a modernisé la chaîne de déminéralisation de deux turbines à gaz à cycle ouvert (TG4) mises en service sur le site d'Angleur en 2012.

Avec le développement des énergies renouvelables en Belgique, et de l'intermittence associée, le recours aux turbines à gaz à cycle ouvert est beaucoup plus fréquent. Ceci peut entraîner une augmentation de la consommation journalière d'eau déminéralisée. Sur le site d'Angleur, il a ainsi été décidé, avec le soutien d'Ingeum, la division ingénierie thermique du groupe EDF, de remplacer le système mis en place en 2012.

Le nouveau système présente de nombreux avantages, aussi bien sur le plan technique, économique ou environnemental.

### Pourquoi déminéraliser l'eau ?

La centrale d'Angleur puise l'eau nécessaire au bon fonctionnement de deux de ses turbines gaz dans l'Ourthe, rivière affluente de la Meuse. Cette eau est utilisée à deux titres :

- sous forme de « brumisation » (fogging), lorsque les températures extérieures sont élevées, afin de refroidir l'air à l'entrée de la tour à air et à l'entrée du compresseur
- en injection directe au niveau des brûleurs, afin de diminuer la température de combustion du gaz naturel, ce qui réduit la production d'oxyde d'azote dégagé par cette combustion.

La quantité d'eau requise est très variable (fonction de la fréquence d'utilisation des turbines).

### Rénovation du système

La rénovation du système de déminéralisation a débuté fin 2018, pour être mis en service en avril 2019. A la place d'un système de déminéralisation nécessitant deux étapes, soit une préfiltration mécanique suivie d'une ultrafiltration accompagnée d'un traitement chimique (voir graphe 2), le recours à un filtre à sable simplifie et fiabilise le processus. (voir graphe 1).

L'eau venant de l'Ourthe contient une quantité de boue considérable, qui bouchait les lignes d'ultrafiltration, nécessitant un traitement chimique ainsi que des interventions très fréquentes de l'équipe de chimistes.

### Nouveau système de filtration

Le filtre à sable, composé de couches d'hydroanthracite, de sable et de gravier peut filtrer en moyenne 75 mètres cubes par heure, pendant plus ou moins six heures, et subit ensuite des séquences de lavage/rinçage avant de redémarrer. Une fois l'eau filtrée, celle-ci est stockée dans un réservoir d'eau 'incendie' d'une capacité de 1 900 mètres cubes. Ce réservoir, originellement rempli d'eau de ville, était utilisé pour alimenter le système d'extinction des incendies sur l'entièreté du site.

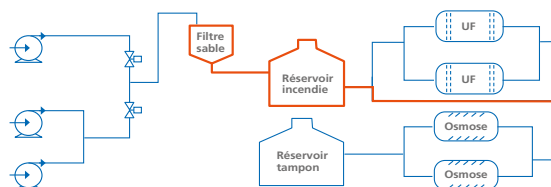
Désormais, il est rempli d'eau filtrée directement puisée dans l'Ourthe, et possède une double fonctionnalité : 65% est utilisé comme réservoir anti-incendie et 35% est utilisé pour les turbines TG4. C'est cette quantité d'eau qui est envoyée vers les lignes d'osmoses inverses, en ne passant désormais qu'exceptionnellement par les lignes d'ultrafiltration, pour être stockée dans un réservoir tampon, qui alimente directement les deux turbines.

### De nombreux avantages

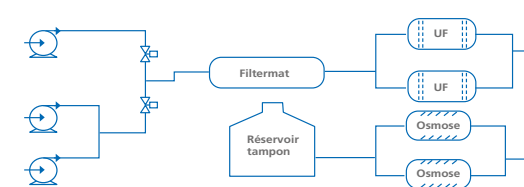
Ce nouveau système de déminéralisation présente de nombreux avantages :

- La diminution considérable de l'emploi des lignes d'ultrafiltration permet de limiter l'utilisation de produits chimiques pour nettoyer l'eau. Désormais, l'eau rejetée dans le réseau d'égouttage est uniquement de l'eau sale provenant du nettoyage des lignes d'osmoses et du filtre, et n'est plus chimiquement chargée ;
- Le nombre d'interventions de l'équipe de chimistes a considérablement diminué ;
- Le débit de l'eau a augmenté, fiabilisant le système ;
- Et pour finir, la centrale ne doit plus puiser sur le réseau d'eau potable de la ville pour alimenter son réservoir anti-incendie, ce qui génère des économies importantes.

Graphe 1 : Nouveau système de déminéralisation



Graphe 2 : Ancien système de déminéralisation





## QUALITE DE L'AIR

### Les indicateurs

#### Emissions d'oxyde d'azote en très légère baisse

Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) sont en très légère baisse (-2%), malgré l'augmentation de la production des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus.

Cette baisse est en partie due à des modifications du régime de fonctionnement des deux principaux cycles combinés gaz de Luminus, ainsi qu'au fait qu'aucun stock de fuel n'a été utilisé en 2019 à Angleur pour produire de l'électricité.

Les émissions de NOx par kWh produit sont en baisse, du fait de l'augmentation de la production nucléaire et éolienne dans le mix énergétique de Luminus (remise en fonctionnement de plusieurs centrales nucléaires belges, dans lesquelles Luminus a une participation de 10,2%).

#### Emissions de dioxyde de soufre en forte baisse

En 2019 comme en 2017, les émissions de dioxyde de soufre sont quasiment inexistantes. En effet, seuls les tests des moteurs diesel sur les sites de Seraing, Ham et Ringvaart ont consommé du fuel en 2019.

Emissions totales de NOx (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.

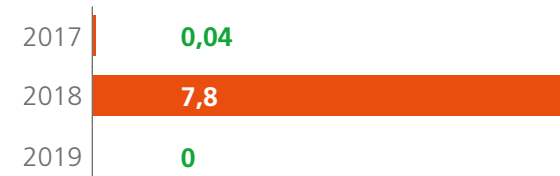
Emissions de NOx, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Emissions totales de SO<sub>2</sub> (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.



## GESTION DES DECHETS INDUSTRIELS

### Le cadre

Les activités industrielles de Luminus génèrent des déchets solides de diverses natures.

Chaque année, Luminus extrait de la Meuse des centaines de tonnes de déchets, pour préserver l'écoulement en amont des centrales hydro-électriques. L'entreprise prend en charge les coûts associés à la collecte, au tri et au recyclage de ces déchets. Le volume de déchets extraits du fleuve varie d'une année à l'autre, en fonction de son débit et des éventuelles crues.

Le volume de déchets directement produits par Luminus dépend quant à lui des actions de maintenance programmées (entretien courant, grand entretien, rénovation, etc.). Certains de ces déchets peuvent être triés, recyclés ou valorisés.

### Les indicateurs

#### Déchets industriels classiques

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en hausse (+22,8%). Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 146 K€ en 2019.

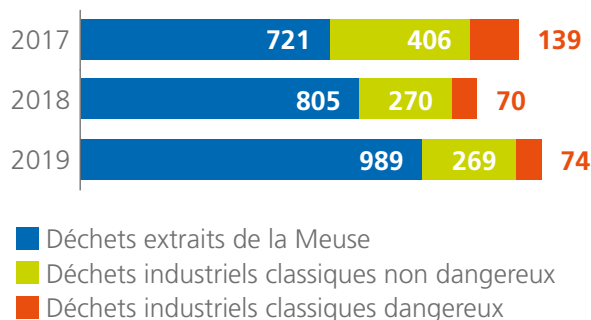
Les volumes de déchets industriels non dangereux et dangereux sont stables. Cette stabilité est due au fait que l'année 2019 ne compte pas de gros chantiers, hormis le démantèlement de la centrale thermique de Monsin, de septembre 2018 à février 2019.

#### Déchets recyclés et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit

En 2012, Luminus a mis en place une politique visant à réduire le volume de déchets aboutissant en Centre d'Enfouissement Technique. La totalité des déchets extraits de la Meuse sont triés et valorisés.

En 2019, la quantité de déchets recyclés ainsi que le taux de recyclage ont augmenté. Ceci est en partie lié à l'augmentation des déchets extraits de la Meuse, entièrement recyclés.

Déchets industriels classiques (tonnes)



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

GRI 306-2

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



GRI 306-2

Source : Luminus.



## PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

### Le cadre

La préservation de la biodiversité est l'une des exigences auxquelles l'entreprise est confrontée au quotidien, du fait des incidences potentielles de son activité sur l'environnement. L'entreprise met en place des actions pour la protéger.

Les projets susceptibles d'avoir un impact significatif sur les équilibres écologiques sont soumis à une étude d'incidences préalable à la délivrance d'un permis environnemental. Des études comparables sont également menées lors du renouvellement des permis, pour les centrales disposant d'un permis de classe 1 & 2 et pour des projets spécifiques tels que définis dans la législation. Pour les autres projets, une note est rédigée dans laquelle les principaux effets sur l'environnement sont discutés en les quantifiant et en déterminant le cas échéant des mesures d'atténuation.

En Wallonie en particulier, la réglementation prévoit la mise en place de mesures compensatoires lorsqu'un projet éolien présente un risque de dégradation de la biodiversité qui ne peut être suffisamment atténué. En Région flamande, la réglementation peut également prévoir l'introduction de mesures compensatoires, lorsqu'un projet éolien comporte un risque de perturbation de la biodiversité qui ne peut être suffisamment limité. Cela est stipulé dans le permis environnemental.

### ACTIONS VOLONTARISTES

Au-delà des actions prévues dans les permis, Luminus contribue à la préservation de la biodiversité de façon volontariste. C'est notamment le cas sur :

- les sites de Ringvaart et de Seraing (zones de fauchage tardif) ;
- le site de Lierneux (parcours pédestre et cyclable avec des haltes didactiques) ;
- les sites d'Angleur et de Lixhe (espaces dédiés à la biodiversité) ;
- les quatre sites accueillant des colonies d'abeilles (Floriffoux, Grands Malades, Seraing et Ringvaart).

En outre, un partenariat pluri-annuel a été signé avec l'Institut Jane Goodall Belgique, afin de planter 3,6 millions d'arbres en Afrique comme en Belgique (cf. [page 72](#)).

### Les indicateurs

#### Mesures obligatoires et volontaires en faveur de la biodiversité

Voici une liste des sites sur lesquels sont en place des mesures de protection de la biodiversité **obligatoires**.



[Biodiversité mesures obligatoires 2019.pdf](#)  
Adobe Acrobat Document 77 KB

Voici la liste des sites sur lesquels Luminus a mis en place **volontairement** des mesures de préservation ou de restauration de la biodiversité.



[Biodiversité inventaires mesures 2019.pdf](#)  
Adobe Acrobat Document 20 KB

#### Préservation des sols

Voici une liste des audits réalisés pour inventorier les sols pollués. Cette liste montre qu'aucune mesure d'assainissement n'est requise.



[2019 Audits sols sites Luminus.pdf](#)  
Adobe Acrobat Document 112 KB





## Plantations en prévision du futur parc éolien de Tinlot : premiers résultats satisfaisants

Luminus a fait mettre en place, avec l'appui de l'asbl Faune et Biotopes, des plantations favorables aux oiseaux, à 2,3 kilomètres du futur parc éolien de Tinlot. Ces mesures d'accompagnement ont pour objectif de minimiser l'impact sur la biodiversité des cinq éoliennes à construire.

Début 2017, une convention avait été signée avec l'agriculteur propriétaire et exploitant des parcelles, afin qu'il puisse prévoir, avant le début des travaux de construction, plusieurs types de végétation sur une surface de 10,2 hectares. Ces espaces doivent constituer des zones refuge pour les oiseaux ainsi qu'une source importante de nourriture.

**Parcelle d'escourgeon en début d'automne, avec la céréale versée et germée, offrant une ressource en nourriture pour la faune.**



Plusieurs mesures ont ainsi été prises sur le terrain durant l'année 2019 :

- Les parcelles de céréales et de colza de l'agriculteur ont été laissées sur pied afin de pouvoir disposer dès l'hiver 2019 de couverts nourriciers. En complément, les épandages (engrais, produits phytosanitaires) ont été arrêtés sur ces parcelles dès le début de l'année.
- L'emplacement des bandes enherbées a été récolté avant d'y semer le couvert enherbé à la fin de l'été.

Ces mesures ont été mises en œuvre par l'agriculteur en collaboration étroite avec l'Asbl Faune & Biotopes. Un calendrier personnalisé sur une période de cinq ans ainsi qu'un cahier des charges adapté ont été remis à l'agriculteur.

L'accompagnement de l'association a porté notamment sur la localisation idéale des parcelles concernées, les interventions à réaliser lors du fauchage, les modalités de semis du couvert enherbé, l'identification des mélanges nécessaires, les fournisseurs de semences, etc.

Un suivi réalisé à la fin du mois d'octobre 2019 a permis à l'Asbl Faune & Biotopes de constater la conformité des mesures mises en place par rapport au cahier des charges. Les couverts nourriciers sont, en effet, une source de graines intéressante pour la faune. La consommation de colza par les oiseaux a pu être observée. L'escourgeon quant à lui est versé en grande partie et germé sur pied.

La mise en place des mesures et notamment l'entretien des parcelles se poursuivra tout au long de l'exploitation du parc éolien.

**Parcelle de colza constituant le couvert nourricier en début d'automne, avec une bande enherbée à gauche.**





## Site éolien de Héron : une troisième année de suivi confirme l'efficacité des mesures compensatoires

En 2019, l'asbl Faune et Biotopes a poursuivi son évaluation des mesures compensatoires mises en place à proximité du parc éolien de Héron. Les dernières observations confirment leur efficacité.

Avant le début de la construction de trois éoliennes à Héron en 2017, lors de la phase d'étude d'incidences sur l'environnement, il avait été recommandé de mettre en place des mesures favorables aux espèces d'oiseaux vivant en milieu agraire – car un impact diffus sur ces espèces ne pouvait pas être exclu.

Ainsi, en 2016, Luminus a fait aménager à proximité du site huit hectares de parcelles favorables à plusieurs espèces agraires, telles que les busards, alouettes des champs, bergeronnettes printanières, perdrix grises et vanneaux huppés. Sur ces parcelles ont été aménagés des couverts nourriciers et enherbés, devant jouer un rôle d'abri lors de la nidification des oiseaux et leur offrir un véritable garde-manger.

A la demande de Luminus, l'association Faune et Biotopes réalise depuis 2017 un suivi de ces mesures afin d'en étudier l'efficacité. Les suivis réalisés durant l'année 2019 ont permis de confirmer les constats satisfaisants établis les années précédentes, à savoir que les espèces que l'on cherche à favoriser ont été observées sur les surfaces aménagées.

Ainsi, un couple de busards des roseaux et un couple de busards cendrés ont niché avec succès à proximité des surfaces enherbées durant l'été 2019. Si ces individus avaient déjà été observés avant la mise en place des mesures compensatoires, ces dernières semblent, selon Faune et Biotopes, avoir eu une influence positive puisque les observations des busards sont passées de sporadiques à quotidiennes.

Observé durant l'hiver 2017 et l'été 2018, le faucon pèlerin a de nouveau été observé durant l'hiver 2019. Il chasse des pigeons qui trouvent une ressource hivernale abondante dans les parcelles de céréales laissées sur pied durant l'hiver. La fréquentation du hibou des marais, espèce de rapace nocturne moins commune, déjà confirmée les années précédentes, a une nouvelle fois été attestée en 2019.

A l'issue de 29 mois de suivi, comprenant 25 visites de terrain, l'association Faune et Biotopes estime que l'ensemble de ces observations est de bon augure quant à l'attractivité des mesures. Elle précise toutefois que ce constat devra être confirmé dans le temps puisque l'efficacité de certains aménagements peut varier d'une année à l'autre.

**Un couple de busard des roseaux a niché à deux kilomètres des mesures compensatoires, à Meeffe, une section de la commune de Wasseiges, durant l'été 2019.**

**Le busard des roseaux est une espèce protégée classée rouge (en voie d'extinction) en Wallonie.**

**Volant à basse altitude, ce chasseur parvient à surprendre ses proies.**





## Programme Life4fish : de nouvelles avancées

Le programme Life4fish a, cette année encore, progressé dans la mise en place et l'évaluation de solutions durables, afin de préserver les saumons et les anguilles lors de leur dévalaison. En particulier, des barrières comportementales ont été mises en place sur deux sites pilotes, Grands-Malades et Ivoz-Ramet.

Depuis juin 2017, avec un subside conséquent au niveau européen, Luminus travaille avec plusieurs partenaires\* pour apporter des solutions durables sur la Meuse, afin de garantir le productible hydroélectrique, tout en préservant la continuité écologique des poissons migrateurs.



Montage de la barrière électrique sur le site de Grands Malades.

En 2019, trois mesures ont été mises en place et leur efficacité testée, au moyen de balises de détection acoustiques :

- une barrière de dissuasion électrique a été installée sur le site de Grands-Malades, afin d'orienter l'ichtyofaune vers la zone de dévalaison prévue à cet effet ;
- une barrière à bulles a été installée sur le site de Ivoz-Ramet ;
- un protocole d'arrêt automatique des machines a été testé sur le site d'Andenne, sur la base d'un modèle prédictif de dévalaison, en parallèle avec des mesures de détection acoustique, afin d'évaluer la pertinence des périodes d'arrêt prédéfinies.

Les données collectées seront analysées en 2020, afin de comparer l'efficacité des différentes mesures et de formuler des recommandations pour la suite du programme.

D'autres actions prévues initialement en 2019 ont dû être reportées. En particulier, le test de réception des nouvelles turbines éco-durables de Monsin a été reporté à novembre 2020, pour se réaliser aux conditions de débit nominal prévues par le protocole de test.

La durée du programme a donc été prolongée d'un an. Il se poursuivra jusqu'en septembre 2023, pour un budget total de 4,05 millions d'euros, dont près de deux millions alloués par le programme européen de financement LIFE.



Installation de la barrière de dissuasion électrique en amont de la centrale hydroélectrique de Grands-Malades

\* Les universités de Namur et Liège ainsi que Profish et les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF.





## Partenariat avec le Jane Goodall Institute Belgium : plus de 3,6 millions d'arbres à planter en trois ans

En mars 2019, Luminus s'est engagé à aider le Jane Goodall Institute Belgium à planter 36 000 arbres en Belgique et 3,6 millions d'arbres en Afrique en trois ans. Les plantations ont commencé sur le sol africain en 2019.

Fondé par le Dr Jane Goodall, la célèbre spécialiste du comportement des chimpanzés, le Jane Goodall Institute (JGI) œuvre pour organiser des actions de protection de la nature, partout dans le monde. Grâce à son programme « Globetrotters\* », Luminus avait déjà participé à plusieurs événements « Forest in One day » organisés par le JGI Belgium et Bosgroep Limburg en 2017 et 2018. Au total, 6 554 arbres avaient déjà été plantés en 2018 avec la contribution active du personnel. En effet, le nombre d'arbres plantés dépendait des activités sportives du personnel, enregistrées sur la plate-forme Globetrotters (à raison d'un arbre planté pour cent kilomètres enregistrés).

### Un partenariat de trois ans

En 2019, Luminus et le Jane Goodall Institute ont décidé de passer à la vitesse supérieure. Le projet a été lancé le 15 mars, lors d'une conférence du Dr Jane Goodall intitulée « Reasons for Hope ». D'une durée de trois ans, le partenariat consiste à planter chaque année 12 000 arbres en Belgique et 1 200 000 arbres en Afrique.

Les plantations belges seront réparties entre les différentes régions. Les actions impliqueront chaque fois le personnel de Luminus, puisque ce sont eux, avec des invités externes, clients ou partenaires, qui planteront les arbres.

### Des essences locales

Tant en Belgique qu'au Burundi, les plantations concernent des essences indigènes d'arbres et d'arbustes. Luminus et JGI Belgium collaborent en Flandre avec De Bosgroepen et en Wallonie avec Sylva Nova pour déterminer les espèces les plus adaptées. En Belgique, le chêne, l'érable et le tilleul seront privilégiés pour les arbres, et la viorne, l'aubépine et le noisetier pour les arbustes et arbrisseaux. En Afrique ce sont entre autres le baobab, l'avocatier, l'oranger et le citronnier qui sont privilégiés. Outre leur rôle dans l'absorption du CO<sub>2</sub>, ces plantations permettent de lutter efficacement contre la déforestation : en effet, ils pourront offrir de l'ombre et des fruits aux populations locales, qui auront ainsi d'autant plus de raisons de les protéger.

Les premières plantations ont eu lieu en 2019 en Afrique. Selon les estimations les plus conservatrices, les arbres plantés dans le cadre du partenariat avec le JGI absorberont 26 000 tonnes de CO<sub>2</sub> tout au long de leur vie, soit les émissions de CO<sub>2</sub> de 2 600 ménages belges.

\* Cf. <https://www.rse2018luminus.be/fr/environnement/globetrotters/>

Le chimpanzé visible sur cette photo a été soigné au centre de réhabilitation des chimpanzés de Tchimpounga, par des professionnels qualifiés. Le Jane Goodall Institute ne recommande pas les interactions de proximité avec les chimpanzés et toute forme de vie sauvage.

**Le Dr Jane Goodall a commencé ses recherches sur les chimpanzés sauvages à l'âge de 26 ans. La fondation du Jane Goodall Institute date de 1977.**





## Notre mission : aider les clients à moins consommer

### Protection des consommateurs

La fourniture de gaz et d'électricité pouvant être considérée comme un service essentiel, le secteur de l'énergie est l'un des plus régulés, en particulier en Belgique.

La protection des consommateurs, que ce soit en ce qui concerne la vente d'électricité, de gaz ou des services associés, l'établissement des tarifs et des factures, le traitement des plaintes, ou encore le recours à des plans de paiement pour les clients en difficulté, fait l'objet de nombreuses lois et réglementations.

Le présent chapitre regroupe trois thématiques, traitées séparément dans les rapports précédents : les pratiques commerciales, la qualité de service, et les engagements pris vis-à-vis des clients en difficulté.

### Pratiques commerciales

Dans un marché aussi essentiel que celui de l'énergie, les pratiques commerciales doivent faire l'objet d'une grande vigilance. Elles sont importantes du point de vue de la conformité à la loi (protection des consommateurs notamment) et affectent la satisfaction des clients, à court et moyen terme, ainsi que l'image de l'entreprise.

Des pratiques malhonnêtes peuvent faire l'objet de plaintes auprès de l'administration (SPF Economie), des régulateurs ou du médiateur fédéral.

### Qualité de service

L'expérience vécue par un client chez un fournisseur donné est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers comme entreprises. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. C'est la raison pour laquelle Luminus a mis en place les moyens et processus nécessaires au maintien d'un excellent niveau de service. La satisfaction des clients résidentiels est aussi l'un des paramètres évalués régulièrement par les régulateurs régionaux.

### Clients vulnérables

Certains clients peuvent faire face à des difficultés de paiement momentanées, ou plus structurelles. Ces difficultés peuvent générer des impayés, qui représentent un risque pour les clients (surendettement) comme pour les fournisseurs (solvabilité). Les processus internes sont donc réexaminés régulièrement pour limiter l'ensemble des risques.

### Solutions énergétiques

Le changement climatique est plus que jamais d'actualité. Pour y faire face, les consommateurs d'énergie résidentiels se posent des questions et cherchent des solutions. D'une part, ils cherchent à réduire leur consommation d'énergie et, d'autre part, ils veulent utiliser une énergie de plus en plus durable.

Clients résidentiels - Il est important de proposer aux clients résidentiels des outils qui leur permettent de gérer leur consommation de façon efficace pour pouvoir lutter contre le réchauffement climatique. Certains services énergétiques permettent de réduire la consommation, notamment l'installation ou l'entretien planifié de chaudières à condensation. L'installation de panneaux solaires permet aux clients de réduire leur empreinte écologique.

Clients entreprises - Compte tenu des incidences environnementales de toute consommation d'énergie, le rôle des entreprises est encore plus important, tant sur le plan environnemental que commercial. Le potentiel d'économies d'énergie est particulièrement élevé dans le secteur tertiaire belge. Proposer différents services à ces clients, pour leur permettre de mieux comprendre les composantes de leur consommation, puis de modifier leurs installations pour réduire leur facture et leurs émissions, est une priorité pour Luminus. C'est une opportunité du point de vue des revenus générés comme de la réputation de l'entreprise. Au-delà de l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

Pour les entreprises, il est également important de pouvoir sécuriser leur fourniture d'électricité, et, le cas échéant, de valoriser leurs propres capacités de production - surtout si celles-ci sont pilotables en fonction de la demande.

### Sécurité d'approvisionnement

Une interruption imprévue de la fourniture de gaz ou d'électricité peut avoir des conséquences directes sur la santé et le bien-être des individus, la sécurité des installations industrielles, la continuité des services publics, ou encore les performances économiques d'un pays.

Luminus contribue à la sécurité d'approvisionnement du pays en valorisant la flexibilité de ses clients et surtout grâce à la flexibilité et à la fiabilité de ses centrales alimentées en gaz naturel, qui participent à l'équilibre production/consommation.





## Pratiques commerciales

### Le cadre

Luminus travaille avec différentes entreprises belges spécialistes des différents canaux de vente disponibles, face à face, par téléphone ou dans les lieux publics. Les entreprises sous-traitantes font l'objet de certifications annuelles et sont responsables des actions de leur personnel.

Concernant la vente en face à face, Luminus a créé un Code de Conduite spécifique que tout vendeur doit signer avant de commencer à exercer. Ce code reprend les obligations légales belges ainsi que des règles spécifiques à Luminus. Chaque vendeur ne peut vendre que des produits Luminus. Il suit une formation et doit réussir un examen annuel obligatoire, qui donne droit à une certification. La formation délivrée permet aux vendeurs de proposer des solutions adaptées à la situation de chaque client et, le cas échéant, des services d'assistance rapide en cas de réparations urgentes.

### Faits marquants

#### Mise en place d'un « quality call »

En juillet 2019, une nouvelle procédure a été mise en place, afin d'encore mieux contrôler la qualité des ventes en face à face. Toute signature donne désormais lieu à une vérification en temps réel, par téléphone, auprès du client, afin de s'assurer que le processus contractuel s'est déroulé correctement.

#### Luminus condamne toute méthode de vente contraire à son Code de Conduite

Le 19 décembre 2019, Luminus a publié un communiqué de presse condamnant fermement des méthodes de vente non conformes aux pratiques du marché ainsi qu'à son Code de Conduite. En effet, Test-Achats avait recueilli des plaintes de clients et des témoignages concernant des méthodes de démarchage contestables. Luminus s'est engagé à prendre action après vérification des faits. Les sanctions nécessaires vis-à-vis des vendeurs responsables ont pu être prises rapidement.

### Les indicateurs

#### Baisse de la satisfaction mesurée après signature du contrat

Luminus mesure la satisfaction de ses clients à différents moments, en croisant plusieurs méthodes/indicateurs. La satisfaction des clients résidentiels est notamment mesurée via le score NPS\* (Net Promoter Score).

Une première mesure est effectuée juste après le contact commercial et le traitement du contrat. Cette mesure contribue à évaluer la qualité de la relation établie avec le client.

La baisse de ce score NPS (de +29 en 2018 à +19 en 2019) est en grande partie due à la perception négative des prix sur le marché de l'énergie. L'analyse qualitative des résultats permet au contraire d'établir que la satisfaction vis-à-vis des représentants commerciaux est en hausse.

#### Score « Promoteurs nets » pour les nouveaux clients après signature du contrat



\* Le « NPS », Net Promoter Score, permet d'évaluer le niveau de satisfaction et de fidélité des clients, sur base des recommandations formulées par les utilisateurs d'un produit ou d'un service, sur une échelle de 0 à 10. Ces notes se répartissent dans trois catégories :

- les « promoteurs » (pour les notes de 9 à 10),
- les « passifs » (7 ou 8),
- les « détracteurs » (0 à 6).

Le calcul se fait en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs. Un score NPS est exprimé sous forme de nombre absolu, entre -100 et +100. Un NPS positif indique donc un bon niveau de satisfaction. Chez Luminus, ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.



## Qualité de service

### Le cadre

L'organisation mise en place par Luminus comporte plusieurs niveaux, en fonction de la nature du service souhaité par les clients.

- Le site internet Luminus est conçu pour que les clients puissent trouver très facilement les informations souhaitées sur leurs contrats de fourniture et de services, leur consommation, leur facture, la marche à suivre en cas de déménagement, etc. La plupart des opérations peuvent être réalisées via l'espace client « [My Luminus](#) ».
- Tous les départements en charge du service clients (centres d'appels, facturation, etc.) ont pour objectif d'apporter une réponse rapide et complète au client. Les entreprises bénéficient d'un contact personnalisé.

Luminus mesure la satisfaction de ses clients de plusieurs façons. Ceci permet de bien comprendre les motifs de non satisfaction et l'évolution des attentes.

### Les indicateurs

#### Baisse temporaire de la satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact

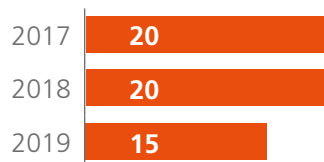
Evaluer la satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle permet un suivi précis des performances.

Le score NPS « après un contact » a légèrement baissé, passant de +20 en 2018 à +15 en 2019. Cette baisse transitoire est liée à un changement d'organisation au niveau des centres d'appels, qui a entraîné une baisse des performances durant quelques mois. Une amélioration de la satisfaction clients est observable au cours des trois derniers mois de 2019, avec un NPS score de +21.

#### Satisfaction en légère baisse vis-à-vis des nouveaux services

La satisfaction vis-à-vis des nouveaux services vendus sous la marque Luminus fait l'objet d'un suivi spécifique, ce qui permet de mesurer très précisément les performances de chacun des partenaires de Luminus.

Score NPS dans la semaine suivant un contact



Score NPS vis-à-vis des nouveaux services



Le « NPS », Net Promoter Score, permet d'évaluer le niveau de satisfaction et de fidélité des clients, sur base des recommandations formulées par les utilisateurs d'un produit ou d'un service, sur une échelle de 0 à 10. Ces notes se répartissent dans trois catégories :

- les « promoteurs » (pour les notes de 9 à 10),
- les « passifs » (7 ou 8),
- les « détracteurs » (0 à 6).

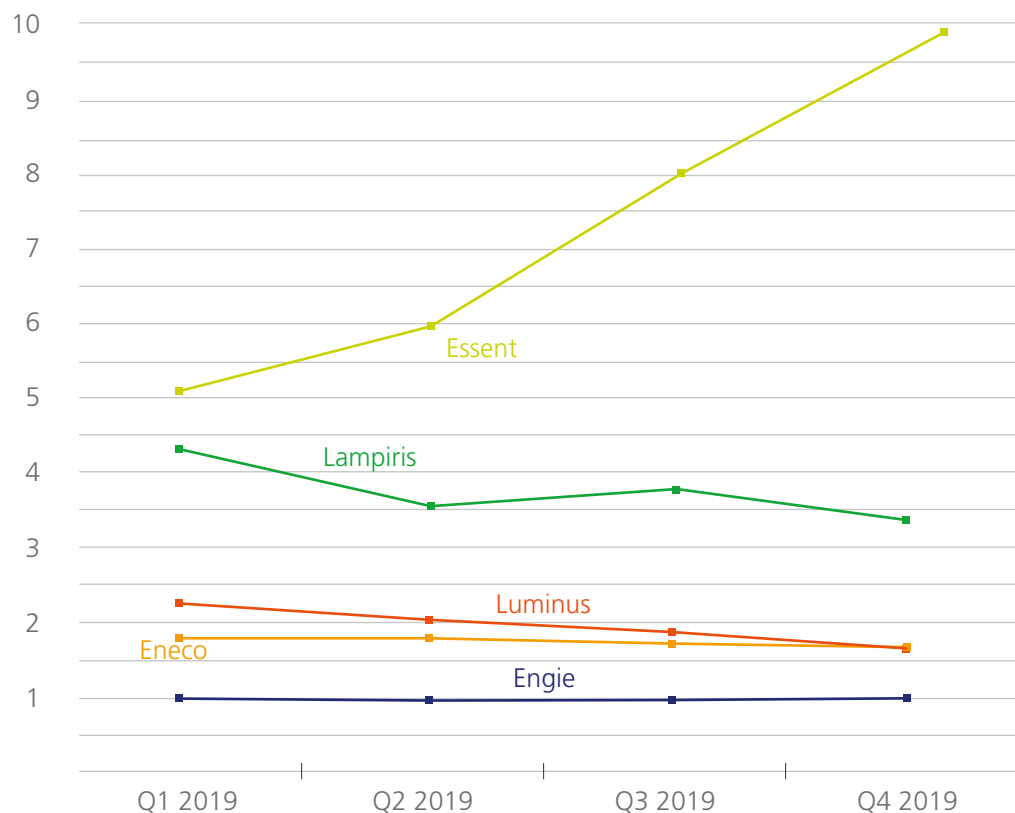
Le calcul se fait en soustrayant le pourcentage de détracteurs du pourcentage de promoteurs. Un score NPS est exprimé sous forme de nombre absolu, entre -100 et +100. Un NPS positif indique donc un bon niveau de satisfaction. Chez Luminus, ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.

## Forte baisse du nombre de plaintes

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.

Luminus a réussi à réduire son nombre de plaintes de façon régulière tout au long de l'année, passant d'une moyenne de 2,4 en 2018 à une moyenne de 1,62 en 2019 (-33%).

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



Programme « Customer First » : 750 challenges réalisés en 2019

**Un programme spécifique a été lancé en 2019 au sein des équipes Retail et B2B, afin de mieux traduire au quotidien la première valeur de Luminus, le focus client. Le programme « Customer first » comprend quatre types d'actions. Celles impliquant une évolution des comportements, celles concernant les process ou l'expérience client, ou encore l'évaluation des résultats.**

Le programme « Customer First » a été lancé suite à un constat fait grâce à l'enquête interne annuelle réalisée auprès du personnel. Le score de la question « le focus client est-il une des priorités du management de votre unité ? » avait chuté en 2017, à 61% au lieu de 79%. Fin 2019, il était remonté à 70%.

Parmi les exemples d'actions mises en place, on peut citer :

- Pour les nouveaux embauchés, une procédure mettant l'accent sur l'attitude « Customer First », depuis le recrutement jusqu'à l'évaluation annuelle, par les clients et le manager.
- Des challenges précis, proposés à l'ensemble du personnel, afin qu'ils deviennent des « ambassadeurs » Customer First – les ambassadeurs devaient réussir trois challenges avant d'être reconnus comme tels.
- Des techniques d'évaluation des résultats permettant d'analyser plus finement le ressenti des clients, pour

repérer des améliorations possibles au niveau du process.

Au total, 75% des employés de Retail/B2B ont participé à au moins un challenge. Un quart d'entre eux ont pu obtenir le statut d'Ambassadeur. Sur le plan qualitatif, les résultats sont tout aussi positifs : durant les challenges, 90% des participants ont eu le sentiment de contribuer directement à la concrétisation de la valeur « Customer First ».

Pour Sophie Lambrechts, Customer Experience Manager, il s'agit « d'un programme pérenne, qui se poursuit dans chaque département. L'impact sur la valeur « Customer first » est avéré – mais l'autonomie accrue joue aussi sur les deux autres valeurs, « Entrepreneurship » et « All Together ». Il s'agit bien d'entrepreneuriat... au sein de l'équipe et aussi au-delà, pour rendre plus visible, en interne et en externe, ce qui rend possible l'amélioration de l'expérience client. »

\* L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables\* adressées au régulateur flamand (VREG) et au service fédéral de médiation de l'énergie (Ombudsman), par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Pour obtenir cinq étoiles, un fournisseur doit impérativement rester sous la barre de trois plaintes par tranche de 5000 clients. Le graphe ci-dessus montre l'évolution du nombre de plaintes recevables au cours des 12 derniers mois. Une plainte est considérée comme recevable si le client en a fait part à son fournisseur avant de contacter un de ces organismes.



## Clients vulnérables

### Le cadre

Luminus est dépendant des régulations externes, mises en place par les pouvoirs publics pour éviter les coupures liées aux défauts de paiement et limiter le surendettement. L'entreprise s'efforce néanmoins de proposer des solutions individualisées, en cas de difficulté. Les processus de l'entreprise doivent à la fois être conformes aux lois et régulations, éviter le surendettement des clients et préserver la solvabilité de Luminus, sachant que les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble du montant de la facture (y compris la part des réseaux, alors que la part de fourniture n'en représente que 25 à 30%).

Luminus a pris des engagements précis depuis 2012 pour ne pas aggraver la situation des clients vulnérables. Les processus internes ont été modifiés, afin que :

- les clients soient contactés pro-activement lorsque leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ;
- les demandes des clients exposés à des coupures soient traitées en priorité ;
- les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale soient favorisés.

Par ailleurs, les acomptes mensuels, qui permettent d'échelonner les paiements, sont calculés pour éviter les mauvaises surprises et des risques de surendettement lors des régularisations annuelles.

Lorsqu'un client fait état de difficultés momentanées, le service clientèle peut proposer d'échelonner les paiements. Cette démarche suppose d'étudier la situation des clients, pour que le plan de paiement proposé soit aussi réaliste que possible, et mené à terme sans nouvel incident.

Le service clientèle réexamine en permanence le processus de traitement des factures en souffrance, pour détecter des améliorations possibles.

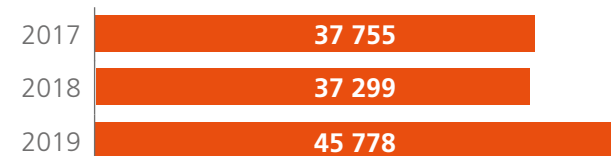
En juillet 2018, un nouveau processus a été mis en place pour éviter les incidents de paiement. En cas de retard, un rappel supplémentaire permet au client d'accepter un plan de paiement à très court terme, de moins d'un mois.

### Les indicateurs

#### Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire en hausse

En 2019, le nombre de plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire est en hausse de 22,7% comparé à 2018. Cette augmentation est en majeure partie due à l'augmentation du nombre de plans de paiement à très court terme (moins d'un mois).

Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



Source : Luminus.



# Solutions énergétiques

## Le cadre : offres clients résidentiels

Luminus s'efforce de proposer aux clients résidentiels un large éventail d'offres et d'outils, afin de les aider à réduire l'impact environnemental de leur consommation d'énergie.

Parmi les produits proposés, figurent :

- Comfy Green Electricity (électricité verte 100% belge)
- Comfy Gas (avec une réduction substantielle sur l'entretien chaudière)
- Ecoflex (produit variable, incluant l'électricité verte et la compensation CO<sub>2</sub> du gaz consommé par le client).

En outre, tous les clients peuvent bénéficier d'une réduction de 20 à 60% sur l'achat de LEDs.

Parmi les services proposés, figurent :

- Les installations de nouvelles chaudières à condensation peuvent faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Les contrats d'entretien chaudières permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des panneaux solaires peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique. Une hotline panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de souci avec des panneaux déjà installés.
- Des batteries domestiques, à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement.

- L'application MyLuminus, accessible sur le site web de Luminus ou sur smartphone, permet de suivre sa consommation réelle, de la comparer avec celle d'autres consommateurs, et d'ajuster ses acomptes mensuels pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle.

En outre, depuis 2019, le site Luminus permet aux clients d'établir un bilan énergétique personnalisé, avec des recommandations d'améliorations classées par ordre de priorité. Ce module, mis à disposition à titre gratuit, permet de rendre son logement plus économe en énergie.

En 2019, grâce à l'achat de crédits carbone associés à certains des produits vendus, Luminus a pu compenser les émissions indirectes liées aux ventes de gaz naturel à hauteur de 25%.

\*\* Le blog [lumiworld.be](http://lumiworld.be) propose des informations régulièrement mises à jour sur l'efficacité énergétique et s'inspire régulièrement de l'expérience de celles et ceux qui font la différence en matière de développement durable.

## Nouvelle offre B2C

En 2019, de nouvelles offres ont été lancées à destination des clients résidentiels. Il s'agit de Comfy Green Electricity, qui garantit une électricité verte 100% belge, et de Comfy Gas, qui inclut une réduction substantielle sur l'entretien de l'installation de chauffage. En effet, une installation bien entretenue contribue à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>.

## Une campagne réussie en faveur de l'efficacité énergétique

En juin et en octobre 2019, Luminus a lancé une campagne publicitaire dédiée « efficacité énergétique », à destination des clients résidentiels.

Cette campagne a suscité :

- 497 629 visites sur les pages dédiées à l'« Efficacité énergétique » des sites Luminus et Lumiworld\*\*
- 59 730 participants au plan d'économies individualisé

Cette campagne a contribué à la vente de services énergétiques (prestations d'isolation, pose de panneaux solaires, installation de chaudières ou de batteries) auprès des clients résidentiels. Au total, la vente de services énergétiques a progressé de 10% en 2019.

En outre, en 2019, Luminus a lancé un challenge « Mes résolutions durables » pour encourager ses clients à agir en faveur du climat. Plus de 8 000 clients se sont engagés à ne pas utiliser de sèche-linge ou d'appareils électroniques pendant un mois. Pour chacun de ces participants, Luminus s'est engagé à planter un arbre en partenariat avec l'institut Jane Goodall Belgium.





## Le cadre : offres clients entreprises

Pour réduire leur consommation, leur facture et leur empreinte carbone, les entreprises peuvent s'appuyer sur le groupe Luminus et l'ensemble de ses filiales de services et travaux énergétiques : ATS, Newelec, Van Parijs Engineers, Davuister, Insaver et Luminus Solutions.

Les offres portent sur :

- Les Contrats de Performance Energétique visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable. La mise en œuvre de ce type de contrat commence avec une évaluation de la performance énergétique des bâtiments. Les moyens susceptibles de réduire la consommation sont ensuite identifiés et chiffrés, tant du point de vue de leur coût que de l'économie attendue, qui est garantie dans la durée.
- La rénovation de l'éclairage des bureaux, entrepôts, etc., afin d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.
- L'installation d'unités de cogénération au gaz naturel ou au biogaz, qui assurent de manière durable et efficace la production simultanée de chaleur et d'électricité.
- L'installation de panneaux photovoltaïques ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme de Luminus.
- La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions générées par les moyens de transport. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants » de leur empreinte carbone (scope 1).

- Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine. Ces garanties peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénération. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque MWh fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2 calculé sur base du marché).
- L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations renouvelables (biogaz, hydraulique, éolien, etc.) ou de cogénération permet à Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts - et en certificats de cogénération pour la Flandre - et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).
- La solution « HVAC automatisée des bâtiments ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

Par ailleurs, Luminus propose aux entreprises plusieurs offres contribuant à la continuité de fourniture, sur le site même du client ou via différents types de contrats :

- Une offre de flexibilité permet aux clients dont la consommation est modulable ou disposant de capacités de production flexibles (chauffage de serres par cogénération par exemple) ou de capacités de stockage de l'énergie (congélateurs), d'adapter leur

production/consommation en fonction des prix de marché. Les clients sont rémunérés en fonction de la flexibilité rendue disponible pour le gestionnaire du réseau de transport.

- Une offre de rénovation/remplacement des cabines haute-tension vétustes, qui représentent un risque pour l'alimentation électrique du client.

### Trois nouvelles offres « Building Solutions » pour les clients entreprises

En décembre 2019, Luminus, avec sa filiale Luminus Solutions, a lancé trois nouvelles offres « Building Solutions » afin d'aider les entreprises à gérer et à améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments, industriels ou tertiaires.

Building Essential, Building Efficiency et Building Performance offrent des solutions incluant une expertise technique détaillée des bâtiments et de leur consommation, ainsi que des travaux de transformation (éclairage, chauffage, isolation, etc.).

Building Performance en particulier offre une solution « tout compris » qui garantit des économies d'énergie à l'issue des travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments. Building Performance prévoit une gestion complète des installations, en particulier des installations HVAC (Heating Ventilation Air Conditioning), et la possibilité d'intervention 24/7, soit l'assurance d'un niveau de confort optimal.

Toutes informations concernant les Building Solutions de Luminus peuvent être trouvées en suivant ce lien : <https://www.luminus.be/fr/entreprises/Revolutionnez/Luminus-building-solutions/>



## Les indicateurs

### La puissance cumulée des panneaux solaires installés chez nos clients a doublé en un an

En 2019, le nombre d'installations de panneaux solaires chez les clients, résidentiels comme entreprises, a quasiment doublé par rapport à 2018.

La puissance cumulée a progressé de 95,5% en un an. Elle atteint 43,6 MW à fin décembre 2019.

Ce sont notamment des entreprises comme Coca Cola, Safran, Isomo, Wellen, Coldset Printing Partners, qui ont fait appel aux services des filiales de Luminus, Insaver et Dauvister.

### 67,2% des factures mensuelles émises sans papier

Pour réduire la consommation et les coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique, lors de la vente d'énergie et à l'occasion de chaque interaction avec les clients.

En décembre 2019, on observe une légère hausse (+ 2,6%) du nombre de factures mensuelles émises sans impression de papier, par rapport au mois de décembre 2018. Le total des factures émises sans utilisation de papier atteint 67,2% au lieu de 65% en 2018 et 62% en 2017. Certains tarifs accessibles en ligne excluent l'envoi de factures mensuelles papier.

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



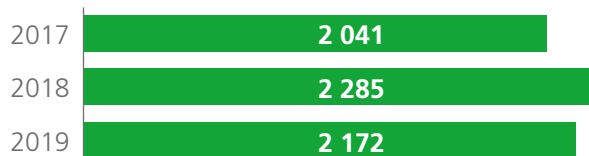
Source : Luminus.

### Vente d'électricité assortie de labels de garantie d'origine

L'électricité vendue sous le label « garantie d'origine renouvelable » permet à de nombreuses entreprises de diminuer leur empreinte carbone.

En 2019, le volume vendu d'électricité garantie d'origine renouvelable a baissé de 5% par rapport à 2018, pour atteindre 2 172 GWh. Parmi les entreprises bénéficiant de contrats garantis renouvelables, on peut citer Pepsico, Volvo, Ferrero, Vandermoortele, Bakker Belgium, PSA, Alken Maes NV.

Volumes consommés par les entreprises dans le cadre des contrats garantis renouvelables (GWh)



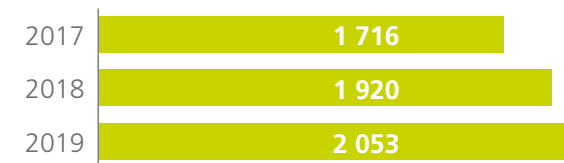
Source : Luminus.

### Rachat de l'électricité dite « verte » produite par les entreprises

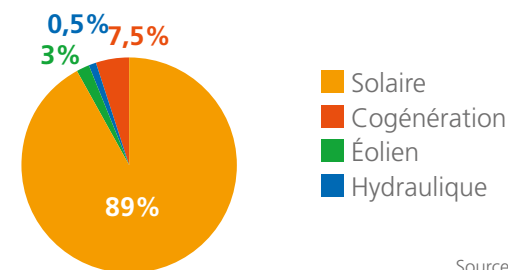
Le nombre d'autoproduiteurs dont l'électricité est acquise via un contrat « Green Power » augmente encore en 2019 (+6,9%), ce qui se traduit par une réduction de l'empreinte carbone de Luminus (scope 3).

En 2019, les autoproduiteurs dont Luminus rachète l'électricité renouvelable sont encore en très grande majorité des propriétaires de panneaux photovoltaïques, bien qu'il y ait une diminution de 3,3% par rapport à 2018. Les contrats éolien et cogénération sont en légère hausse et les contrats hydrauliques en très légère baisse par rapport à 2018.

Contrats Green Power (points d'accès)



Type d'énergie acquise auprès des autoproduiteurs en 2019, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.



## Center Parcs installe une première unité de cogénération avec le soutien de Vanparijs Engineers

Le domaine Center Parcs « De Vossemeren », à Lommel, a accueilli une toute nouvelle unité de cogénération destinée à produire de l'électricité et à fournir de la chaleur à son paradis aquatique subtropical. Un projet pilote, d'une puissance de 635 kWe, déjà suivi d'un deuxième projet, au domaine du Coq.

Center Parcs, le célèbre gestionnaire de centres de vacances, a décidé de s'engager progressivement dans une démarche de gestion durable de l'énergie et de réduction de son empreinte carbone. Parmi les stratégies mises en œuvre, l'installation d'unités de cogénération au cœur de ses domaines. Ces dernières permettent en effet de produire une partie de l'électricité nécessaire à son activité, et de récupérer la chaleur générée par le processus pour chauffer ses installations — en particulier les piscines.

### Un projet pilote

Le domaine « De Vossemeren » est le premier village de vacances belge à s'équiper ainsi d'une unité de cogénération. À Vossemeren, l'unité de cogénération produit de l'électricité pour alimenter le Market Dome, son bâtiment principal. La chaleur produite par l'unité est récupérée pour chauffer le paradis aquatique subtropical situé au cœur du parc.

« Cet investissement permettra à Center Parcs de diminuer ses émissions de CO<sub>2</sub> et de réduire de façon significative la facture d'énergie du parc », explique Tomas Geeraert, Sales Account Manager chez Luminus Solutions. « Nous avons également installé un réservoir tampon afin de pouvoir récupérer la chaleur qui ne peut pas être immédiatement exploitée. »

### Active depuis octobre

Les travaux d'installation de l'unité de cogénération de 635 kWe ont débuté en mai 2019. Luminus Solutions et Vanparijs Engineers, filiales de Luminus, ont uni leurs forces pour concevoir, installer, mettre en service et entretenir l'unité, et s'occupent également de la gestion des certificats de cogénération. Le projet bénéficie d'un financement de Power2Green, la plate-forme d'investissement de Luminus.

La réception provisoire de l'unité a eu lieu en octobre. Les premiers résultats engrangés sont encourageants, puisque l'économie d'énergie obtenue serait supérieure aux premières estimations.



Le fameux dôme tropical du domaine De Vossemeren, à Lommel.

La nouvelle unité de cogénération.





# Contrat de performance énergétique sur 14 sites scolaires : 95% des travaux achevés en 2019

En 2019, les travaux prévus dans le cadre du contrat de performance énergétique RenoWatt, en province de Liège, ont été réalisés à hauteur de 95% par Luminus Solutions. La réduction de la consommation de 13 des 14 établissements scolaires concernés a déjà été mesurée : elle atteint -41% pour un objectif initial de -32%.

Cet ambitieux projet de réduction de la facture énergétique de 14 bâtiments scolaires s'inscrit dans le cadre du plan RenoWatt, visant à aider les pouvoirs publics à réduire leur consommation d'énergie et leur empreinte carbone. L'année 2018 avait permis l'achèvement de 60% des travaux prévus. En fin d'année 2019, ce sont 95% des opérations de rénovation des bâtiments et d'optimisation des systèmes de chauffage qui sont désormais clôturées.

**Façades de la Direction de l'Enseignement et de l'Internat provincial de Seraing.**

**A gauche, le nouveau bardage zinc avec les nouveaux châssis en aluminium haute performance. A droite, l'échafaudage sur la façade en cours de rénovation.**

### Isolation et rénovation

Les solutions mises en œuvre par Luminus Solutions sont centrées sur trois axes :

- Meilleure isolation thermique des bâtiments : le remplacement de plus de 2 500 m<sup>2</sup> de châssis par des châssis à haute performance en aluminium et l'isolation de 1 000 m<sup>2</sup> de façade avec des matériaux naturels (briques de terre cuite) ou recyclables (zinc). Ces surfaces viennent compléter les 4 000 m<sup>2</sup> de châssis installés en 2017 et 2018 et les 10 000 m<sup>2</sup> de façades et de toitures rénovés les années précédentes. Ceci a permis de réduire drastiquement les besoins en chauffage de 70 classes, salles de sports et internats.
- Rénovation et optimisation des systèmes de chauffage (travaux déjà réalisés en 2018).
- Mise en place de systèmes d'éclairage LED performants et de systèmes de détection de présence avec temporisation. En plus du gain énergétique, ces installations sont désormais aux normes d'éclairage actuelles.

### Premiers résultats plus qu'encourageants

L'achèvement de la quasi-totalité des travaux en 2019 a permis à Luminus Solutions d'entamer la phase de validation des performances énergétiques après rénovation, pour 13 des 14 sites couverts par le contrat. Ces premiers résultats sont particulièrement réjouissants. En effet, le projet prévoyait au départ une réduction moyenne de 32% de la consommation d'énergie des établissements scolaires. Or, la performance mesurée jusqu'ici indique 41% de réduction. Des chiffres qui pourraient encore s'améliorer, selon l'ingénieur de projet.

Mission plus qu'accomplie donc pour Luminus Solutions, qui assure également l'entretien des installations, durant quinze ans.

**Une des nouvelles toitures, bien isolée, de l'IPES de Hesbaye à Waremme.**







# La commune de Dilbeek réduit sa consommation avec l'aide de Luminus Solutions : objectif -19%

En 2019, la commune de Dilbeek a signé un contrat de performance énergétique avec Luminus Solutions pour améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments et produire une partie de son énergie à partir de sources renouvelables. Objectif : une consommation d'énergie réduite de 19% dès 2020.

Si ce contrat de performance énergétique peut sembler ambitieux – il concerne pas moins de douze bâtiments, dont la piscine et le centre culturel – il est à la hauteur de l'engagement pris par la commune de réduire son empreinte carbone de 50% d'ici 2040.

### Chauffage et cogénération

Un premier effort de réduction de la consommation énergétique de la commune concerne le chauffage des bâtiments. Parmi les mesures prises, citons :

- la rénovation de la chaufferie du Kasteelhoeve, un bâtiment administratif ;
- l'installation et le paramétrage d'une nouvelle unité de régulation dans la chaufferie de la maison communale ;
- l'installation de nouvelles chaudières et d'une nouvelle armoire électrique dans la chaufferie de la salle de sport Ten Gaerde ;
- la reprogrammation des pompes à chaleur du Welzijns-campus, le bâtiment qui abrite les services sociaux de la commune.

Mais l'élément le plus important est l'installation de nouvelles chaudières et d'une unité de cogénération pour chauffer le bâtiment et l'eau de la piscine de Dilbeek. La nouvelle unité de cogénération, dont l'installation a débuté en 2019 pour se terminer début 2020, contribue de manière importante aux économies réalisées par la commune grâce à la production simultanée d'électricité et de chaleur avec un haut rendement.

### Recours au photovoltaïque

La commune a également décidé de recouvrir les toits de ses bâtiments de panneaux photovoltaïques, afin de produire elle-même une partie de l'électricité consommée dans les bâtiments. Cela concerne Dil'Arte, le bâtiment qui abrite l'Académie des Beaux-Arts (260 panneaux), mais aussi le Centre culturel Westrand (490 panneaux).

### Relamping et relighting

Le troisième volet du contrat se concentre sur les économies liées à l'éclairage au sein des bâtiments. Pour atteindre cet objectif, Luminus Solutions a proposé un mix entre relighting - installation de nouveaux luminaires -, et relamping - le remplacement des ampoules et tubes existants par des modèles plus économiques. Le relamping est moins coûteux, mais il n'est pas toujours possible pour des raisons techniques, d'où l'importance de bien étudier la situation au cas par cas.

### Un engagement sur dix ans

Le contrat de performance énergétique prévoit un engagement sur dix ans : une année consacrée aux travaux de rénovation, et neuf années durant lesquelles Luminus Solutions assurera l'entretien et le monitoring des installations pour garantir une performance énergétique optimale. Les économies garanties s'élèvent à 1,2 GWh par an.

**La signature du contrat de performance énergétique est l'aboutissement de l'effort de plusieurs intervenants.**

**De gauche à droite :**

- **Lieven Vanstraelen, Energyinvest**
- **Paul Vanden Meerssche, conseiller communal**
- **Walter Zelderloo, conseiller communal,**
- **Frank Schoonacker, Director, Corporate Affairs Luminus**
- **Diane Van Hove, échevine**
- **Raoul Nihart, CEO Luminus Solutions**
- **Anneleen Van den Houte, échevine**
- **Miguel Casas, Energyinvest**







## 2 046 panneaux photovoltaïques installés sur les toits de Isomo à Courtrai

L'une des filiales de Luminus, Insaver, a installé 2 046 panneaux solaires sur les toits des locaux d'Isomo, à Courtrai. La production annuelle estimée équivaut à la consommation énergétique de 181 ménages\*, dont 75% seront auto-consommés.

Depuis plus d'un demi-siècle, Isomo est active dans la production et la découpe de polystyrène expansé (PSE), communément appelé styromousse, principalement utilisé comme matériau d'emballage et d'isolation. Ce matériau isolant peut être utilisé par les particuliers comme par les entreprises pour réduire leurs besoins en chauffage.

Selon le CEO d'Isomo, Thierry Vereecke, il était « important qu'Isomo mise elle-même sur l'efficacité énergétique et l'énergie renouvelable. Investir dans une installation photovoltaïque pour produire notre propre énergie verte constituait donc une étape logique. »

Insaver, une filiale de Luminus spécialisée dans le solaire, les toitures, l'isolation et le stockage d'énergie, a installé 2 046 panneaux solaires sur les toits d'Isomo. Les travaux ont débuté le 6 novembre 2019, pour se terminer fin janvier 2020.

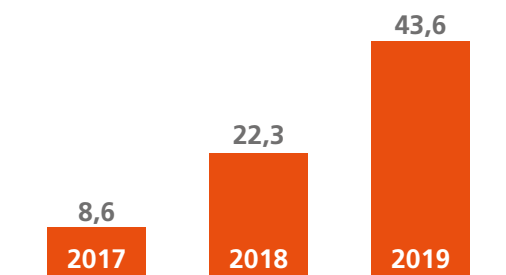
La production annuelle estimée s'élève à 634 MWh, ce qui correspond à la consommation énergétique de 181 ménages\*. Isomo consommera plus de 75% de l'électricité produite.

Pour Jan Pollaris, le CEO d'Insaver : « Aider les entreprises et les familles à réduire leur empreinte écologique est notre raison d'être. »

\* pour une consommation de 3,5 MWh / an



Une partie des panneaux solaires installés sur les toits des ateliers d'Isomo.



Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques mis en service chez les clients résidentiels et entreprises, en MW

### Panneaux photovoltaïques : plus de 20 MW installés par les filiales de Luminus en 2019

En 2019, les deux filiales de Luminus spécialisées dans la pose de panneaux solaires (entre autres prestations de services énergétiques), Dauvister et Insaver, ont dépassé de loin leur précédent record.

En un an, plus de 20 MW ont été posés, soit une augmentation de plus de 95% par rapport à 2018.



# 920 panneaux solaires sur le toit du Campus Spoor West grâce au Programme Power to School

Le 17 mai 2019, Luminus a inauguré les 920 panneaux solaires installés sur le toit du Campus Spoor West du groupe scolaire Sint Goedele Brussel, à Anderlecht. Ceux-ci ont pu être posés dans le cadre du programme Power to School, fruit d'un partenariat entre Luminus et GoodPlanet, signé en 2017.

« Un projet Power to School comprend la pose et l'entretien des panneaux photovoltaïques, ainsi que leur financement intégral par Luminus, tandis que nous proposons un programme pédagogique visant à sensibiliser les étudiants et leurs parents à l'importance du développement durable », explique Inne Peersman, Directrice Adjointe de GoodPlanet. « Par le biais de nos projets, campagnes et ateliers, nous plantons les graines d'un changement durable, tangible et attrayant. ».

L'installation du Campus Spoor West à Anderlecht compte 920 panneaux solaires, d'une capacité individuelle de 275Wp.

La production est estimée à environ 250 000 kWh/an, ce qui correspond à environ 40% de la consommation électrique du bâtiment.

Le groupe scolaire Sint-Goedele Brussel en est à sa deuxième installation en collaboration avec Luminus. La première a été réalisée au collège Sint-Jozef à Woluwe-Saint-Pierre en 2018 (515 panneaux photovoltaïques pour une production estimée d'environ 140 000 kWh/an). Cette première opération a permis une baisse de la facture d'électricité de 20% à 50%, en fonction des variations de l'ensoleillement.

L'asbl Sint-Goedele Brussel distribuera les bénéfices générés à toutes les écoles du groupe scolaire, afin que les sites où des panneaux solaires ne peuvent pas être installés puissent également tirer parti d'une facture énergétique moins élevée, ce qui signifie que des ressources sont libérées pour les enfants, les élèves et les étudiants.

Grâce au programme Power to School, les établissements scolaires bénéficient d'une réduction de leur facture et de leur empreinte écologique. Après une période de dix ans, l'installation est cédée à l'école.

**Des panneaux tout neufs, inaugurés par, de gauche à droite :**

- Frank Schoonacker, Director, Corporate Affairs Luminus,
- Inne Peersman, Directeur Adjoint, Goodplanet,
- Piet Vandermot, Algemeen Directeur Sint-Goedele Brussel VZW,
- Guy Vanhengel, Ministre du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale et Président du Collège de la Commission communautaire flamande, chargé, entre autres, de l'enseignement.





## Newelec s'implique dans la gestion de la mobilité durable à Bruxelles, avec Effia

En 2019, Newelec, une des filiales de Luminus, a travaillé en collaboration avec Effia Belgium pour doter le nouveau parking de transit de Parking.Brussels, à Anderlecht, de tous les équipements techniques nécessaires à sa gestion. Pour Newelec, cela signifiait notamment placer et mettre en service 34 points de recharge pour véhicules électriques.

Fin décembre 2018, Effia et Newelec ont conjointement remporté un appel d'offres lancé par Parking.Brussels, l'agence régionale bruxelloise du stationnement. Il s'agissait d'équiper un nouveau parking de transit aménagé près de la station de métro CERIA. Installé à l'entrée de Bruxelles, ce parking propose 1 350 places pour voitures et 300 places pour vélos et constitue un des éléments clés de la politique de gestion de la mobilité de la région bruxelloise.

L'une des  
17 bornes  
de recharge  
installées  
par  
Newelec.

Ainsi, les navetteurs peuvent laisser leur voiture – ou leur vélo - à l'entrée de Bruxelles dans un lieu sécurisé, pour rejoindre ensuite leur destination en transports en commun.

Le contrat portait sur l'installation des équipements techniques nécessaires à la gestion du parking : le système de détection des places pour permettre aux automobilistes de se garer le plus rapidement possible, le système de vidéo-surveillance, l'installation des caisses et bornes de paiement, et le système de lecture et de reconnaissance des plaques d'immatriculation pour fluidifier la sortie du parking.

Le projet comportait également un volet environnemental : le placement et la mise en service de 34 points de chargement – 17 doubles bornes - pour véhicules électriques ou hybrides « plug-in ». Installées au premier étage du parking, ces bornes sont reliées à un système de régulation capable de moduler et de prioriser en temps réel la charge des véhicules en fonction de la puissance disponible, du coût et du niveau de chargement des batteries. De quoi convaincre plus d'automobilistes de passer à l'électrique en leur offrant la possibilité de recharger leurs batteries au cours de la journée.

L'ensemble a été installé et mis en service dans le courant de l'année 2019. Une nouvelle étape est programmée en 2020, avec l'installation d'un carport photovoltaïque sur le dernier étage du parking. Ses 720 panneaux de 335 watts devront pouvoir délivrer 240 kW de puissance de crête dans les unités de chargement. L'unité de régulation sera adaptée pour privilégier l'énergie photovoltaïque chaque fois que possible, maximisant ainsi la part des énergies renouvelables dans le rechargement des véhicules.



Le parking du premier étage.





## LuWa : début des travaux de rénovation de l'éclairage des grands axes routiers wallons

Le contrat relatif à la modernisation des équipements d'éclairage public sur les grands axes (auto)routiers wallons remporté par le consortium LuWa fin 2018 comporte une phase initiale d'inventaire, qui s'est achevée dans le courant de l'été 2019. Le deuxième volet du contrat consacré à la partie travaux, qui doit durer trois ans et demi, a commencé en novembre 2019.

### Un partenariat public-privé pour rénover 110 000 points lumineux

Le 14 décembre 2018, le consortium LuWa (composé de Citelum, Luminus, CFE et DIF) avait remporté le marché « Plan Lumières 4.0 » de la Région wallonne, dans le cadre d'un appel d'offres européen lancé par la SOFICO (Société wallonne de financement complémentaire des infrastructures). D'une durée de vingt ans, ce contrat porte sur la conception, la modernisation, le financement, la gestion et la maintenance des équipements d'éclairage public des axes routiers gérés par la SOFICO, soit 2 700 km de voirie, dont 400 km d'échangeurs.

À terme, les travaux permettront une réduction de la consommation d'énergie de 76% et une diminution de la pollution lumineuse. Ils prévoient notamment le remplacement de plus de 110 000 lampes au sodium par des luminaires LED, la mise en conformité ou le remplacement de 850 points de commande électrique, et la mise en place d'une plate-forme de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur).

En 2019, trois types de prestations ont été mises en œuvre :

- La maintenance 24/24 de l'ensemble des équipements a été reprise par le consortium dès le premier jour du contrat, le 13 février.
- Un inventaire minutieux a été réalisé, pour définir le champ d'application du contrat et anticiper au mieux l'exécution ultérieure des travaux. Cette phase d'inventaire a duré plus longtemps que prévu, jusqu'en août.
- La rénovation des cabines et des points lumineux rattachés, qui doit durer trois ans et demi, a débuté. A fin décembre 2019, sept cabines avaient été rénovées.

Le 14 août 2019, un accident mortel s'est produit pendant la phase d'inventaire, malgré un balisage de chantier en conformité avec les normes en vigueur. Un ouvrier a perdu la vie lorsqu'une automobiliste a perdu le contrôle de son véhicule. À la suite de cet événement tragique, dès septembre 2019, le consortium a renforcé les règles de balisage à appliquer, en concertation avec le Service Public de Wallonie, afin d'éviter à tout prix qu'un tel événement ne se reproduise.



Installation d'un luminaire LED

Intervention sur l'un des 110 000 points lumineux à moderniser.





# Sécurité d'approvisionnement

## Le cadre

### Le rôle du gestionnaire du réseau de transport d'électricité

Afin d'assurer à tout moment l'équilibre du réseau de transport de l'électricité haute-tension, Elia fait appel aux « responsables d'équilibre », fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre ce que leurs clients consomment et ce qu'ils produisent et/ou revendent à Elia.

Elia doit également pouvoir disposer de réserves de puissance, à la hausse ou à la baisse, grâce auxquelles un déséquilibre résiduel et/ou incidentel pourra être compensé.

Plusieurs moyens sont mobilisables pour procéder à ces ajustements :

- la réserve de contrôle primaire - stabilisation de la fréquence (FCR), activée automatiquement en moins de 30 secondes à la hausse et à la baisse ;
- la réserve de contrôle secondaire - restauration automatique de la fréquence (aFRR), activée en continu, à la hausse et à la baisse ;
- la réserve de contrôle tertiaire - restauration manuelle de la fréquence, (mFRR) activable à la hausse uniquement et utilisée en cas de déséquilibre important ;
- la puissance non réservée activable à la hausse et à la baisse dans le cadre du contrat d'exploitation des centrales (CIPU) ;
- des importations ou exportations d'électricité, contractées auprès des gestionnaires de réseau de transport voisins.

### Contribuer à tout moment à l'équilibre production/consommation : le rôle de Luminus

**Grâce à ses centrales thermiques, Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia, qui contribuent à l'équilibre du réseau et à la sécurité d'approvisionnement du pays :**

(1) Une fonction de « responsable d'équilibre », assurée en temps réel, à hauteur des volumes consommés par ses clients. Au titre de cette fonction, Luminus doit injecter, en permanence et en temps réel, sur les réseaux de transport ou de distribution, une quantité d'énergie équivalente à celle de la consommation de ses clients. Tout déséquilibre a un coût, qui peut s'avérer très élevé, si une capacité de production supposée disponible n'est pas en mesure de produire l'énergie requise par les réseaux. En effet, un défaut de fourniture cumulé à d'autres peut avoir des effets sur l'équilibre global du système.

Assurer la fonction de responsable d'équilibre à tout instant, en limitant les risques au maximum, suppose :

- de bien estimer les profils de consommation des clients à long, moyen et court terme, pour prévoir à l'avance les moyens de couvrir ces besoins de façon optimale, du point de vue coût et fiabilité de l'énergie fournie ;
- d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable ;
- d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts, cogénérations...) pour compenser les variations de la production renouvelable ou la défaillance des unités de base (centrales nucléaires) ;

- de couvrir les risques financiers liés aux fluctuations très importantes des prix de l'électricité et du gaz sur le marché de gros. Les prix sur les marchés de gros peuvent augmenter brusquement, par exemple en cas d'indisponibilités imprévues. Ou à l'inverse chuter durablement, en cas d'excès structurel de production par rapport aux besoins, ce qui réduit le revenu des producteurs.

(2) Une contribution à l'équilibre du réseau via la fourniture de services auxiliaires, également en temps réel ou à très court terme :

- la restauration automatique de fréquence (aFRR) ;
- la restauration manuelle de fréquence (mFRR) ;
- le service blackstart activé en cas de black-out.

Luminus, en tant que producteur, contribue à l'équilibre production/consommation assuré par le gestionnaire du réseau de transport, dans le cadre d'appels d'offres périodiques pour ces différents services auxiliaires, grâce à ses propres unités de production.





### Des centrales à gaz indispensables pour assurer l'équilibre production/ consommation et la sécurité d'approvisionnement

Le démarrage des unités de production flexibles non réservées s'effectue en fonction des prix proposés par les différents producteurs, en commençant par les moins coûteux, jusqu'à ce que la demande soit satisfaite. Les centrales des pays limitrophes participent à ce marché de gros dans la limite des capacités d'interconnexion disponibles.

La rentabilité des centrales alimentées en gaz naturel dépend du « clean spark spread », c'est-à-dire de l'écart de prix observé entre le prix d'achat du gaz et du CO<sub>2</sub> afférent d'une part, et le prix de l'électricité vendue sur les marchés de gros d'autre part. Les centrales thermiques non réservées pour fournir des services d'équilibrage fonctionnent seulement lorsque les prix de marché garantissent la couverture des coûts variables de production.

Cela signifie que les marchés de gros ne rémunèrent pas systématiquement les coûts d'investissement des producteurs.

### Les indicateurs

Plusieurs types de données permettent d'évaluer la contribution de l'entreprise à la sécurité d'approvisionnement.

Certaines unités de production, équipées de moteurs diesel, peuvent être sollicitées par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage sans source d'alimentation externe, en cas de black-out). La centrale de Seraing et les deux cycles ouverts de Gand-Ham, dont les moteurs diesel sont testés chaque mois, fournissent ce type de service. Aucun test black-start n'a toutefois été réalisé à la demande d'Elia en 2019.

Les indicateurs GRI définis les années précédentes pour mesurer la contribution de Luminus à la sécurité d'approvisionnement n'étant pas applicables\* en 2019, un autre indicateur pertinent a été défini en cours d'année.

Il s'agit du taux de disponibilité des unités de production dont la capacité installée est supérieure à 100 MW - donnée accessible via la plate-forme REMIT (Regulation Energy Market Integrity & Transparency).

En vertu du règlement REMIT, les producteurs d'électricité européens sont tenus de fournir des données dites fondamentales, telles que les données sur la disponibilité et l'utilisation des installations de production « importantes pour le marché ».

Dans le cas de Luminus, les unités de production supérieures à 100 MW (Seraing et Ringvaart) ont atteint un taux de disponibilité de 88,8%, de juillet à décembre 2019.

#### Sécurité d'approvisionnement

Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW  
(du 1<sup>er</sup> juillet 2019 au 31 décembre 2019)

88,8%

\* Un deuxième indicateur concernait les tests de démarrage, planifiés ou inopinés, du cycle combiné gaz retenu pour la réserve stratégique - une disposition qui n'est plus d'application en 2019.



# Transformation du cycle combiné gaz de Gand-Ham en cycle ouvert

**Nouvelle transformation du site de Gand-Ham en 2019 : le cycle combiné gaz fermé en 2017 a été reconverti en cycle ouvert, afin de mieux s'adapter aux fluctuations de l'équilibre offre-demande, et de favoriser le développement des énergies intermittentes.**

Après sa fermeture « définitive » en 2017, le cycle combiné gaz de Gand-Ham (52 MW) était destiné au démantèlement\*. Il a toutefois connu une brève seconde vie, durant l'hiver 2018-2019, afin de pallier à la baisse de production imprévue du parc nucléaire belge. En 2019, compte tenu des évolutions du marché de gros, Luminus a décidé de convertir ce cycle combiné en turbine à cycle ouvert, pour disposer d'une capacité de production ultra-flexible – plutôt que de le démanteler.

les turbines à gaz sont devenues indispensables pour pallier les intermittences des énergies renouvelables.

Deux turbines à gaz « à cycle ouvert » installées à Gand-Ham en 2008 remplissent déjà ce rôle. À plus ou moins 40%, leur rendement est moindre que les 62% d'un cycle combiné de dernière génération (dans un cycle combiné, les gaz issus de la turbine à combustion sont recyclés dans une deuxième turbine, à vapeur). En revanche, il ne faut qu'une dizaine de minutes pour que ces turbines atteignent la pleine puissance après le démarrage - et elles s'arrêtent tout aussi vite.

Cette flexibilité est essentielle pour remplir le rôle d'appoint à la production éolienne et solaire.

### Conversion

La conversion en cycle ouvert a demandé quelques travaux, de juillet à octobre 2019. L'objectif était de créer un « bypass » pour évacuer directement les gaz de combustion, sans les injecter dans le cycle vapeur. Cette transformation permet désormais de fournir rapidement un apport temporaire d'électricité lorsqu'il est requis.

Avec trois turbines « de pointe », la centrale de Gand-Ham devient donc un pilier de la stratégie mise en œuvre par Luminus pour favoriser le développement des énergies renouvelables en Belgique.

\* Le rendement du cycle combiné de Gand-Ham, mis en service dans les années '90, était inférieur aux cycles combinés plus récents. Il tournait de moins en moins et n'était plus capable de couvrir ses coûts fixes. Dès lors, sa fermeture était une décision logique.

**Grue utilisée pour mettre en place la nouvelle cheminée. Au premier plan, le réservoir de stockage de l'eau déminéralisée.**



**Gaine de la nouvelle cheminée bypass (isolant en cours de pose, sur site).**

### Complémentaire à l'éolien

Avec un parc de production belge de plus en plus centré sur les énergies renouvelables, et en particulier l'éolien, que ce soit au niveau de Luminus même ou de la Belgique,





# Accélérer la transition énergétique

## Les enjeux

Face à l'urgence climatique et compte tenu de la pression accrue sur les activités traditionnelles (diminution de la consommation et des marges), la stratégie de Luminus consiste à se développer dans les services énergétiques et les énergies renouvelables, de façon à jouer tout son rôle dans la décarbonation de l'économie et l'électrification qui l'accompagne nécessairement..

L'innovation est l'une des clés du développement d'une entreprise, a fortiori dans un contexte d'accélération de la transition énergétique, avec des attentes clients en forte évolution. Les progrès technologiques sont permanents, à tous niveaux : sources d'énergie respectueuses de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques efficaces, rapides et pratiques, permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation...

## Le cadre

Pour développer ses nouveaux métiers, Luminus se doit d'innover en permanence et d'acquérir de nouvelles compétences. Cela suppose de dédier une part des moyens financiers, humains et techniques à la préparation du futur. Cet axe majeur de la stratégie de Luminus s'articule autour de deux piliers :

- un programme « Power to Innovate », destiné à stimuler l'innovation, à accélérer la transformation du business et à tester de nouveaux modèles économiques, en s'appuyant notamment sur l'incubateur #next et sur la démarche #now lancée en 2019, qui vise à libérer l'innovation dans le coeur de l'activité quotidienne des équipes de Luminus ;
- des équipes transverses de business development organisées en mode « agile » pour développer de nouveaux produits ou offres, en collaboration avec le business.

### Power to Innovate

Dès 2016, Luminus a lancé un programme intitulé Power to Innovate, avec trois objectifs :

- opérer un changement de culture pour mettre l'innovation au cœur des modes de travail, en mobilisant les efforts de chacun,
- développer plus rapidement de nouveaux produits ou services, pour les mettre sur le marché avec une longueur d'avance,
- oser expérimenter de nouveaux business models, des idées disruptives, pour identifier les relais de croissance de demain.

## #next

Toujours en 2016, Luminus a créé un incubateur d'innovation doté d'une gouvernance propre, #next, qui permet de détacher des salariés durant une durée de minimum trois mois, afin de leur donner l'occasion de développer leurs prototypes, avec l'appui de start-it@KBC. Les projets sont sélectionnés par un comité incluant des experts externes, ainsi que des dirigeants des filiales de Luminus.

## Business Development

Depuis 2018, Luminus dédie également des moyens spécifiques à des activités de type « Business Development », afin de valider les concepts les plus prometteurs, notamment en lançant des projets pilotes avec différents partenaires (start-ups belges, filiales du groupe EDF, Direction Recherche et Développement du Groupe). Sur les thématiques priorisées, les travaux permettent de clarifier le positionnement de Luminus, d'évaluer le potentiel du marché, de structurer un produit ou une offre et d'en accélérer la mise sur le marché.



## Faits marquants

### Un incubateur, deux spin-offs

En 2016, le programme Power to Innovate avait donné lieu à l'organisation d'un concours en ligne, destiné à stimuler la création de start-ups. Plus de 80 start-ups virtuelles avaient été imaginées par plus de la moitié du personnel. Trois d'entre elles avaient été sélectionnées pour être développées dans le cadre de l'incubateur #next, avec l'appui de Start-it@KBC.

En 2019, plusieurs nouvelles entreprises ont vu le jour après une phase de test et de pré-développement dans le cadre de l'incubateur #next. Notamment :

- **bcheck**, une start-up dédiée à la maintenance prédictive de chaudières individuelles et collectives ;
- **Bolt**, un commercialisateur d'énergie verte locale, mettant en relation clients et producteurs locaux via une plateforme digitale.

En 2019, en plus des projets déjà en cours de test, une campagne interne #next2019 a été lancée. Tous les membres du personnel pouvaient participer, pourvu que leur idée s'inscrive dans l'un des quatre défis dits « stratégiques ». Plus de 350 collègues se sont impliqués, pour proposer 98 concepts différents. Cinq des 98 concepts ont été sélectionnés et seront testés en tant que prototypes dans l'incubateur #next en 2020.

En parallèle, deux nouvelles collaborations ont été mises en oeuvre avec des startups belges et européennes, tout en poursuivant la collaboration avec Watt Factory, débutée en 2018.

Quant au programme « business development », les thématiques 2019 concernaient la mobilité électrique, le stockage d'énergie, l'hydrogène, le biogaz, et les communautés d'énergie.

## Les indicateurs

### 150,7 millions d'euros investis en 2019

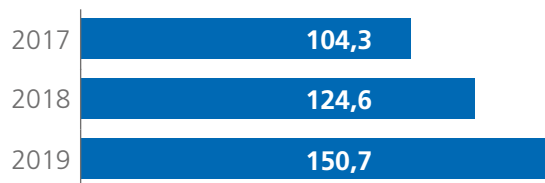
En 2019, les investissements de Luminus s'élèvent à 150,7 millions d'euros (équivalent BEGAAP).

Si l'on intègre dans le montant des investissements totaux, les investissements indirects dans les sociétés de développement éolien dans lesquelles Luminus a une participation, le pourcentage d'investissements concernant les énergies renouvelables s'élève à 65,4% en 2019.

Ces investissements ont notamment permis la construction de 27 éoliennes, à Villers 4 (13), Eeklo (2 sur 6), Lierneux (1 sur 6), Colas Feluy (1), Le Roeulx (1), Ghislenghien (2), Geel West (3) et Turnhout (4 sur 5). Au total, les investissements réalisés par Luminus dans les énergies renouvelables, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, etc.) atteignent 130,8 millions d'euros.

Par ailleurs, les activités de services liées à l'efficacité énergétique ont pu continuer à se développer grâce à plusieurs acquisitions, notamment celle de Censatech par ATS, ainsi que celle d'Ervac par Newelec.

Investissements en millions d'euros



GRI 203-1

Source : Luminus (standard BEGAAP).

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2019, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 3,29 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2019 dans les énergies renouvelables est estimée à 10,94 millions d'euros.

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



Millions d'euros de réduction du précompte professionnel au titre de l'innovation



Millions d'euros d'économies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables

GRI 201-4-a

Source : Luminus.





# Panneaux photovoltaïques flottants : un prix Pulse pour le test grandeur nature de Dessel

Une différence de rendement de près de 20%, c'est la promesse tenue par les panneaux photovoltaïques bifaciaux flottants installés à Dessel par Luminus. La technologie LotuSun a remporté le prix « Pulse » décerné par les salariés du Groupe EDF, dans le cadre du concours Innovation lancé chaque année.

Cette innovation, brevetée par le Groupe EDF, est le fruit d'une coopération entre les équipes Production de Luminus, la direction Recherche et Développement du groupe, EDF Renewables et EDF Hydro.

La solution technologique mise en œuvre à Dessel consiste à placer sur un plan d'eau un ou plusieurs radeaux équipés de panneaux photovoltaïques bifaciaux. La surface des radeaux est recouverte d'un matériau réfléchissant, spécialement étudié pour refléter un maximum de lumière solaire, ce qui augmente la production d'électricité de 14% par rapport à des panneaux monofaces, pour un surcoût négligeable. Le refroidissement, assuré par l'eau et le vent, améliore encore le rendement de 6%, par rapport à des panneaux situés en toiture.

### Meilleure utilisation de l'espace

Installer des panneaux photovoltaïques sur des plans d'eau artificiels (en Europe, principalement d'anciennes carrières transformées en lacs et des bassins de retenue de centrales hydroélectriques) permet d'économiser de l'espace sur la terre ferme. Les radeaux sont conçus pour que les oiseaux qui s'y posent puissent les quitter sans problème. De plus, la présence de panneaux permet de réduire l'évaporation d'eau et le développement des algues.

### Une ancienne carrière

Le site choisi pour l'installation test est situé à proximité de Dessel, dans une carrière appartenant au groupe Sibelco. Il s'agit d'un ancien puits désormais rempli d'eau. Les études d'incidence menées en 2017 et 2018 ont confirmé le faible impact des panneaux sur un environnement pauvre en biodiversité. Le radeau a pu être assemblé en juin 2019, en combinant structures flexibles et supports rigides, pour assurer la flottabilité et la résilience des radeaux. Six mois de données de production ont ainsi pu être collectés en 2019, et ont déjà confirmé les prévisions concernant le rendement. Sibelco utilise l'électricité produite par les panneaux, équivalente à la consommation annuelle d'environ cinq ménages.

Mise à l'eau du radeau construit sur la rive du lac. Celui-ci, d'environ 20 mètres sur 30, supporte une cinquantaine de panneaux, soit une puissance installée de 17 kW.

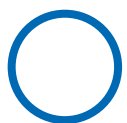


**Le radeau est relié par un câble à une station située sur la rive du plan d'eau.**

**Le revêtement réfléchissant est visible sous les panneaux.**







## Pompes à chaleur industrielles : un prototype testé à Ham

Afin d'optimiser encore l'efficacité énergétique de la nouvelle unité de cogénération de Gand-Ham, Luminus a investi dans une pompe à chaleur haute température de 300 kW, déjà largement testée en France par les équipes du département Recherche et Développement du Groupe EDF.



Ce prototype permet la récupération d'une plus grande partie de la chaleur résiduelle produite par l'unité de cogénération, afin d'en augmenter encore le rendement – au lieu d'évacuer la chaleur résiduelle dans le canal. Les 300 kW produits à partir du circuit de refroidissement à basse température équivalent à un gain de rendement de 3%.

La pompe à chaleur de Gand a fait l'objet de plusieurs tests manuels durant l'année 2019, au cours desquels elle a démontré sa capacité à répondre aux attentes en termes de performances.

**La pompe à chaleur haute température couplée à la nouvelle unité de cogénération du site de Gand-Ham.**



## Chauffage individuel et collectif : des solutions de monitoring innovantes avec bcheck

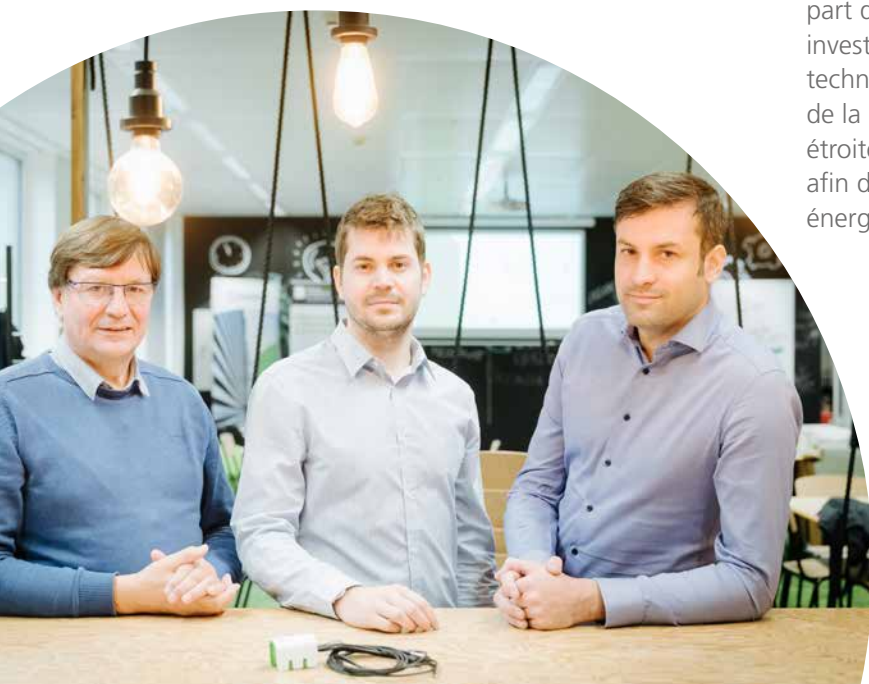
La start-up bcheck, soutenue par l'incubateur de Luminus et Finance&invest.brussels, propose deux produits, l'un destiné au chauffage individuel, INDI, l'autre aux installations de chauffage collectif que l'on trouve dans les immeubles, COLL. A la clé, une amélioration de la maintenance et de l'efficacité énergétique des logements.

**bcheck** a développé un système de capteurs que l'on positionne sur une chaudière à gaz afin d'en surveiller le fonctionnement et l'efficacité. Les données collectées permettent, grâce à différents algorithmes, de faire des diagnostics pertinents concernant les défaillances à venir ou venant d'arriver sur une installation. Ce système facile à déployer, qui respecte la vie privée (les données ne sont accessibles que pendant une durée très limitée) n'a pas d'équivalent sur le marché.

**bcheck** s'adresse aux propriétaires et aux gestionnaires d'immeubles, ainsi qu'aux assureurs et aux installateurs. Le dispositif et son application offrent de nombreux avantages : une fiabilité accrue en prévenant les dommages et les pannes, un meilleur contrôle des coûts et une planification optimisée de la maintenance, un confort accru pour les habitants ainsi qu'une meilleure performance énergétique.

Finance&invest.brussels a investi 1,1 million € dans cette spin-off de Luminus, dans laquelle Luminus détenait une part de 32,4% à fin décembre 2019. Luminus a également investi plus d'un million d'euros dans le développement technologique et commercial de la société, dans le cadre de la plate-forme innovation #next, créée en 2017 en étroite collaboration avec l'accélérateur Start it@KBC, afin de favoriser le développement de nouveaux services énergétiques.

Le produit INDI a été testé entre avril et juin 2019, sur 25 chaudières murales individuelles, grâce à une collaboration étroite avec Foyer du Sud, qui gère plus de 2 000 logements sociaux sur Forest et Saint-Gilles. Le produit COLL a été installé sur plusieurs grosses chaudières du Foyer Anderlechtois, dans le cadre du contrat de performance énergétique mis en œuvre par Luminus Solutions.



**Les co-fondateurs de bcheck, Eric Dirix, Pieter Dirix et Jacques Bolzer, ont bénéficié de l'appui de l'incubateur #next et de Start it@KBC, spécialisés dans l'accompagnement des start-up.**

**Le dispositif bcheck est fabriqué en Belgique, et vendu au Royaume-Uni, en Belgique et en Italie.**







## Nouveau bâtiment d'ATS Groep à Gand : un showroom dédié à l'automatisation et à l'efficacité énergétique des entreprises

Le groupe ATS, filiale de Luminus, a regroupé ses activités mécaniques sur un nouveau site, à Langerbruggekaai, dans le port de Gand. Ce bâtiment de plus de 10 000 m<sup>2</sup> a été entièrement revu et rénové selon les techniques de construction les plus avancées du marché, afin d'inspirer les entreprises en pleine transition énergétique. L'ensemble repose sur un système de gestion totalement intégré, pour les bureaux comme pour les ateliers.

Lors de sa rénovation, le bâtiment a été entièrement mis à nu et une isolation optimale mise en place. L'étude, la conception, l'installation des différents systèmes et la mise en œuvre du système de gestion centralisée du bâtiment ont été entièrement réalisés par ATS.

Dans les bureaux, la plate-forme automatisée intègre toutes les commandes concernant l'éclairage, le chauffage, la ventilation ainsi que les stores pare-soleil. Ces prestations s'adaptent à tout moment, grâce à des systèmes de détection de présence, de mesure de la lumière du jour et aux données de la station météo. Toutes les techniques interagissent entre elles pour optimiser le confort des occupants, et la performance énergétique du bâtiment. Les bureaux de 1 200 m<sup>2</sup> parviennent ainsi à être à la fois neutres en énergie et en CO<sub>2</sub>.

Dans les ateliers d'une superficie de 9 500 m<sup>2</sup>, on utilise également des systèmes de détection de présence et de mesure de la lumière du jour pour réguler l'éclairage, le chauffage et la climatisation, dans pas moins de onze zones différentes. L'éclairage LED est contrôlé de manière optimale, via la connexion à la plate-forme automatisée. Le chauffage différencié des onze zones s'effectue via des radiateurs à gaz, qui sont 50% plus économes en énergie que le chauffage par soufflerie.

Le nouveau site a également recours aux énergies renouvelables : 1100 panneaux photovoltaïques posés par Insaver fin 2018 peuvent produire jusqu'à 478 kWc. Enfin, des investissements ont été réalisés dans un système de stockage d'énergie ou BESS (Battery Energy Storage System). Celui-ci peut stocker jusqu'à 360 kWh d'énergie dans des batteries lithium-ion, ce qui permet d'optimiser la consommation d'énergie et sert également d'alimentation électrique de secours. Le bâtiment peut ainsi fonctionner indépendamment du réseau électrique durant un certain temps, en cas de défaillance de celui-ci.



Le système de ventilation du site (12 000 m<sup>3</sup> d'air /h) fait partie intégrante du showroom.

Le système de chauffage : le réservoir d'eau chaude à gauche et les deux pompes à chaleur de 50 kW au fond.



ATS teste un système capable de stocker jusqu'à 360 kWh d'énergie dans des batteries lithium-ion depuis mi-2019.





# Une start-up namuroise primée par Luminus lors de la remise des Prix Energie & Environnement

Une lessive 100% écologique et issue de l'économie circulaire ? C'est l'innovation de LaverVert, une start-up namuroise que Luminus a souhaité mettre en valeur, le 6 juin 2019, dans le cadre du Prix de l'Énergie et de l'Environnement.

LaverVert est une start-up namuroise créée en 2017. Fort de 12 années d'expérience dans la blanchisserie, Jean-François Eloin décide alors de s'associer avec son ami Adrien Pierson, infirmier indépendant, pour créer une lessive 100 % écologique et issue de l'économie circulaire. En 2019, avec « LaverVert, la lessive innovante qui renait de ses cendres », ils remportent le Luminus Premium Award lors de la remise du Prix belge de l'Énergie et de l'Environnement, en plus d'être nominés dans la catégorie « Économie circulaire ».

Luminus a sponsorisé le Prix belge de l'Énergie et de l'Environnement durant trois ans, aux côtés notamment de Bruxelles Environnement, afin d'encourager la réalisation de projets qui s'inscrivent pleinement dans sa vision de l'avenir et du développement durable. Le prix est ouvert à tous : citoyens, entreprises, associations, ou encore administrations.

La cérémonie de remise des prix s'est déroulée le 6 juin 2019 en présence de nombreuses personnalités, dont Nic Balthazar, réalisateur belge militant pour l'environnement et le climat, et Joseph Smitz, ancien président du Conseil wallon de l'Environnement pour le Développement durable.

Luminus a récompensé un projet qui a su remettre au goût du jour une méthode bien connue des grand-mères pour produire de la lessive. LaverVert revalorise les cendres produites par des industriels, mais aussi des établissements scolaires, pour produire une lessive écologique abordable issue de l'économie circulaire. L'huile de colza qui entre dans la composition de la lessive est produite à dix kilomètres de leur site. Et ils font appel à Hytchers, un service de livraison collaborative imaginé par une start-up liégeoise, pour la livraison de leurs produits.

De la conception à la livraison, tous les efforts de LaverVert s'inscrivent dans une démarche qui vise à offrir un meilleur avenir à l'humanité et la planète.

« Recevoir le Premium Award de Luminus a été une véritable chance pour nous » reconnaît Jean-François Eloin. « L'information figure sur notre packaging, c'est une plus-value en termes de crédibilité ».



### Les heureux lauréats du Prix Premium décerné par Luminus :

- Jean-François Eloin, co-fondateur de LaverVert, au centre,
- Adrien Pierson, co-fondateur, à droite.
- Avec André Neugroschl, directeur marketing B2B de Luminus à gauche.



## Communautés d'énergie renouvelable : Luminus actif à Tournai Ouest

Depuis juillet 2019, Luminus participe à l'exploitation d'une communauté d'énergie renouvelable pilote, eCloud, avec une dizaine d'entreprises du parc d'activités économiques de Tournai-Ouest et plusieurs partenaires, dont IDETA et ORES.

En mai 2019, le gouvernement wallon a approuvé le décret relatif à la mise en œuvre des Communautés d'Énergie Renouvelable (« CER »), dont l'objectif est de favoriser l'autoconsommation collective locale d'électricité d'origine renouvelable.

Depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2019, Luminus fait partie d'une communauté pilote, avec une dizaine d'entreprises du parc d'activités économiques de Tournai Ouest. Ce parc est alimenté par une éolienne de 2,2 MW (propriété de e-NosVents, filiale de Luminus) et des panneaux photovoltaïques (281 kWp).

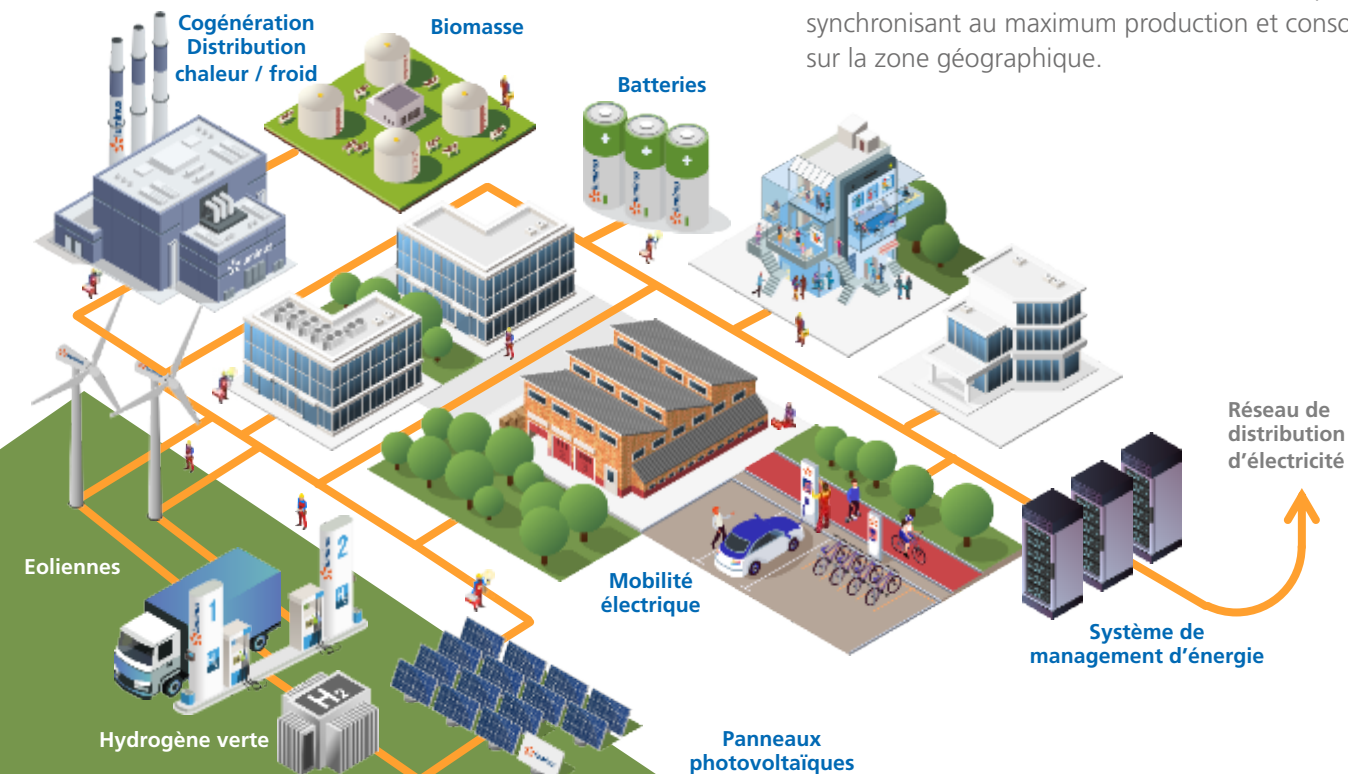
Le but de la communauté est d'optimiser l'autoconsommation locale d'électricité verte, en synchronisant au maximum production et consommation sur la zone géographique.

En calquant leurs besoins en énergie sur les productions en temps réel de la communauté, les entreprises se placent dans une démarche volontaire de réduction de leur empreinte carbone et peuvent accroître leur compétitivité, en autoconsommant une électricité négociée à un tarif attractif.

A Tournai, Luminus met à disposition l'électricité produite localement, établit les facturations entre les différentes entreprises pour l'énergie autoconsommée et accompagne les entreprises participantes tout au long du projet.

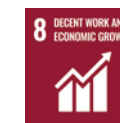
En analysant régulièrement le comportement de consommation de chaque entreprise, Luminus oriente ces dernières et travaille avec elles pour optimiser leur autoconsommation au sein de la communauté locale d'énergie.

Le pilote prendra fin en juin 2020. Des analyses sur une année complète seront réalisées par la suite, afin d'établir des recommandations qui serviront au développement de futures communautés locales.



**Une communauté d'énergie renouvelable peut regrouper différents acteurs : (auto-) producteurs et (auto-) consommateurs.**





## Favoriser le déploiement des potentiels

### Sécurité et bien-être au travail

#### Santé et sécurité

Les activités professionnelles représentent à la fois un atout et un risque pour la santé. Les risques professionnels affectant la santé et la sécurité du personnel varient selon les métiers exercés. Ils ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, administratif ou commercial. Réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement individuel est une priorité pour préserver la sécurité et la santé du personnel de Luminus et de ses contractants.

#### Qualité de vie au travail

Le bien-être au travail influe directement sur l'ambiance, la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. Ce sujet est donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel. Les employés satisfaits font les clients heureux !

### Développement des compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale. L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et en développer de nouvelles, dans ses nouveaux métiers. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnes les plus performantes.

### Diversité

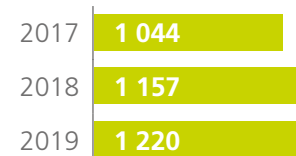
La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source de renouveau et de meilleure prise en compte des attentes des clients, donc de développement durable, sur le plan humain comme économique. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

#### Filiales de Luminus : effectifs en hausse

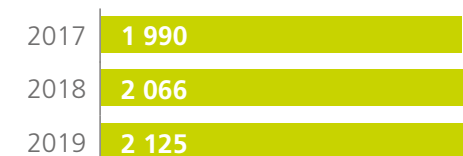
En 2019, l'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques a connu une hausse de 5,4%. L'acquisition de Censatech par ATS ainsi que celle de Ervac par Newelec y ont contribué.

Au total, l'effectif de Luminus et de ses filiales augmente de 2,8%.

#### Effectif des filiales de Luminus



#### Effectif du groupe Luminus



GRI 102-7

Source : Luminus.



## Santé et sécurité

### Des objectifs ambitieux

Luminus vise systématiquement le « zéro accident », pour son personnel comme pour celui des sous-traitants.

Le taux d'accidents fait partie des critères d'attribution du bonus annuel à la population cadres de Luminus. Le taux de fréquence à ne pas dépasser pour l'ensemble « personnel et sous-traitants » est chaque année plus ambitieux. Pour 2019, il était de 1,6. Pour 2020, il est de 1,5.

La sécurité est également un des facteurs pris en compte pour l'intéressement aux résultats du personnel barémique.

### Le cadre

Un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement est en place chez Luminus depuis 2010. L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques, régulièrement actualisée. Les causes de chaque accident ou presque-accident sont analysées minutieusement pour éviter les accidents répétitifs, éliminer les causes matérielles et réduire les facteurs humains.

Dans le courant de l'année 2016, une étape supplémentaire a été franchie, avec le déploiement d'une politique « Zero Harm » qui va très au-delà du simple « Zero Accident ».

« Zero Harm » explique Katleen Daems, Corporate Director, Human Resources, « signifie que nous nous efforçons de créer des lieux de travail sains, sûrs et agréables, sans accidents ou incidents psychosociaux et n'entraînant pas de dommages matériels ou environnementaux. »

La prévention des accidents mortels reste une priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » et aux « 5 actions simples » sur lesquelles Luminus avait mis l'accent en 2018.

En 2019, pour sensibiliser encore plus le personnel au risque d'accidents mortels, un « Safety Stop » a été organisé en novembre. Cela s'est traduit par une suspension collective du travail durant 20 à 30 minutes, afin de rappeler les responsabilités de chacun et de recueillir des idées pour améliorer encore la culture de Sécurité.

Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés, mesurant directement les performances en matière de sécurité, ou bien des indicateurs sous-jacents (taux de presque-accidents par exemple). L'évolution de ces indicateurs est suivie sur une base mensuelle et communiquée à tous les membres de la direction, ainsi qu'à chaque Conseil d'Administration.

Luminus sensibilise ses employés depuis de nombreuses années au moyen du message hebdomadaire « Zero Harm », dans lequel un thème de sécurité est brièvement expliqué. « Les managers doivent porter le message directement » affirme Ben Aelbrecht, en charge de la prévention des risques psycho-sociaux. « Nous diffusons aussi chaque semaine des messages sur la sécurité et la santé, qui doivent être discutés en équipe, pour que les enjeux soient constamment présents à l'esprit de tous ».

Luminus S.A., qui était certifiée OHSAS 18 001 depuis juin 2013, est passé avec succès à la norme ISO 45 001 en 2019. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

## Les indicateurs

### Cinq ans sans accidents chômants

En 2019, Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de zéro pour la cinquième année consécutive. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'élevait en 2018 à 3,2 et le taux de gravité à 0,26.

### Quatre accidents chez les sous-traitants

Chez les sous-traitants, quatre accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, avec un taux de fréquence de 5,2 contre 2,9 en 2018. Trois de ces accidents ont eu lieu durant les travaux de rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin.

- Lors du premier accident, en avril, une pièce métallique est tombée sur l'épaule d'un intervenant lors de son démontage.
- Lors du second accident, en mai, un intervenant s'est cogné le genou contre une plaque de métal.
- Le troisième accident a eu lieu en mai à Angleur, où un intervenant est tombé de 2,7 m pendant la construction d'un échafaudage.
- Lors du quatrième accident, en juin à Monsin, le pouce d'un intervenant a été écrasé entre une sangle et la charge, lors d'une opération de levage. Au total, 167 jours de travail ont été perdus. Le taux de fréquence global pour 2019 (salariés + sous-traitants) est de 0,09.

Suite aux accidents enregistrés sur le chantier de rénovation de la centrale de Monsin, un « Safety Stop » a été imposé sur le chantier le 25 juin, afin de renforcer les mesures de sécurité et de redémarrer le chantier dans de bonnes conditions. Plus structurellement, un groupe de travail transverse a été mis en place afin d'améliorer le niveau de culture sûreté des sous-traitants, pour qu'ils soient en mesure de répondre aux exigences accrues de Luminus.

### Heures de formation à la sécurité en hausse de 16%

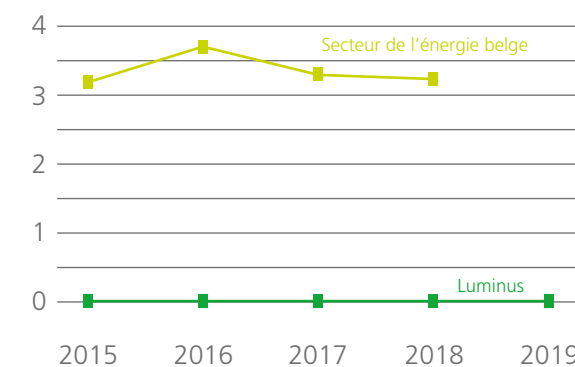
En 2019, le total des heures consacrées à la sécurité s'élève à 6 385 heures (soit une augmentation de 16% par rapport à 2018).

Cette augmentation est due au fait qu'un ensemble de cours GWO (Global Wind Organisation) a dû être actualisé en 2019 (plus de 600 heures à programmer tous les deux ans).

D'autres formations moins conséquentes, nouvelles ou ponctuelles, ont été lancées en 2019, comme le cours sur les produits chimiques (via un apprentissage en ligne), ou le cours sur la responsabilité civile et pénale de la ligne hiérarchique.



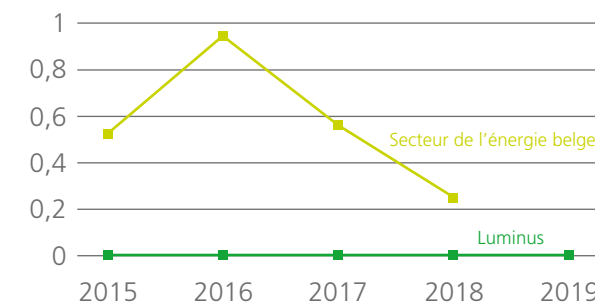
### Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



GRI 403-2-a

Source : Luminus.

### Taux de gravité global



GRI 403-2-a

Source : Luminus.

# Qualité de vie au travail

## Le cadre

Le bien-être au travail est un concept très large qui suppose de s'intéresser à la sécurité, à l'hygiène, à l'ergonomie, à la santé physique (voir « santé et sécurité »), ainsi qu'à la santé mentale des salariés.

Pour mesurer l'évolution du bien-être sur l'ensemble des sites et proposer des actions adaptées, Luminus fait appel à différents outils.

Pour commencer, la satisfaction du personnel est mesurée annuellement. Les résultats de l'enquête sont discutés dans chaque équipe et donnent lieu à des plans d'action. Ensuite, les managers ressources humaines s'impliquent au quotidien dans leurs départements respectifs. Enfin, l'entreprise compte huit personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne.

Une sensibilisation continue à la santé est en place depuis plusieurs années. En 2019, elle a été construite autour du thème des « 4 batteries » (physique, mentale, relationnelle et spirituelle) et sur l'action que les employés eux-mêmes peuvent avoir dans ces domaines. Une action de sensibilisation intitulée « Challenge Box » a notamment été lancée, avec des idées de défis dans ces quatre domaines. En outre, une approche individuelle est prévue, lors de la réintégration après une longue maladie/pathologie de longue durée.

Luminus continue à cultiver le « positivisme » (les trois « o » représentent l'ouverture, l'objectivité et l'optimisme). Pour Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psycho-sociale : « le bien-être au travail ne relève pas seulement du management, tout le monde y travaille ensemble. Notre slogan est aussi valable dans ce domaine - C'est ensemble, que nous faisons la différence ! »

## Les indicateurs

### L'engagement du personnel progresse encore

La motivation du personnel est l'un des indicateurs suivis de très près par la direction de l'entreprise. Celle-ci est mesurée chaque année via une enquête réalisée par un organisme extérieur.



Les résultats de l'enquête 2019 montrent une amélioration par rapport à l'année précédente, avec un taux d'engagement de 82%. Ce résultat est nettement supérieur à celui de la moyenne belge, et l'un des plus élevés au sein du Groupe EDF.

Le taux de participation à cette enquête interne était de 82%, une augmentation de deux points.

Après diffusion des résultats, ceux-ci sont analysés dans chaque département pour établir des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

### Personnes de confiance : légère hausse du nombre de recours

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail).

Depuis 2010, Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance diversifié, tant en termes de genre, de langue,

de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est très supérieur en nombre aux exigences légales (huit personnes au lieu d'une seule).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne. Un rappel a notamment été effectué en avril 2019.

Le nombre de recours a légèrement augmenté en 2019 par rapport à 2018, sans qu'aucune tendance ou point sensible puisse être identifié, compte tenu de l'anonymisation des recours.

Aucune demande d'intervention formelle n'a été déposée en 2019 auprès des conseillers en prévention psycho-sociale internes ou externes.

Aucune plainte n'a été déposée auprès des autorités judiciaires en 2019.

### Alertes aux personnes de confiance



GRI 406-1

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



## Développement des compétences

### Le cadre

La politique de formation actuelle de Luminus est basée sur les concepts suivants :

1. Nous partons toujours de la volonté de l'individu, de l'équipe ou du manager, afin de faciliter un apprentissage optimal.
2. Les besoins d'apprentissage sont définis individuellement ou en équipe, avec un soutien si nécessaire.
3. L'apprentissage est un processus qui s'inscrit dans la durée. Lorsque nous envisageons diverses options de formation, nous cherchons toujours à dessiner un parcours avec des applications concrètes, pour plus d'efficacité.
4. Chacun a ses préférences personnelles en matière d'apprentissage. C'est pourquoi nous proposons des solutions de formation diversifiées au travers de cours en face à face, de cours en ligne (e-learning), de MOOC (Massive open online courses), de mentoring, coaching, conférences, etc.

« Afin de concrétiser notre ambition, nous nous développons continuellement en tant qu'organisation » explique Evelien De Kerpel, Director People Engagement. « Nous travaillons ensemble pour évoluer vers une organisation 'à l'épreuve du temps' avec des équipes et des individus connectés qui s'inspirent mutuellement, dans le but d'élargir leurs domaines des compétences. C'est ainsi que nous atteignons notre potentiel maximum. »

Chaque année, le manager d'un département organise un exercice de réflexion collective avec son équipe, afin de clarifier son ambition, pour la traduire en objectifs (d'équipe et individuels) et en besoins d'apprentissage (collectifs et/ou individuels). Le département des ressources humaines est là pour apporter son soutien si nécessaire.

Dès que les besoins de formation sont clairs, la personne et/ou l'équipe commence à travailler avec le « créateur d'expérience d'apprentissage ». Ensemble, ils cherchent la méthode la plus adaptée aux préférences des personnes, afin de rendre la formation la plus efficace possible.

### Transformation des compétences

Fin 2019, un programme intitulé « Future-proof organisation and skills » a été lancé dans le cadre du plan de transformation de l'entreprise, qui compte une douzaines d'intitatives prioritaires. Celui-ci a pour but, en travaillant avec des universités, de prévoir des programmes de formation adaptés aux défis du futur, notamment en ce qui concerne les modes d'apprentissage et de management.

### Les indicateurs

#### Heures de formation

Le nombre moyen d'heures de formation par employé s'élève à 32 heures par an, soit une légère diminution par rapport à l'année dernière.

Cette diminution est due à nos efforts continus pour rendre l'apprentissage au sein de notre organisation plus efficace pour notre personnel. Ceci grâce à des sessions plus courtes (une heure ou une demi-journée au lieu de journées entières), à l'apprentissage en ligne et à l'apprentissage sur le lieu de travail. C'est ainsi que les formations formelles peuvent être moins fréquentes, tandis que le coaching quotidien prend de l'importance.

842 salariés (93% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2019.

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



GRI 404-1

Source : Luminus.



## Les indicateurs (suite)

### 44% des postes vacants pourvus en interne

Chez Luminus, la majorité des postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant de faire l'objet d'une annonce externe. Le responsable d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition, d'un maximum de trois mois, peuvent faire l'objet d'une discussion.

Cette politique, ainsi que le plan de formation individuel discuté chaque année avec le manager direct, contribue à un taux élevé de promotion interne.

Chaque année, Luminus s'assure que 100% des salariés bénéficient d'un entretien annuel d'évaluation, qui permet notamment d'élaborer le plan de formation individuel. Ce taux ne comprend pas les salariés « anciennes conditions » (149 personnes au 31 décembre 2019) dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

En 2019, 44% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne.

35 personnes ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert.

### Des opportunités à l'international : 7 cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique.

Au 31 décembre 2019, sept cadres de Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du groupe EDF. Le nombre moyen d'expatriés travaillant en Belgique pour Luminus était de six en 2019.

44%

de promotion interne

35

personnes ont évolué

7

cadres expatriés hors Belgique

## Luminus élu pour la septième fois Top Employer

**Certifiée du Label Top Employer pour la 7ème année consécutive en mars 2019, Luminus a vu ses pratiques RH à nouveau reconnues. Dans le secteur de l'énergie, Luminus est le seul fournisseur à avoir obtenu ce Label et fait ainsi partie des 64 employeurs certifiés du pays. Evaluée sur la base d'une enquête HR Best Practices Survey, Luminus a dû répondre à des questions divisées en dix thématiques et 600 pratiques RH, pour lesquelles l'employeur devait fournir des réponses précises et détaillées.**

L'obtention du label repose sur une double comparaison : l'évolution des pratiques d'une année à l'autre, d'une part et la comparaison avec les pratiques d'autres entreprises au niveau international d'autre part.

La certification Top Employer est accordée à l'issue d'une enquête HR Best Practices Survey divisée en dix thématiques telles que les conditions de travail, la formation, les possibilités d'évolution et la culture d'entreprise. L'enquête sur 600 pratiques RH exige de Luminus des réponses détaillées et documentées, ainsi que des exemples concrets pouvant prouver ses propos. La certification obtenue en 2019 est notamment due :

- aux « visites de sécurité » effectuées sur site par les membres du comité exécutif, parfois de façon inopinée, qui contribuent aux bons résultats en matière de sécurité ;
- au package salarial qui permet au personnel de choisir différentes options pour une partie de leur rémunération variable : location de vélos électriques, congés supplémentaires, etc. ;
- aux e-learning et cours accessibles en ligne pour tous les salariés.

Pour Katleen Daems, Corporate Director Human Ressources : « La reconnaissance de la qualité de nos pratiques RH aide notre entreprise à se positionner en tant qu'employeur d'exception. Cette certification est importante pour Luminus, qui doit attirer en permanence de nouveaux talents et de nouvelles compétences, compte tenu des transformations en cours dans le secteur, et des innovations à mettre en œuvre pour assurer la pérennité de l'entreprise. La certification Top Employer garantit que nous travaillons en continu à l'amélioration de nos pratiques ressources humaines ».

NB : en février 2020, le label « Top Employer » a été décerné à Luminus pour la huitième année consécutive.

# Diversité

## Le cadre

Luminus s’efforce d’éviter toute discrimination, depuis le processus de recrutement jusqu’à l’accès aux postes clés.

La non discrimination est l’une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus. En tant qu’employeur, « Luminus est déterminé à offrir à ses collaborateurs et collaboratrices des chances égales de reconnaissance et d’évolution de carrière, quelles que soient leurs croyances, leur genre, leur âge, leur handicap, leur origine ou leur orientation sexuelle. »

Le Code de conduite de Luminus rappelle les dispositions de la loi du 10 mai 2007, qui interdit la discrimination fondée sur l’âge, l’orientation sexuelle, l’état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, l’appartenance politique ou syndicale, la langue, l’état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l’origine sociale. Différents indicateurs font l’objet d’un suivi afin de mieux adapter, le cas échéant, certaines actions aux publics concernés.

En outre, en 2016, le CEO de Luminus s’est engagé explicitement en faveur de la diversité, à tous les niveaux de l’entreprise : « Nos managers, en particulier, doivent être conscients des discriminations de genre - visibles, invisibles ou inconscientes - qui peuvent affecter les décisions des femmes comme des hommes. Bien connaître ces biais inconscients contribue à s’en libérer ! ».

La Leadership Ambition formalisée en 2018 précise le comportement attendu des managers : « J’apprécie la diversité chez mes collègues et je m’adapte à chacun ». Enfin, la réussite collective, « all together », est l’une des trois valeurs fondamentales de l’entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».

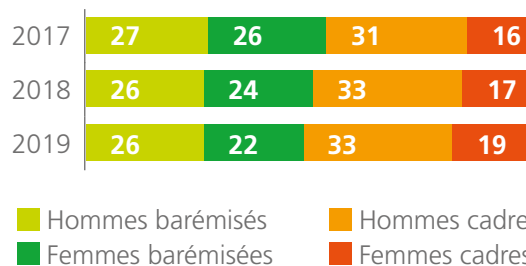
## Les indicateurs

### Répartition des effectifs par genre : augmentation du nombre de femmes cadres

Les femmes représentent 41 % du personnel de Luminus depuis plusieurs années, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l’énergie (de l’ordre de 25%). Le nombre de femmes cadres est en légère hausse (+2% du total des effectifs). Elles représentent 37% de la population cadres.

En 2019, la proportion de cadres a atteint 52% de la totalité du personnel, soit une légère augmentation de 2%.

Répartition des effectifs par genre en (%)



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.



### Des congés de paternité pris à hauteur de 100%

Au total, 35 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de paternité en 2019.

L’ensemble de ces salariés a pris la totalité des heures disponibles au 31 décembre 2019, soit un taux de 100% des congés autorisés, au lieu de 93% en 2018.

### Personnes en situation de handicap

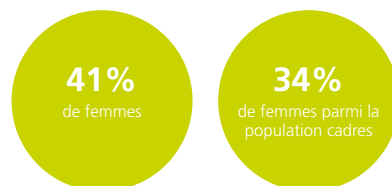
Luminus emploie une personne dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail.

Hors handicap reconnu, des mesures individuelles peuvent être mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.). En particulier, des écrans de grande taille sont disponibles sur simple demande pour les salariés mal voyants - sans pour autant être comptabilisés dans les aménagements mis en place au titre d’un handicap.

### Treize nationalités

Treize nationalités étaient représentées au sein de l’entreprise (hors expatriés) au 31 décembre 2019.

Les salariés de nationalité belge représentent 94% du total. Les trois nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise représentent 4,1% de l’effectif total.



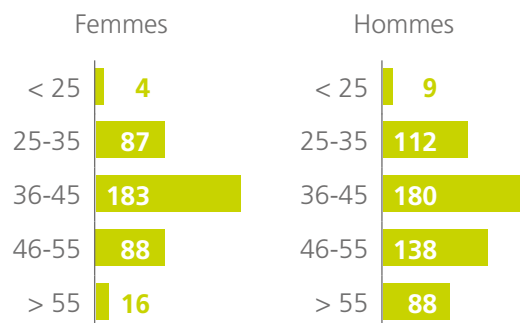
## Diversité (suite)

### Pyramide des âges

Le graphe ci-dessus montre une évolution à la hausse des catégories >55 ans (+6%) et <25 ans (+30%), et une baisse de la catégorie 25-35 ans (-42%). Les catégories 36-45 et 46-55 sont stables par rapport à 2018.

Le nombre de jeunes salariés est en hausse, avec 13 salariés de moins de 25 ans au lieu de 10 en 2018. Cette progression est notamment due à l'augmentation des embauches.

Pyramide des âges 2019



Source : Luminus.

## Effectifs

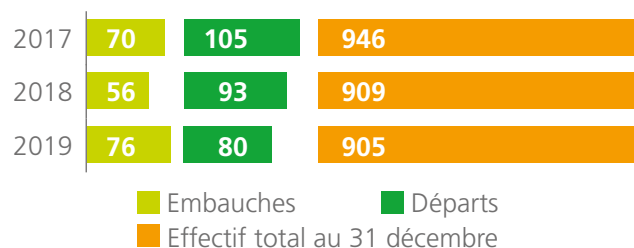
### Stabilité des effectifs

Les effectifs de Luminus sont stables (-0,5%).

Le nombre d'embauches a augmenté (+27,5%), notamment dans les métiers en développement (éolien, innovation, nouveaux services énergétiques), ainsi que dans les systèmes informatiques (insourcing de compétences clés).

Le nombre de départs est en baisse, pour la deuxième année consécutive (-14% en 2019, et 11,4% en 2018).

Mouvements du personnel



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

### 17% du personnel travaille à temps partiel

En 2019, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en légère baisse (17,5% du total des effectifs au lieu de 20% en 2018).

Le nombre de personnes à temps partiel est en hausse chez les femmes (+4%), et en baisse chez les hommes (-12,9%).

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



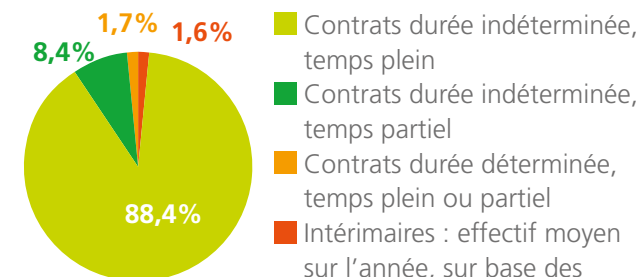
GRI 102-8

Source : Luminus.

### Une très large majorité de contrat à durée indéterminée (97%)

En 2019, le nombre de contrats à durée indéterminée (temps plein) a très légèrement baissé (-1,2% par rapport à 2018). Le nombre de contrats à durée indéterminée (temps partiel) est en très légère hausse (+ 0,7%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 1,7% de l'effectif total au lieu de 1,4% en 2018, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 1,3% en 2018 à 1,6% en 2019.

Types de contrat (%)



GRI 102-8

Source : Bilan 2019.



## Amélioration des résultats financiers

### Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. Elle permet d'investir dans son avenir et celui de son personnel et de rémunérer les actionnaires.

Le bénéfice d'exploitation doit notamment permettre de financer la maintenance et le renouvellement de l'ensemble des actifs ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, commerciales, technologiques comme sociétales.

### Le cadre

Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production thermique, fourniture d'énergie), et d'investir dans des secteurs porteurs, comme les services énergétiques ou les énergies renouvelables.

Les comptes annuels détaillés de Luminus SA/NV sont consultables sur le site web de la Banque Nationale de Belgique.

### Les indicateurs

#### Chiffre d'affaires en hausse

Le chiffre d'affaires de l'entreprise est en hausse de 110 millions d'euros en 2019, soit une augmentation de 4,6% par rapport à 2018\*. Cette hausse provient principalement de la vente d'énergie et de services, et autres activités de développement.

#### Résultat d'exploitation positif

Le résultat d'exploitation s'établit à 14,1 millions d'euros, après deux années de pertes. L'accroissement significatif du résultat provient essentiellement de la performance des opérations d'optimisation, de l'utilisation accrue des centrales à gaz, du taux de disponibilité des centrales nucléaires les plus récentes (dans lesquelles Luminus est co-proprétaire à hauteur de 10,2%), ainsi que de la mise en service de nouveaux parcs éoliens. La révision à la hausse des provisions nucléaires, intervenue à l'occasion de la révision triennale, a cependant affecté ce résultat à hauteur de 84,7 millions.

#### Résultat net en forte amélioration

La forte hausse du résultat net est en grande partie due à la hausse du résultat d'exploitation, à une baisse des charges financières de 4,5 millions d'euros, ainsi qu'à l'obtention d'un crédit d'impôt utilisable ou remboursable selon la dernière réforme fiscale. Ce résultat net a néanmoins été affecté par la révision à la hausse des provisions nucléaires, intervenue à l'occasion de la révision triennale.

#### Chiffre d'affaires en milliards d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).  
GRI 201-1

#### Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).  
GRI 201-1

#### Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2020 (BEGAAP).  
GRI 201-1

\* A partir de 2018, les opérations relatives à l'achat et à la vente d'énergie liées à l'optimisation sont présentées de manière nette (opérations d'achats et de ventes liées à l'ajustement de l'offre et la demande). Les données 2017 ont été retraitées pour être comparables avec les présentations 2018 et 2019.



## Bilan stable, capitaux propres en hausse

Le total du bilan au 31 décembre 2019 atteint 1 800 M€, soit une légère diminution, de 26 millions d'euros par rapport à 2018.

Le résultat net positif, intégralement affecté aux réserves, permet de renforcer les capitaux propres, qui s'établissent à 654,2 millions d'euros (soit 11,7 millions de plus qu'en 2018), dont 491 millions d'euros de capital.

## Trésorerie négative

La situation nette de trésorerie s'établit à -46 M€ (contre -57,5 M€ en 2018).

Cette légère amélioration est liée principalement au cash généré par les activités et à la réduction du besoin en fonds de roulement, grâce à la poursuite du programme de factoring, malgré un niveau record d'investissements.

Le programme de factoring lancé en 2018 pour une partie du portefeuille de créances commerciales, a pu être poursuivi. Il a contribué à l'amélioration de la trésorerie, à hauteur de 101 millions d'euros, au lieu de 78 l'an dernier.

## Légère diminution des taxes et contributions

Luminus prévoit de payer moins d'impôt sur les sociétés au titre de l'année 2019, en raison des reports fiscaux des exercices précédents.

Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 33,21 millions d'euros, soit une baisse de -5,2% par rapport à 2018. Cette baisse est due à une légère diminution de la taxe nucléaire (-0,73 millions d'euros) et du précompte professionnel, et ce malgré une augmentation de la taxe prélevée sur le site de Seraing, en raison de la hausse de la production.

La contribution nucléaire s'élève à 7,49 millions d'euros.

## Affectation du résultat

L'exercice s'est clôturé sur un bénéfice net après impôts de 11,32 millions d'euros.

L'assemblée générale du 29 avril 2020 a proposé d'allouer 5% du bénéfice à la réserve légale, soit 565 860 euros, et d'allouer le solde, soit 10,75 millions d'euros aux réserves disponibles.

## Bilan et capitaux propres



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2020 (BEGAAP).

GRI 102-7

## Impôt sur les sociétés



## Total des principales taxes et contributions



GRI 201-1

Source : Luminus.

Luminus est notamment soumis au paiement du précompte professionnel, du précompte mobilier et immobilier, des taxes sur la force motrice et les eaux usées et à la contribution nucléaire.

En ce qui concerne la « contribution de répartition » au titre des 4 centrales nucléaires dans lesquelles Luminus a une participation de 10,2%, le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2026, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d'une part, un montant minimum annuel et d'autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l'évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l'électricité.

## Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, Luminus est tenu de contribuer aux coûts d'exploitation et de maintenance de ces centrales, ainsi qu'aux investissements courants, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l'exploitant des quatre centrales et comprennent une composante « frais de gestion ». Luminus est également tenu de provisionner les coûts de démantèlement et de gestion du combustible irradié pour ces centrales.

La Commission des provisions nucléaires a demandé à Synatom d'abaisser le taux d'actualisation de 3,5% à 3,25%, à partir de l'année 2019, pour ce qui concerne la provision pour le combustible utilisé. Pour la provision de démantèlement, le taux d'actualisation requis par Synatom baisse progressivement, avec un taux de 3% en 2019.

L'effet conjugué de la révision des devis techniques ainsi que la baisse des taux d'actualisation se traduit par :

- un accroissement de la provision de démantèlement de 29,9 M€,
- une charge supplémentaire de 54,8 M€ pour la gestion du combustible irradié.





# Luminus s'adosse aux obligations vertes du Groupe EDF pour financer une partie de ses investissements dans le renouvelable

**En février 2019, Luminus a obtenu un financement de 100 millions d'euros adossé aux obligations vertes (Green Bonds) émises par le groupe EDF. Cet apport de fonds a permis de contribuer à la réalisation de sept projets, pour un total de 74 millions d'euros, investis en 2019.**

Depuis novembre 2013, EDF, maison mère de Luminus, a émis l'équivalent de 4,5 milliards d'euros sous forme de « Green Bonds ». Ces obligations d'un genre particulier sont spécifiquement destinées à récolter des fonds sur les marchés, afin de financer des investissements répondant à deux séries de conditions :

- un lien avec la transition énergétique et les objectifs de réduction des émissions de CO<sub>2</sub> d'EDF ;
- le respect de critères éthiques stricts liés non seulement à l'environnement, mais aussi à la gestion des projets et aux conditions de travail.

En tant que filiale d'EDF, Luminus a souscrit en 2019 à l'octroi d'un prêt de 100 millions d'euros destinés à financer des projets correspondant à ces critères.

### Éthique et transparence

Les Green Bonds, ou obligations vertes, constituent une réponse du secteur financier à la demande croissante de produits d'investissement socialement responsables, en ligne avec les critères ESG (environnementaux, sociaux et de gouvernance).

Les entreprises émettrices d'obligations vertes s'engagent non seulement à utiliser les fonds récoltés pour financer des investissements dans la transition énergétique, mais aussi à prouver le respect d'une série de critères environnementaux et sociaux (voir encadré). Les gestionnaires des projets financés par le biais de Green Loans doivent non seulement s'engager à suivre une méthodologie établie et fiable, mais aussi à prouver que ces engagements ont été respectés depuis l'appel d'offres jusqu'à la réception finale des travaux. À cet effet, un cabinet d'audit contrôle toute la documentation liée à la gestion du projet : procédures, appels d'offres, études d'impact, encadrement et sélection des sous-traitants, procédures santé et sécurité sur le lieu de travail... Au caractère durable du projet viennent donc se greffer des impératifs éthiques et une obligation de transparence.

### Sept projets en 2019

Au cours de l'année 2019, Luminus a pu utiliser la majeure partie de la première tranche de 100 millions d'euros octroyée par EDF. Ces fonds ont permis la création de six nouveaux parcs éoliens, dont ceux de Villers 4, Turnhout et Geel West, ainsi qu'une partie de la rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin. Le total des investissements a atteint 74 millions d'euros en 2019. Le solde de la première tranche doit contribuer à financer une nouvelle série d'investissements en 2020.

#### Critères environnementaux et sociaux

1. Évaluation de la situation du pays d'investissement en matière de droits humains et de gouvernance publique
2. Évaluation de l'impact environnemental du projet
3. Bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité pour toutes les personnes impliquées dans le projet
4. Relations éthiques et responsables avec les sous-traitants
5. Consultation des parties prenantes liées aux lieux de mise en place des projets



## ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Profil de l'organisation</b>				
102-1	Nom de l'organisation	Luminus S.A.		
102-2	Activités, marques, produits et services	Gaz, électricité, services énergétiques		
102-3	Lieu géographique du siège de l'organisation	Boulevard Roi Albert II 7, 1000 Saint-Josse-ten-Noode		
102-4	Lieu géographique des sites d'activités	Belgique		Non
102-5	Capital et forme juridique	S.A. au capital de 491 millions d'euros		Non
102-6	Marchés desservis	Chiffres clés Belgique : clients résidentiels et entreprises	2	Non
102-7	Taille de l'organisation	Effectifs ; Performance économique	106-107	Non
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Effectifs	106	Non
102-9	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Contexte, grande tendances et impacts : chaîne de valeur **	24	Non
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Instances dirigeantes ; Ethique et responsabilité (Code de conduite fournisseurs)	8, 44	Non
102-11	Prise en compte du principe de précaution ou approche préventive	Ethique et responsabilité : politique RSE	43	Non
102-12	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	Ethique et responsabilité	43-46	Non
102-13	Affiliations à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka		Non
<b>Stratégie</b>				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Instances dirigeantes	8	Non
<b>Ethique et intégrité</b>				
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement et règles de conduite	Ethique et responsabilité	43-44, 46	Non
102-17	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	Ethique et responsabilité	44	Non



# INDEX GRI - ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Gouvernance</b>				
102-18	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	8	Non
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	8	Non
<b>Implication des parties prenantes</b>				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	27	Non
102-41	Accords de négociation collective	100% **		Non
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	27	Non
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	27-34	Non
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité ; Dialogue avec les parties prenantes : sondage Ipsos	28, 32, 35	Non
<b>Pratiques de reporting</b>				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Luminus S.A.		Non
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité ; Contexte, grandes tendances et impacts : impacts	25-26	Non
102-47	Liste des enjeux pertinents	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	28-29	Non
102-49	Modifications relatives au reporting	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	29-30	Non
102-50	Période de reporting	2019		Non
102-51	Date du dernier rapport publié	2018		Non
102-52	Cycle de reporting	Annuel		Non
102-53	Point de contact pour toute question sur le rapport	csr@luminus.be		Non
102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	Critères essentiels		Non
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI	110-115	Non



## ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Ethique et Responsabilité</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Ethique et responsabilité	25, 43	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Ethique et responsabilité : le cadre	43	Non
	**	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Ethique et responsabilité : indicateurs	44	Non
	**	Inventaire des incidents éthiques communiqués au groupe EDF	Ethique et responsabilité : indicateurs	44	Non
<b>GRI 205 - Lutte contre la corruption</b>	<b>205-3</b>	Cas avérés de corruption et mesures prises	Ethique et Responsabilité : alerte locale éthique	44	Non
<b>GRI 414 - Evaluation sociale des fournisseurs</b>	<b>414-2</b>	Nombre de fournisseurs évalués/audités sur le plan environnemental et social	Ethique et responsabilité : indicateurs	44	Non
	**	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	100%		Non
<b>Environnement</b>					
<b>ENERGIES RENOUVELABLES</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	25, 47	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Energies renouvelables : le cadre	48	Non
	**	Investissements dans les énergies renouvelables	Energies renouvelables : indicateurs	48-49	Non
	**	Nombre d'éoliennes	Energies renouvelables : indicateurs	48-49	Non
<b>EMPREINTE CARBONE</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	25, 47	Non
<b>GRI 302 - Energie</b>	<b>302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Empreinte carbone : Scope 2	57	Oui
	<b>302-5</b>	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Empreinte carbone ; Energies renouvelables	48-54, 58	Non
<b>GRI 305 - Emissions</b>	<b>305-1</b>	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Empreinte carbone : Scope 1	57	Oui
	<b>305-2</b>	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Empreinte carbone : Scope 2	57	Oui
	<b>305-3</b>	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Empreinte carbone : Scope 3	58	Oui
	<b>305-5</b>	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Empreinte carbone : réduire l'empreinte de Luminus	62	Oui
	**	Emissions du parc automobile de Luminus	Empreinte carbone : réduire l'empreinte de Luminus	62	Oui

\* Vérification Externe \*\* Elément d'information non-GRI supplémentaire



# INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Environnement (suite)</b>					
<b>SECURITE DES INSTALLATIONS</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	25, 47	Non
	**	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	Sécurité des installations : indicateurs	63	Non
<b>PROTECTION DES ECOSYSTEMES</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	25, 47	Non
<b>GRI 303 - Eau et effluents</b>	<b>303-1</b>	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Protection des écosystèmes : consommation d'eau	64	Non
<b>GRI 304 - Biodiversité</b>	<b>304-3</b>	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	Protection de la biodiversité : indicateurs	68	Oui
<b>GRI 305 - Emissions</b>	<b>305-7</b>	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SO <sub>2</sub> ) et autres émissions atmosphériques significatives	Protection des écosystèmes : qualité de l'air	66	Non
<b>GRI 306 - Déchets</b>	<b>306-1</b>	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Protection des écosystèmes : gestion des déchets industriels	67	Non
	**	Pollution des sols - inventaire	Protection de la biodiversité : indicateurs	68	Non
<b>Clients</b>					
<b>PROTECTION DES CONSOMMATEURS</b>					
	**	Net Promoter Score pour « nouveaux clients » après signature du contrat	Pratiques commerciales	74	Non
	**	Net Promoter Score dans la semaine suivant un contact	Qualité de service	75	Non
	**	Net Promoter Score vis-à-vis des nouveaux services	Qualité de service	75	Non
<b>GRI 203 - Impacts économiques indirects</b>	<b>203-2</b>	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients vulnérables	77	Non
<b>SOLUTIONS ENERGETIQUES</b>					
	**	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Solutions énergétiques	84	Non
	**	Factures mensuelles envoyées sans papier	Solutions énergétiques	80	Non
	**	Contrats label « renouvelable »	Solutions énergétiques	80	Non
	**	Rachat d'électricité verte	Solutions énergétiques	80	Non





# INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Clients (suite)</b>					
		<b>SECURITE D'APPROVISIONNEMENT</b>			
	**	Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW	Sécurité d'approvisionnement : indicateurs	89	Non
<b>Innovation</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Innovation : les enjeux	25, 91	Non
<b>GRI 201 - Performance économique</b>	<b>201-4</b>	Réduction fiscale au titre de l'innovation et des énergies renouvelables	Innovation : indicateurs	92	Non
<b>GRI 203 - Impacts économiques indirects</b>	<b>203-1</b>	Investissements totaux	Innovation : indicateurs	92	Non
<b>Enjeux humains</b>					
		<b>SECURITE ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL</b>			
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains	25, 99	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Santé et sécurité : objectifs et cadre ; Qualité de vie au travail : le cadre	100, 102	Non
<b>GRI 403 - Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-2</b>	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Santé et sécurité : le cadre***	100	Non
	<b>403-9</b>	Accidents du travail	Santé et Sécurité : indicateurs	101	Non
	**	Heures de formation liées à la sécurité	Santé et Sécurité : indicateurs	101	Non
	**	Taux d'engagement du personnel	Qualité de vie au travail : indicateurs	102	Non
	**	Alertes aux personnes de confiance	Qualité de vie au travail : indicateurs	102	Non
		<b>DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES</b>			
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains : développement des compétences	25, 99	Non
<b>GRI 404 - Formation et éducation</b>	<b>404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	Développement des compétences : indicateurs	103	Non
	**	Postes publiés pourvus par voie interne	Développement des compétences : indicateurs	104	Non



# INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2019	Pages	VE*
<b>Enjeux humains (suite)</b>					
		<b>DIVERSITE</b>			
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains : diversité	25, 99	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Diversité : le cadre	105	Non
<b>GRI 405 - Diversité et égalité des chances</b>	<b>405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité : indicateurs***	105	Non
	<b>**</b>	Répartition des effectifs par genre	Diversité : indicateurs	105	Non
	<b>**</b>	Pyramide des âges	Diversité : indicateurs	106	Non
		<b>EFFECTIFS</b>			
<b>GRI 102 - Eléments généraux d'information</b>	<b>102-8</b>	Nombre total d'employés par contrat, par type et par genre	Enjeux humains : effectifs	106	Non
<b>Performance économique</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Performance économique : les enjeux	25, 107	Non
<b>GRI 201 - Performance économique</b>	<b>201-1</b>	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	107-108	Oui

\* Vérification Externe \*\* Elément d'information non-GRI supplémentaire \*\*\* Site Luminus (Comité exécutif)

Mise à jour des GRI par rapport au rapport 2018. Les normes G4, OG2, OG3, OG4 et EU2, mentionnées dans l'Index 2018 ne sont plus d'application. Dans l'index ci-dessus, sont surlignés en jaune les normes GRI et les indicateurs ajoutés ou reformulés selon la dernière version (2019) des standards GRI.

## Une campagne réussie en faveur de l'efficacité énergétique

En juin et en octobre 2019, Luminus a lancé une campagne publicitaire dédiée « efficacité énergétique », à destination des clients résidentiels.

Cette campagne a suscité :

- 497 629 visites sur les pages « Efficacité énergétique » des sites Luminus et Lumiworld
- 59 730 participants au plan d'économies individualisé

Cette campagne a contribué à la vente de services énergétiques (prestations d'isolation, pose de panneaux solaires, installation de chaudières ou de batteries) auprès des clients résidentiels. Au total, la vente de services énergétiques a progressé de 10% en 2019.

*Le visuel ci-contre a été publié en juin 2019, pour mettre en valeur les services d'efficacité énergétique proposés par Luminus aux entreprises.*



Mon entreprise

**BOUGE**

car mes dépenses énergétiques  
font marche arrière

L'efficacité énergétique est un défi majeur pour toute entreprise. Demandez donc à **Caroline Craenhals, CEO de Belgian Scrap Terminal**. Luminus guide son entreprise tout au long des grandes étapes de sa transition énergétique. Et cela, grâce à des solutions durables pour l'optimisation de ses bâtiments et de ses procédés et en harmonie avec sa passion pour le recyclage.

Ces solutions lui permettent de réduire l'impact de son entreprise sur l'environnement et d'alléger sa facture. Mais l'efficacité énergétique, c'est aussi produire de l'énergie soi-même : avec des panneaux solaires, des éoliennes ou de la cogénération. En bref, c'est tout ce qui améliore l'efficacité énergétique de vos bâtiments, systèmes et équipements, ainsi que le confort et la performance de vos employés.

Découvrez nos conseils personnalisés pour être plus économe et plus durable sur [www.luminus.be/entreprise](http://www.luminus.be/entreprise)

**Ensemble, faisons la différence.**

## Limiter nos émissions de gaz à effet de serre : les chiffres clés

- 224 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables en 3 ans, dont 81,5 millions en 2019
- 212 éoliennes au total, dont 26 nouvelles éoliennes construites en 2019, soit 519 MW installés (+19%)
- 44,3 MW photovoltaïques installés chez les clients, dont 21 MW en 2019 (+90%)
- 88,8% de disponibilité pour nos cycles combinés de juillet à décembre, afin de contribuer à l'équilibre production-consommation
- 25% des ventes de gaz naturel compensées en CO<sub>2</sub> en 2019
- 1 307 tonnes de CO<sub>2</sub>-équivalent émises par le parc automobile de Luminus (-10% en deux ans)
- 105 851 km parcourus à vélo par nos salariés sur leurs trajets domicile-travail en 2019 (+19%)

E.R. Pierre de Firmas, Bd Roi Albert II 7,  
1000 Bruxelles, septembre 2020