



# RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2012



### **Règles de déclaration**

En tant que filiale du Groupe EDF, EDF Luminus n'est pas membre d'Euronext à Bruxelles et n'est pas tenue légalement de respecter les règles ou les normes applicables aux sociétés cotées en bourse. EDF Luminus est néanmoins 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. En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, EDF 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. En conséquence, une version électronique de ce rapport est accessible à tous sur le site [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

### **Période couverte par le rapport**

Sauf indication contraire, les commentaires inclus dans ce Rapport Développement Durable concernent la période du 1er janvier 2012 au 31 décembre 2012.

### **Instruments de mesure utilisés pour le rapport**

Nous faisons appel à des experts en mesure de données, afin de garantir une parfaite transparence en ce qui concerne l'étendue et les limites de nos rapports et de normaliser les calculs effectués en vue d'obtenir des données fiables et crédibles. Notre souhait est de représenter fidèlement les réalisations et les niveaux de performance de l'entreprise. Les comptes annuels d'EDF Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et Boes & Co Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque Nationale de Belgique.

### **Photo de couverture**

Centrale hydraulique de Lixhe.

# Table des matières



Le parc éolien de Walcourt.

*Le développement durable est au cœur de la stratégie et de la culture d'EDF Luminus, premier challenger sur le marché du gaz et de l'électricité en Belgique.*

*Ce rapport détaille les défis actuels et futurs de l'entreprise, ainsi que les initiatives lancées ou abouties en la matière, au profit des clients, du personnel et de l'environnement.*

*Il est destiné à l'ensemble des parties prenantes : clients, collaborateurs, partenaires commerciaux, fournisseurs, organismes publics, leaders d'opinion, médias, syndicats et organisations non gouvernementales.*

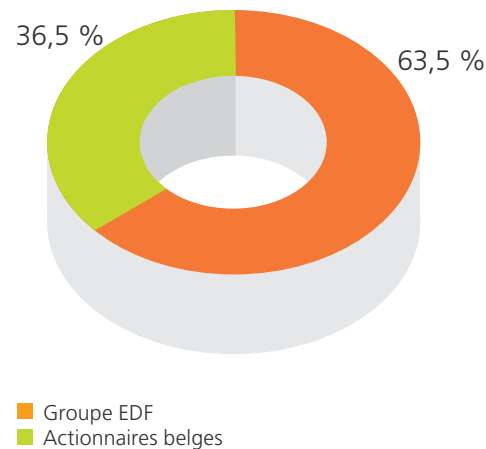
*Une version électronique de ce rapport est accessible sur le site [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).*

<b>2012 : EDF Luminus en bref</b>	<b>4-5</b>
<b>Nous dépasser pour mieux servir nos clients</b>	<b>6-7</b>
<b>EDF Luminus, une entreprise ancrée sur son territoire</b>	<b>8-9</b>
<b>Nos marchés et nos métiers</b>	<b>10-11</b>
<b>Nos défis durables</b>	<b>12-13</b>
<b>Notre éthique</b>	<b>14-15</b>
<b>Nos clients</b>	<b>16-21</b>
<b>Innovations et expérimentations</b>	<b>22-25</b>
<b>Nos résultats financiers</b>	<b>26-29</b>
<b>Notre production d'énergie et l'environnement</b>	<b>30-39</b>
<b>Nos collaborateurs</b>	<b>40-49</b>

# 2012 : EDF Luminus en bref

EDF Luminus est le premier challenger, second producteur d'électricité et fournisseur d'électricité et de gaz en Belgique. La société est détenue à **63,5 %** par le Groupe EDF, via EDF Belgium. Les actionnaires belges d'EDF Luminus, à savoir Publilec, Publilum, Socofe, Tecteo, VEH et Ethias, détiennent **36,5 %** du total de ses actions.

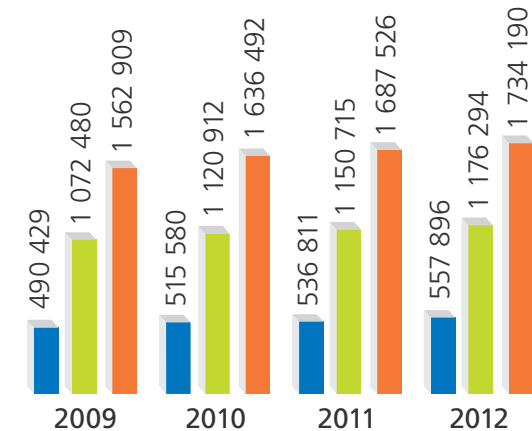
## Actionnariat



La société, active sur le marché belge sous la marque 'Luminus', fournit de l'électricité et du gaz à **1,7 million** de clients particuliers et industriels. Cela correspond à 30.000.000 MWh vendus en 2012 et à une part de marché de **20 %** en électricité, et de **17 %** en gaz, restées stables en 2012.

## Points de livraison

■ Gaz  
■ Electricité  
■ Total

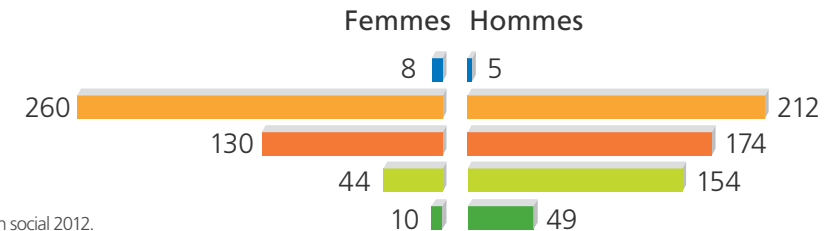


Source : EDF Luminus.

L'effectif de la société s'élève à plus de **1 000** employés, dont **44 %** de femmes et **56 %** d'hommes.

## Structure du personnel en fonction des âges

■ < 25  
■ 25-35  
■ 36-45  
■ 46-55  
■ > 55



Source : Bilan social 2012.

EDF Luminus a enregistré en 2012 un chiffre d'affaires de **3,73 milliards d'euros**, générant un bénéfice net de **91 millions d'euros**, soit **2,4 %** de son chiffre d'affaires. Le total des impôts et contributions versés par EDF Luminus en 2012 s'élève à **90,1 millions d'euros**, soit l'équivalent de son bénéfice.

Avec une capacité installée de **2038 MW** répartie sur près de **30** sites en Flandre et en Wallonie à fin 2012, EDF Luminus représente **10 %** de la capacité totale belge de production d'électricité.

Fin décembre 2012, la part renouvelable de la base installée d'EDF Luminus, constituée en majorité d'éoliennes et de centrales hydroélectriques, s'élevait à **8,8 %**. La part non émettrice de CO<sub>2</sub> de la base installée atteignait **30 %**. En effet, depuis février 2009, suite aux accords Pax Electrica II, EDF Luminus détient une part de 10,2% dans quatre centrales nucléaires belges, Tihange 2 et 3, et Doel 3 et 4.

Au 1er janvier 2013, avec la fermeture de la centrale de Harelbeke, la part d'installations renouvelables dans la base installée atteint **9,7 %**.

En 2012, les installations d'EDF Luminus ont produit 5361 GWh, dont **9,5 %** d'énergie renouvelable, répartie à parts presque égales entre éolien (43%) et hydraulique (57%). La part d'électricité produite ne générant pas de CO<sub>2</sub> a atteint **57 %**.



Sur cette carte des actifs d'EDF Luminus ne figurent pas la centrale de Harelbeke fermée en 2012, ainsi que les droits de tirage sur la centrale de Chooz B (100MW).

# Nous dépasser pour mieux servir nos clients

L'interview du Chief Executive Officer



Grégoire Dallemagne



EDF Luminus est le premier challenger sur le marché belge de l'électricité et du gaz. Notre ambition est de devenir le fournisseur d'énergie préféré de Belgique.



« Avec ses capacités de production en Belgique, l'expertise acquise sur les marchés locaux et l'appui du Groupe EDF, EDF Luminus a un important rôle à jouer dans le secteur de l'énergie belge. Notre priorité est de

devenir la référence en matière de satisfaction client. Nous souhaitons également contribuer à la sécurité de la fourniture en énergie grâce à nos installations à la fois fiables et flexibles. Numéro un de la produc-

tion hydro-électrique et parmi les leaders en énergie éolienne, nous contribuons à la réduction de l'empreinte écologique de la Belgique, conformément aux objectifs 20-20-20 de l'Union européenne. »

### Quels ont été les principaux accomplissements d'EDF Luminus depuis votre arrivée en septembre 2011 ?

La première décision majeure a été d'arrêter une stratégie qui fasse l'objet d'un consensus entre l'entreprise et ses actionnaires. Nous avons ensuite lancé un programme de transformation transverse afin de permettre à EDF Luminus de relever les défis futurs. Il fallait renforcer la capacité de nos employés à travailler au sein d'une équipe soudée. La mission de l'entreprise a été clarifiée, les cinq axes stratégiques précisés et ses valeurs revisitées. Nous avons également modifié l'organisation : par exemple, un département Innovation et Business Development aux objectifs ambitieux a été créé, afin de faire le lien avec les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF, pour que le marché belge bénéficie de l'expertise du Groupe dans son ensemble.

Un autre accomplissement clé est la toute nouvelle offre de produits et services d'EDF Luminus, annoncée le 19 décembre 2012 et sur laquelle nous avons travaillé pendant plus de la moitié de l'année écoulée. La nouvelle offre implique des prix sensiblement revus à la baisse. Elle est plus facile à comprendre et à comparer avec nos concurrents – et permet aux clients de choisir le niveau de service qui répond réellement à leur souhait.

### Quels sont vos principaux atouts du point de vue développement durable ?

En tant que producteur d'électricité, la sécurité et la protection de l'environnement ont toujours compté parmi nos priorités. La sécurité est d'ailleurs devenue l'un des domaines dans lequel nous excellons, avec un taux d'accidents historiquement bas en 2012. Et nous continuons à viser le taux zéro.

Nos capacités de production énergétique n'émettent que peu de CO<sub>2</sub> et contribuent à la sécurité d'approvisionnement du réseau belge. Nous mettons aussi tout en œuvre pour développer notre parc éolien.

Notre offre à la clientèle, orientée sur la gestion de l'énergie, cadre également avec les principes du développement durable. Avec €-Monitor, nos clients peuvent choisir le système

de gestion de leur budget énergie le plus pointu qui soit, ce qui est avantageux pour eux comme pour l'environnement.

Aider nos clients à réduire leur facture d'énergie et leur impact sur l'environnement est l'une des priorités de notre département Innovation, en lien direct avec les équipes EDF. Nous avons déjà signé un partenariat tripartite 'villes durables' avec EDF et la Province de Liège. Les 84 communes de la province bénéficieront de l'appui des équipes Recherche et Développement du Groupe et de l'expérience de l'Institut de recherche Eifer, filiale d'EDF et de l'Université de Karlsruhe. EDF Luminus participe en outre à plusieurs projets de recherche, en Flandre comme en Wallonie, afin d'utiliser au mieux les réseaux intelligents de demain.

### Quels seront les défis majeurs des prochaines années ?

Nous avons l'ambition de devenir l'entreprise d'énergie intégrée préférée, offrant des solutions innovantes et durables,

et assurant le meilleur service. Concrètement, cela veut dire améliorer la satisfaction des clients et accélérer notre positionnement dans les services énergétiques.

En parallèle, notre plan de réduction des coûts opérationnels, dont nos clients ont déjà bénéficié en 2012, sera renforcé en 2013, afin de les réduire d'environ 20% d'ici 2015. Ce plan concernera tous les métiers et départements de l'entreprise, qui continuera à optimiser ses processus et renégociera les contrats avec ses fournisseurs. Il s'accompagnera de reconversions, de prépensions, de départs naturels et de non reconduction de contrats à durée déterminée. Il s'agit d'un effort significatif pour un premier challenger, fournisseur mais aussi producteur, dont les centrales gaz sont mises en grande difficulté dans les conditions de marché actuelles. Les défis pour EDF Luminus seront de taille en 2013. Mais je suis convaincu que nos collaborateurs les relèveront et que nos clients en sortiront encore plus satisfaits.

**Notre mission :** nous avons pour ambition de devenir l'entreprise d'énergie préférée, offrant des solutions innovantes et durables et assurant le meilleur service à nos clients, tout en renforçant notre ancrage local et en bénéficiant de notre intégration au sein du Groupe EDF.

## 5 axes stratégiques

Devenir la référence en termes de **satisfaction client**.

Développer notre **leadership en énergie verte** tout en optimisant notre **mix conventionnel**.

Développer les **partenariats locaux** et des **solutions novatrices**.

Atteindre l'**excellence opérationnelle**.

**Mobiliser tous les collaborateurs et piloter la transformation autour de nos valeurs.**

## 5 valeurs

Respect

Orientation client

Implication  
personnelle

Amélioration  
continue

Créativité



# EDF Luminus, une entreprise ancrée sur son territoire

## Le mot du Président du Conseil d'Administration

*EDF Luminus est une entreprise qui investit depuis plus de 60 ans dans la production d'énergie en Belgique, avec un focus particulier sur les énergies renouvelables.*

*Historiquement, elle a développé avec l'appui des holdings d'énergie régionaux et communaux une alternative au principal acteur, pour devenir progressivement le premier challenger du marché de l'énergie belge, tant pour la production d'électricité que pour la fourniture d'électricité et de gaz à 1,7 million de clients. Les centrales hydro-électriques sur la Meuse et la Sambre, démarrées pour les plus anciennes dans les années 1950, l'usage de l'énergie de la centrale thermique de Ham (1958) pour le chauffage urbain de la ville de Gand et plus récemment l'installation de 58 éoliennes depuis 2005 montrent l'attachement continu et durable d'EDF Luminus au territoire.*

*L'arrivée d'EDF comme actionnaire principal en 2009 est un atout majeur pour poursuivre ce développement. EDF, un des leaders mondiaux de l'énergie, représente, du*

*fait de sa dimension industrielle et de ses capacités de recherche, un appui considérable pour EDF Luminus. Elle permet également de dégager des synergies, notamment dans le domaine des achats ou du trading, dans un secteur en forte évolution. Les clients d'EDF Luminus bénéficient déjà de la dimension internationale du groupe, notamment grâce à l'expérience d'EDF Energy sur le marché anglais, hautement compétitif, ou via l'expertise gazière d'Edison en Italie.*

*L'ancrage belge de l'entreprise repose en premier lieu sur son personnel, dévoué, compétent et expérimenté. Le soutien des actionnaires belges historiques, qui pèsent plus de 35% des parts de la société, avec 7 représentants très actifs au Conseil d'Administration, a également toute son importance. Durant cette année 2012 où l'entreprise a subi de fortes pressions sur ses prix et ses marges et mis en place de nombreux changements, le Conseil d'Administration a été souvent sollicité. Et les années futures ne s'annoncent pas moins décisives.*



Paul De fauw

« L'ancrage local d'EDF Luminus, appuyé par un actionnariat proche des enjeux territoriaux et les synergies possibles avec un leader mondial tel qu'EDF, donnent à EDF Luminus des atouts extraordinaires pour consolider sa position de premier challenger. »



# Le Groupe EDF, un leader mondial dans l'énergie



Recherche sur les biogaz à l'institut Eifer de Karlsruhe.

## Près de 50% du chiffre d'affaires réalisé à l'international

**Fort de ses 38 millions de clients et d'une production d'électricité totale de 642,6 TWh, le Groupe EDF est un des leaders mondiaux sur le marché de l'énergie.**

En 2012, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 72,7 milliards d'euros, dont 46,2% hors de France. Le Groupe est présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce et la vente d'énergies. EDF est cotée à la Bourse de Paris et membre de l'indice CAC 40.

## 550 millions d'euros investis dans la Recherche et Développement chaque année

Grâce à la qualité exceptionnelle de ses ressources humaines, à ses capacités de recherche et développement, à son expertise en matière de construction et d'exploitation de centrales électriques et de réseaux, ainsi qu'à ses offres en matière d'éco-efficacité énergétique, le Groupe propose des solutions concurrentielles qui contribuent à un développement économique durable et à la protection du climat.

## Production décarbonée et développement soutenu dans le renouvelable

Le Groupe EDF entend rester l'une des sociétés européennes d'énergie émettant le moins de carbone, notamment grâce à son parc de production principalement nucléaire et hydraulique, à 85% non émetteur de CO<sub>2</sub>.

EDF contrôle sa filiale EDF Energies Nouvelles à hauteur de 100% depuis 2011, afin d'entrer dans une logique industrielle. 4500 MW ont été installés en 5 ans et 1800 sont en cours de construction.

En matière d'innovation et de recherche et développement, EDF travaille sur les technologies de l'éolien offshore, le photovoltaïque performant et les énergies marines comme l'hydrolienne et l'éolien flottant (projet Nénuphar). Sur ces trois dernières années, EDF a investi environ un milliard d'euros par an dans les énergies renouvelables, hors hydraulique.

## EDF Énergies Nouvelles en Belgique

EDF Énergies Nouvelles, une filiale du groupe EDF, conçoit, installe et exploite des installations de production d'énergie renouvelable en Europe et en Amérique du Nord. En Belgique, EDF Énergies Nouvelles est l'actionnaire principal de Verdesis, une société basée à Wavre et spécialisée dans le filtrage et la production d'électricité à partir de biogaz provenant de décharges autorisées. EDF Énergies Nouvelles détient également 9,14 % de C-Power, un consortium d'actionnaires belges et internationaux créé pour développer et exploiter le premier parc éolien offshore du Thornton Bank en Mer du Nord, à trente kilomètres des côtes belges.

Lors de la réalisation de ses parcs éoliens on-shore, EDF Luminus fait appel à l'expertise d'EDF Energies Nouvelles pour l'assister durant la phase de construction.

# Nos marchés et nos métiers



## Gérer l'équilibre entre l'offre et la demande

Les marchés du gaz et de l'électricité présentent de nombreuses particularités.

Les plus notables sont présentés ci-après :

- La demande d'électricité **varie considérablement**, aussi bien en cours de journée que d'une journée ou d'une année à l'autre. La demande de gaz est quant à elle largement dépendante de la température extérieure.

### Consommation annuelle de gaz par les clients finaux sur les réseaux de distribution belges (TWh)



La consommation de gaz en Belgique varie fortement d'une année à l'autre.

Source : Synergrid.

- L'électricité ne se stocke pas facilement, sauf via les centrales de pompage-turbinage. Elle doit donc être fournie en temps réel. Or la production de certaines énergies renouvelables (éolien mais surtout solaire) est **difficile à prévoir**. En Belgique, les capacités de stockage de gaz sont limitées.
- Par conséquent, les unités de production thermiques doivent être en mesure, **à tout moment**, d'injecter sur le réseau suffisamment d'énergie pour satisfaire la demande, ce qui requiert à la fois de bonnes capacités de prévision et des réserves adéquates, en cas de variations imprévues ou de défaillances. Sur le marché européen, le démarrage des unités de production s'effectue en tenant compte des seuls coûts variables (d'abord les plus rentables puis, progressivement, les plus coûteuses) jusqu'à ce que la demande soit satisfaite.
- Les **prix de l'électricité et du gaz fluctuent énormément sur les marchés de gros**, notamment en fonction des capacités de production disponibles au regard de la demande, ponctuellement et structurellement. EDF Luminus doit donc à tout moment arbitrer entre produire l'électricité avec ses propres unités pour la vendre sur le marché de gros ou acheter l'électricité sur ce marché.

## Les vertus de la diversité énergétique

Les moyens de production qui alimentent les réseaux ne sont pas interchangeable. Leurs coûts, leurs avantages et inconvénients, ainsi que les risques associés sont différents.

Certaines énergies assurent la **production de base**, comme les centrales hydroélectriques au fil de l'eau (c'est le cas de la plupart des unités hydrauliques d'EDF Luminus), le nucléaire ou le charbon. Les **pics de consommation** horaire (correspondant au moment où 'tout le monde' allume sa cafetière électrique le matin ou la télévision le soir) sont pris en charge par des unités capables de générer rapidement, et à tout moment, de l'électricité (centrales à gaz, notamment en cycle ouvert, ou centrales au fuel).

L'énergie éolienne et surtout l'énergie photovoltaïque, par nature incertaine et intermittente, ont longtemps constitué des sources complémentaires des moyens de base. Leur développement massif, en Belgique et surtout en Allemagne, et la priorité dont elles bénéficient sur les réseaux, modifie les équilibres historiques. Pour que l'équilibre reste garanti en permanence, des sources additionnelles très flexibles sont nécessaires. Naturellement, plus les moyens de production sont diversifiés et interconnectés, plus les risques sont réduits.

## Des équilibres subtils... assurés par une équipe dédiée

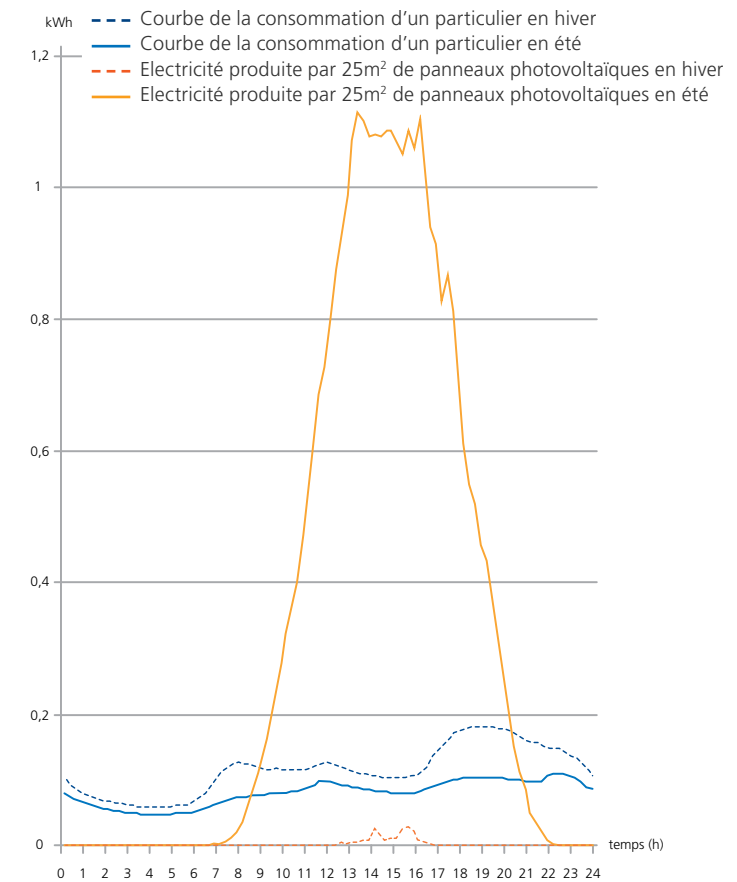
Pour optimiser les différents moyens disponibles afin de satisfaire au meilleur coût les engagements souscrits auprès de ses clients, EDF Luminus s'appuie sur une équipe locale, le Département Trading & Supply.

Cette équipe veille à protéger l'entreprise et ses clients des incertitudes liées aux fluctuations de la demande, aux variations importantes des prix de marché et à toute indisponibilité imprévue des moyens de production : son objectif est d'ajuster sur tous les horizons de temps son équilibre offre-demande, via les marchés de gros. Pour le très court terme, cette activité est réalisée en 3/8, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour réagir à tous les aléas possibles, principalement météorologiques (température, vent, ensoleillement). En effet, le développement des énergies intermittentes nécessite un ajustement du portefeuille de plus en plus proche du temps réel.

Pour l'accès à l'ensemble des marchés de gros de l'énergie et pour l'optimisation de son portefeuille à court terme, EDF Luminus bénéficie de l'appui et de l'expertise d'EDF Trading.

EDF Trading est un trader industriel établi en Europe, aux États-Unis et en Asie, actif sur l'ensemble des commodités (électricité, charbon, gaz, CO<sub>2</sub>, ...). Cette filiale d'EDF dispose de moyens de transport terrestres et maritimes, ainsi que de terminaux physiques lui permettant de réduire significativement les risques associés à une activité de trading.

## Demande quotidienne et production photovoltaïque (kWh)



Le graphique ci-dessus compare le profil de consommation typique d'un ménage, en hiver et en été, à la production moyenne de panneaux photovoltaïques (25m<sup>2</sup>). Les quatre courbes montrent bien que les besoins du ménage ne sont qu'exceptionnellement couverts par leurs panneaux photovoltaïques et qu'une production additionnelle est nécessaire hormis durant les journées d'été. En outre, la production excédentaire doit être gérée par les opérateurs de réseaux ainsi que par les fournisseurs.

# Nos défis durables

## Le monde autour de nous

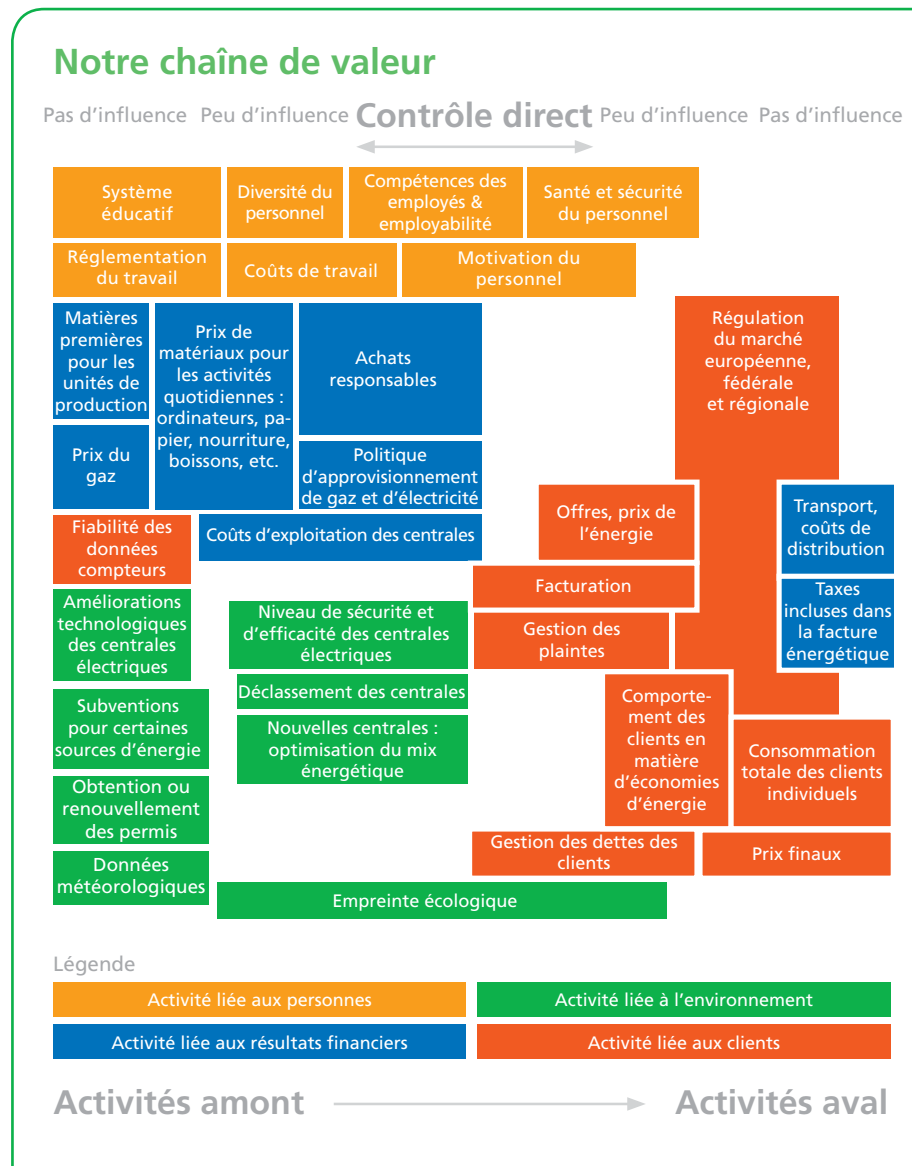
Lors de ses réflexions stratégiques, EDF Luminus a identifié les tendances clés, parfois contradictoires, qui influencent l'entreprise et sa chaîne de valeur :

**Sûreté et sécurité de l'approvisionnement.** Tenir compte de ces questions clés est essentiel pour l'entreprise, l'électricité et le chauffage étant considérés comme des services vitaux.

**Rareté des ressources et changement climatique.** Ces menaces mondiales influencent à la fois les activités quotidiennes et les décisions d'investissement, devant contribuer à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise. En tant que producteur, EDF Luminus se doit, par exemple, d'utiliser les ressources naturelles en minimisant l'impact sur l'environnement.

**Précarité énergétique.** Il s'agit là d'un souci grandissant, car la hausse des prix de l'énergie et l'augmentation de la pauvreté ont des effets sur le budget des ménages comme des entreprises, et sur les comptes des fournisseurs comme des distributeurs.

**Evolutions technologiques.** Celles-ci ont également un impact sur les activités de l'entreprise : nouvelles techniques de production d'énergie, réseaux et compteurs intelligents, nouveaux modes d'interaction avec les consommateurs, etc.



Le diagramme ci-contre présente la chaîne de valeur d'EDF Luminus. La société contrôle directement certains éléments de la chaîne ; ce sont évidemment les questions sur lesquelles elle concentre ses efforts. Mais EDF Luminus ne peut ignorer les connexions, les processus et les conséquences complexes qu'implique l'ensemble de la chaîne.

Par exemple :

- EDF Luminus n'exerce aucune influence sur les prix mondiaux du gaz ou des matières premières nécessaires pour construire et entretenir les unités de production. Cela signifie que l'anticipation et l'atténuation des risques industriels et financiers sont essentielles.
- Si EDF Luminus contrôle effectivement son propre mix énergétique, ce dernier dépend toutefois largement de la politique énergétique de chaque région, notamment en ce qui concerne les procédures d'octroi de permis et les subsides accordés pour les énergies renouvelables.
- En aval, la qualité de la facturation dépend de nombreux facteurs, dont certains sont extérieurs : qualité des données fournies par les distributeurs, modifications concernant les tarifs de distribution, les taxes et exonérations, etc.
- EDF Luminus s'efforce d'aider ses clients à agir de manière responsable en leur donnant des conseils en matière d'économie d'énergie ou en planifiant de manière précise les acomptes mensuels. Mais la consommation totale, les coûts de distribution et les taxes payées par les clients échappent au contrôle de l'entreprise.

## Les attentes des parties prenantes

Les interactions quotidiennes avec les gouvernements, les régulateurs, les administrations, les actionnaires, les consommateurs, les associations de protection de l'environnement, etc., permettent à EDF Luminus d'identifier les principales préoccupations de la plupart des parties prenantes.

Pour mieux hiérarchiser les questions de société les plus importantes pour ses clients, l'entreprise a mis en place début 2012 un baromètre trimestriel quantitatif.

Ce baromètre montre que les clients se préoccupent avant tout de la 'qualité du service rendu' et du 'rapport qualité-prix' des produits et services proposés. Ils accordent également une grande importance au fait que leur fournisseur soit une entreprise 'honnête et responsable', plus encore qu'au fait qu'elle soit 'innovante', 'protectrice de l'environnement', ou 'éducative en matière d'économies d'énergie'.

## Cinq piliers pour la politique de Responsabilité Sociétale (RSE)

Ces outils ont permis à EDF Luminus de hiérarchiser les thématiques sur lesquelles construire sa politique en matière de responsabilité sociétale. En accord avec les attentes de ses actionnaires, celle-ci est donc composée d'un axe central :



- l'Éthique et la concertation régulière avec les parties prenantes, impulsion première ;
- la satisfaction des clients, priorité permanente et absolue ;
- un niveau de rentabilité permettant de préserver l'avenir, en tant que fondation indispensable ;

et de deux branches, avec des engagements spécifiques :

- Mobilisation des compétences de l'entreprise en faveur de l'innovation et de la protection de l'environnement ;
- Respect de la santé, sécurité, diversité des personnes et attention particulière portée aux clients vulnérables.

## Un comité RSE chargé de suivre et de réviser les engagements

Le plan d'action annuel à mettre en œuvre pour concrétiser cette politique est défini par un Comité regroupant les fonctions clés de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale et suivi par le Comité de Direction. Des réunions sont organisées régulièrement pour suivre l'avancement des actions menées et veiller à ce que la responsabilité sociétale soit totalement intégrée dans les activités quotidiennes.

EDF Luminus examinera et révisera annuellement cette politique et ses engagements, afin de s'assurer qu'ils tiennent compte de l'évolution des attentes des parties prenantes.



# Notre éthique



Sans éthique pour guider les choix, l'équilibre à trouver entre Profit, Planet et People resterait lettre morte.



**Véronique Vansteelandt,**  
General Counsel

« Outre son règlement intérieur, EDF Luminus a publié un Code de conduite qui décrit les règles générales à suivre par tous les membres du personnel d'EDF Luminus. Respect de la personne, vigilance écologique, application des lois et des règlements en vigueur, protection des données et des biens de l'entreprise, autant de sujets où

les obligations de chacun sont précisées. Le portage des valeurs de l'entreprise se traduit également par la mise en exergue de chaque action sous un angle 'créativité', 'orientation client', 'amélioration continue', 'respect' ou encore 'engagement personnel'. »

# L'éthique en action

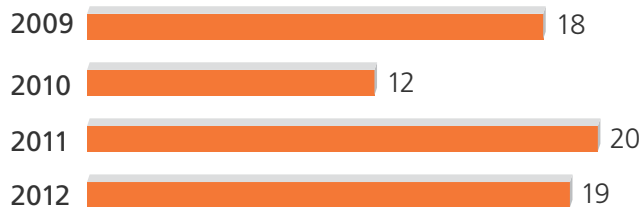
Mesurer les performances éthiques d'une société n'est pas chose facile. EDF Luminus a néanmoins sélectionné deux indicateurs objectifs, le premier relatif aux personnes, le second à l'environnement.

## Les personnes de confiance jouent leur rôle

EDF Luminus se conforme à la législation belge imposant aux entreprises de confier à certains membres de son personnel la prévention et la gestion des incidents de nature psychosociale.

Véronique Vansteelandt, General Counsel : « Il est plutôt encourageant de voir que quelques cas sont signalés aux personnes de confiance chaque année. Cela signifie qu'elles sont connues et respectées, ce qui contribue à l'établissement d'un climat social sain. La baisse des déclarations en 2010 nous a d'ailleurs encouragés à rappeler au personnel, en 2011 et 2012, quel soutien peut apporter une personne de confiance. Aucune plainte formelle n'ayant été déposée suite aux signalements dénombrés ci-dessous, on peut affirmer qu'ils et elles jouent pleinement leur rôle, curatif comme préventif. »

### Cas signalés aux personnes de confiance



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

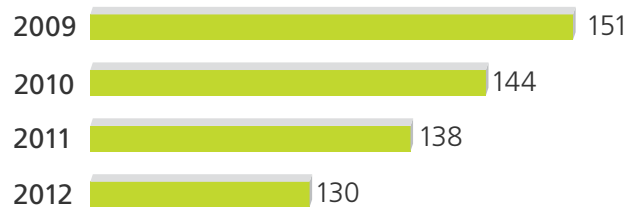
## Vers un parc automobile plus durable

Au cours des quatre dernières années, la moyenne des émissions de CO<sub>2</sub> générées par le parc automobile d'EDF Luminus a diminué de manière régulière. Cela est dû au fait que les voitures de société sont systématiquement remplacées par des véhicules moins polluants et que des décisions volontaristes ont permis de réduire le taux d'émission maximum autorisé pour les voitures de société.

En 2012, 82% des véhicules EDF Luminus émettaient moins de 145 g/km, tandis que 66% des véhicules diesel belges en leasing émettaient moins de 145 g/km en 2011 (Source : Rapport annuel Renta).

En 2012, le comité exécutif a pris la décision de réduire le taux d'émission maximum autorisé par véhicule à raison de 4g/km chaque année durant quatre ans.

### Moyenne des émissions de CO<sub>2</sub> du parc automobile (g/km)



Source : EDF Luminus.

## Un plan anti-fraude

En 2012, EDF Luminus a lancé auprès de son personnel une campagne de sensibilisation à la détection des fraudes, afin de consolider son cadre éthique. Le processus d'alerte à suivre en cas de suspicion de fraude a été précisé, ainsi que le plan d'action associé. En cas de besoin, un comité anti-fraude peut se réunir immédiatement, et mobiliser des responsables juridiques, financiers et ressources humaines.

### Fournisseurs : une procédure d'alerte en cas d'anomalie

Les fournisseurs peuvent utiliser l'adresse [ethics@edfluminus.be](mailto:ethics@edfluminus.be) pour signaler toute violation des règles en vigueur en matière de pratiques commerciales, de conflit d'intérêts, de gestion de l'information ou encore de respect de l'environnement et de la législation du travail – en lien avec des contrats en cours ou à venir.



# Nos clients



**Kris Vervaeke,**  
Chief Commercial Officer

« Nous proposons à nos clients plusieurs services qui contribuent à un développement plus durable : des contrats garantis 100% énergie renouvelable ; des factures électroniques et des paiements par domiciliation ; des conseils et des incitants aux économies d'énergie.

Tout au long du second semestre 2012, nous avons mis au point de nouvelles offres qui permettront aux ménages de mieux maîtriser leur budget énergie.

La satisfaction des clients est une priorité absolue pour EDF Luminus. Elle nous a permis d'augmenter notre part de marché depuis 2007. Poursuivre sur cette voie est essentiel pour assurer un avenir durable. »



Les clients sont la clé de notre avenir. L'amélioration permanente de nos offres et la qualité de l'expérience vécue par nos clients sont nos principales priorités.



## Refonte de la gamme de produits et services et baisse des prix

EDF Luminus a préparé tout au long du second semestre 2012 une refonte complète de sa gamme de produits et services, en conformité avec l'arrêté royal paru le 21 décembre 2012. En particulier, les prix du gaz proposés par EDF Luminus en 2013 ne sont plus liés à l'évolution des prix pétroliers.

Cette refonte se traduit par une diminution annuelle moyenne de 150€ pour les particuliers (pour une famille dont la consommation annuelle serait de 5000 kWh d'électricité et de 21000 kWh en gaz), par rapport aux prix en vigueur depuis le gel des prix de l'énergie en mars 2012.

## Les prix de l'énergie en Belgique : une multitude de facteurs

La facture énergétique en Belgique varie en fonction de nombreux facteurs :

- les prix du gaz et de l'électricité sur les marchés de gros ;
- les coûts de transport et de distribution du gaz et de l'électricité ;
- les charges liées aux obligations de service public (soutien des énergies renouvelables, financement des tarifs sociaux...) ;
- les taxes locales et fédérales.

Pour l'électricité, la part revenant au fournisseur représente moins de 40% de la facture totale et a tendance à diminuer encore. Pour le gaz, elle est d'environ 55%.

# Satisfaction client : des analyses approfondies



**EDF Luminus surveille régulièrement les indices de satisfaction des clients. Les attentes des consommateurs évoluent constamment et doivent faire l'objet d'une surveillance extrêmement attentive pour comprendre les motifs de non satisfaction, maintenir de bons résultats et réaliser l'ambition définie. Les outils de mesure de la satisfaction des clients progressent donc au fil des ans.**

Un premier indice est déterminé à partir d'une enquête trimestrielle menée auprès de 2 000 consommateurs. Au

cours des trois dernières années, cet indice montre que le niveau de satisfaction global des clients est demeuré supérieur ou égal à 7/10. Il a subi une légère baisse en 2011 puis en 2012, non pas à cause du service, mais principalement en raison de la perception des prix de l'énergie. Nos études montrent que ce phénomène a touché tous les acteurs du marché.

## Plusieurs méthodes de mesure

En 2011, une mesure de la satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle d'EDF Luminus a été instaurée afin de permettre un suivi précis des performances et d'établir des comparaisons avec les niveaux de service atteints dans d'autres secteurs économiques. Les résultats à fin 2012 montrent que les changements apportés dans le cadre du programme 'Customer Experience' ont eu un impact positif. Sur le segment B2C, la satisfaction progresse de 7,5 en 2011 à 7,8 en 2012. Sur le marché B2B, la satisfaction a également progressé, avec un score de 7,5 en fin d'année 2012 (score de 7,2 en 2011).

Outre les études internes menées, EDF Luminus se réfère également à des indicateurs publiés par les régulateurs pour évaluer ses performances en matière de service et mettre en œuvre les améliorations nécessaires. Les indicateurs publiés par la VREG ([www.vreg.be](http://www.vreg.be)) et la CWaPE ([www.cwape.be](http://www.cwape.be)) sont régulièrement consultés et leurs résultats sont communiqués aux employés afin d'améliorer les performances. En début et fin d'année 2012, le service d'EDF Luminus a été qualifié de 'quatre étoiles' par la VREG, sur un total de cinq attribuables.

## 'Customer Experience' : des résultats encourageants

Fin 2011, EDF Luminus a lancé l'initiative 'Customer Experience'. Principal objectif de ce programme : réexaminer l'ensemble des processus d'interaction avec les clients, pour s'assurer qu'ils favorisent les solutions immédiates chaque fois que cela est possible ('First Time Right'). Cette initiative a en outre permis de définir et de diffuser une véritable 'culture du client' à travers toute l'organisation.

Cette initiative a entraîné plusieurs changements, notamment une restructuration fondamentale du 'back office' fin 2011. Des conseillers spécialisés peuvent désormais se concentrer à 100 % sur les dossiers qui ne peuvent être résolus au premier coup de fil et qui demandent une analyse plus approfondie.

### Degré de satisfaction des clients, dans les six mois après un contact avec le service clientèle EDF Luminus.



Source : EDF Luminus.

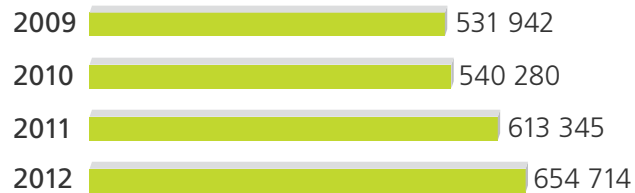
# Nos services durables pour les particuliers

Au fil des années, EDF Luminus a développé une série de services permettant à ses clients de réaliser des économies d'énergie, de protéger l'environnement ou de profiter des opportunités créées par le développement de l'énergie renouvelable.

## Factures électroniques : minimiser le recours au papier

EDF Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation, afin de réduire la consommation de papier. Fin 2012, plus de 50% des factures étaient émises sans impression de papier au lieu de 45% en 2009.

### Factures mensuelles émises sans utilisation de papier



Source : EDF Luminus.

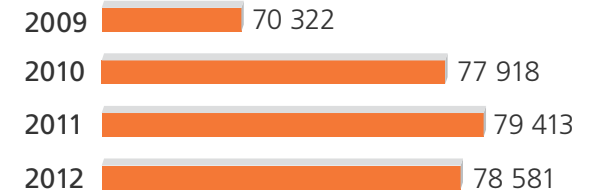
## Luminus Bonus : un programme exclusif encourageant les économies d'énergie

Un service exclusif est proposé aux clients Luminus depuis 2007. Les clients qui participent à ce programme ont droit à un bonus s'ils parviennent à réduire la consommation énergétique annuelle de leur habitation d'une année à l'autre. Pour les clients résidentiels, cela constitue une occasion de réduire doublement leur facture énergétique.



Exemple de brochure du programme Luminus Bonus consacré à l'isolation  
Source : EDF Luminus.

### Membres de Luminus Bonus (moyenne annuelle)



Source : EDF Luminus.

Le nombre de clients participant au programme Luminus Bonus est en progression constante jusqu'en 2011. La légère baisse enregistrée en 2012 est due à l'évolution rapide du portefeuille clients.

En revanche, le nombre d'utilisateurs de 'Ma consommation', un service qui permet de suivre sa consommation d'énergie via internet, a progressé de 40%, atteignant 64 000 clients.

En 2011 et 2012, la société a ajouté à la formule Luminus Bonus des éléments de communication spécifiques. Plus de 78 000 clients ont ainsi reçu tous les deux mois des informations concernant les économies d'énergie.

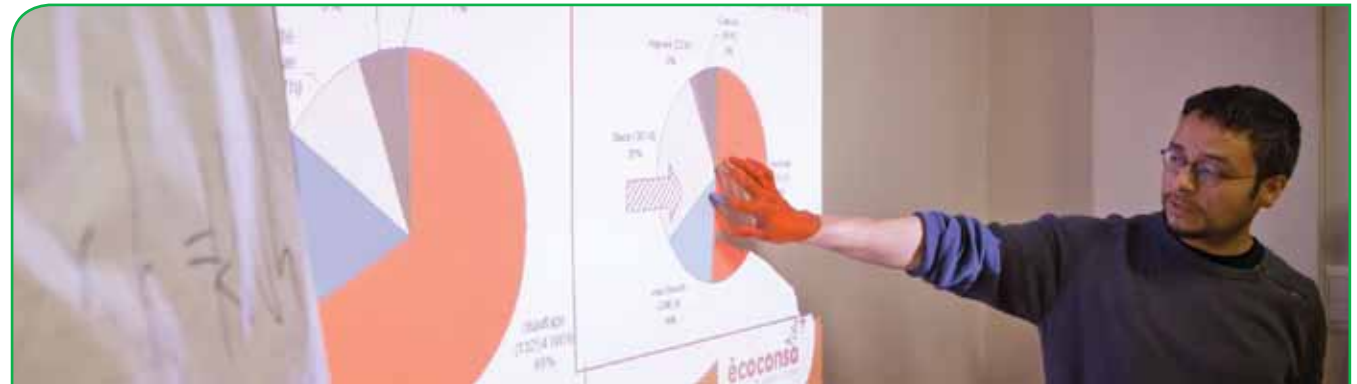
## De nouvelles offres responsables préparées en 2012

Fin 2012, EDF Luminus a annoncé le lancement de nouveaux services uniques sur le marché de l'énergie, qui aideront les ménages à mieux gérer leur budget. Avec €-Monitor, utilisable à titre gratuit, les clients peuvent être informés proactivement de leur situation budgétaire en matière d'énergie, saisir leurs index et ajuster le montant de leur acompte mensuel à leur consommation réelle.

« Nous cherchons à anticiper les besoins de nos clients », explique Kris Vervaeet, Chief Commercial Officer. « Nous veillons à ce qu'ils n'aient pas de surprises lors du décompte annuel, en mettant à leur disposition des outils interactifs. EDF Luminus souhaite se positionner comme un fournisseur de services énergétiques, au-delà de la simple fourniture ».



## Clients vulnérables : partenariat avec la Fédération Ressources



Session de formation donnée par écoconso à l'atelier RESSOURCES de Tubize.

### Favoriser les économies d'énergie lors de l'achat d'électroménager de seconde main

**Fin 2011, EDF Luminus a choisi de soutenir la Fédération Ressources via un partenariat de trois ans, avec la collaboration d'écoconso, asbl spécialiste des modes de consommation respectueux de l'environnement.**

La Fédération Ressources regroupe des entreprises d'économie sociale impliquées dans la collecte, le tri et le recyclage de toutes sortes de déchets. Les associations membres de Ressources mettent notamment en vente des appareils électroménagers de seconde main, dont la remise à neuf est garantie six mois via le label Electrovev.

En 2012, plusieurs actions ont pu être menées avec le soutien d'EDF Luminus afin de favoriser les économies

d'énergie chez les clients fréquentant les 23 points de vente de la fédération :

- les techniciens et vendeurs ont été formés à l'utilisation rationnelle des appareils électro-ménagers, afin d'aider les clients dans leur choix ;
- les modes d'emploi des appareils comportent des conseils sur la manière d'économiser l'énergie lors de leur utilisation ;
- des stickers 'conseils malins' ont été réalisés pour les appareils les plus vendus : lave-linge et réfrigérateur.

Grâce à ces actions, l'impact environnemental des appareils est doublement réduit, une première fois lors de l'extension de leur cycle de vie, et une deuxième fois grâce à ces conseils d'utilisation.

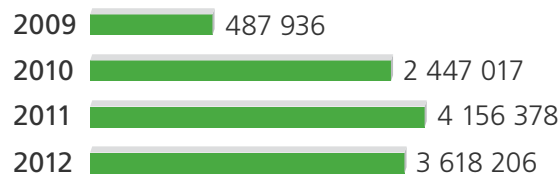
# Services durables pour les entreprises

## Contrats verts garantis pour les sociétés

La formule Business d'EDF Luminus donne aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti d'une garantie 100 % énergie verte. Cette formule est accessible aux grandes entreprises, aux administrations publiques, aux hôpitaux et aux institutions éducatives. Les garanties d'origine permettent de retracer le type d'énergie (éolienne, solaire, hydroélectrique ou cogénération de qualité), le site de production, etc., et ce, pour chaque MWh produit. EDF Luminus utilise essentiellement sa propre production renouvelable pour fournir ses garanties d'origine, mais effectue également des achats de complément sur les marchés internationaux pour satisfaire les besoins de ses clients.

Le volume d'électricité vendu par le biais de cette formule a augmenté jusqu'en 2011, avant de connaître une baisse en 2012. Celle-ci peut être attribuée à plusieurs facteurs : l'évolution du cadre réglementaire, moins favorable, et la crise économique.

### Volume de contrats verts garantis (MWh)

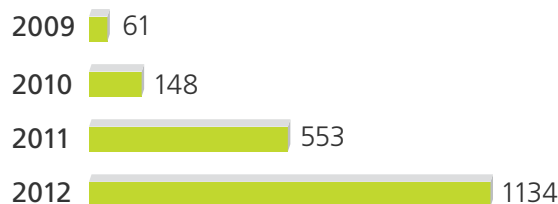


Source : Déclarations à la VREG et à la CWaPE dans le cadre du reporting certificats verts.

## Rachat de l'énergie renouvelable produite par les entreprises

L'un des autres services proposés aux entreprises consiste à leur acheter l'électricité renouvelable produite par leurs propres installations, lorsque la quantité générée dépasse leurs besoins de consommation.

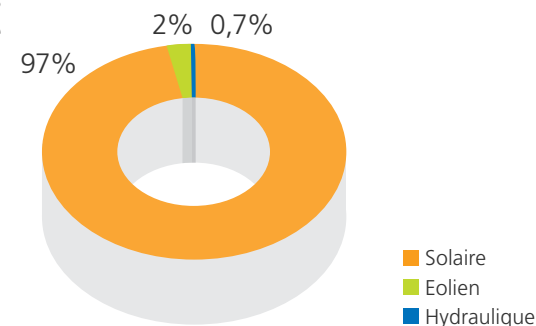
### Contrats Green Power (points d'accès)



Source : EDF Luminus.

Le nombre de clients bénéficiant d'un contrat 'Green Power' est en augmentation constante, particulièrement marquée en 2012. Ce phénomène reflète à la fois la croissance des installations photovoltaïques en Belgique et le caractère attractif de l'offre d'EDF Luminus.

### Type d'énergie acquise (2012)



Source : EDF Luminus.

La majeure partie de l'énergie acquise via les contrats Green Power provient en effet de panneaux photovoltaïques, dont l'installation chez les clients industriels et les PME a fortement progressé ces dernières années.



## Des services innovants pour faciliter la vie des entreprises

Fin 2012, EDF Luminus a lancé de nouvelles offres destinées aux entreprises. Celles-ci ont pour but de leur faciliter la vie et de les aider à réduire leurs coûts. Pour mettre au point ces offres, EDF Luminus a notamment bénéficié de l'expertise d'EDF Optimal Solutions, filiale du Groupe EDF qui propose des solutions globales et sur mesure aux entreprises et aux collectivités locales, afin de les aider à réduire leurs dépenses énergétiques et leurs émissions de CO<sub>2</sub>.

### High Voltage : se mettre en conformité avec la loi

L'offre, **High Voltage** facilite la mise en conformité avec la loi en vigueur depuis décembre 2012, relative aux cabines haute-tension. En effet, depuis cette date, toutes les cabines doivent avoir fait l'objet d'une analyse de risque et d'une inspection annuelle.

Le service proposé par EDF Luminus comprend une analyse approfondie ainsi que des recommandations concrètes sur les mesures à prendre pour la mise en conformité. Une solution de financement est assortie à l'offre technique, afin de minimiser l'impact de l'opération sur le bilan. L'exécution des travaux de mise en conformité peut être réalisée par EDF Luminus, en tenant compte des spécificités de chaque client.



### Condensators : réduire les coûts générés par la consommation réactive

La seconde offre, **Condensators**, permet aux entreprises d'éviter des pénalités en cas de production d'énergie réactive trop importante, celle-ci provoquant une surcharge du réseau. La solution proposée comprend une analyse en profondeur du système électrique existant et des besoins techniques. Le financement de l'installation peut être pris en charge par EDF Luminus.

La mise en place de condensateurs bien dimensionnés permet de contrôler précisément la consommation réactive et de la maintenir au niveau le plus bas.

High Voltage et Condensators font partie de You.Save<sup>2</sup>, une gamme de produits et services responsables élaborée par EDF Luminus en collaboration avec ses clients, afin de leur offrir des solutions innovantes pour optimiser leur consommation et faire des économies structurelles sur leur facture énergétique.



Olivier Meurens, de la société Meurens Natural à Herve, a pu tester la Kangoo électrique dans le cadre de la GreenDrive Estafette – une initiative qui a permis à 20 clients professionnels tirés au sort de tester une voiture 100% électrique durant une semaine, de mai à octobre 2012. Il a relevé la conduite agréable et apprécié la vitesse de rechargement.

### Le GreenDrive Business Pack : la mobilité électrique facilitée

Depuis début 2012, EDF Luminus et The New Drive offrent avec 'GreenDrive Business Pack' une solution innovante pour aider les entreprises et autorités publiques à passer progressivement à l'utilisation de véhicules électriques. Spécialistes des utilitaires électriques, EDF Luminus et The New Drive réalisent une analyse détaillée de la flotte existante et aident ainsi le client à réduire drastiquement ou éliminer complètement le coût et les émissions de CO<sub>2</sub> de son parc automobile.

# Innovations et expérimentations

**Réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation d'énergie de 20 % et produire 20 % d'énergie issue de sources renouvelables d'ici 2020 : ces objectifs européens constituent le défi principal du secteur de l'énergie. Dans ce secteur en constante évolution, les consommateurs ont de plus en plus tendance à opter pour les énergies renouvelables et à devenir eux-mêmes producteurs d'énergie, en installant des panneaux photovoltaïques par exemple. Pour contribuer à l'atteinte des objectifs européens, EDF Luminus doit repenser son approvisionnement en énergie et l'adapter pour l'avenir.**

**Seule l'innovation permet de préparer et de façonner l'avenir dès aujourd'hui. C'est pour cette raison qu'EDF Luminus participe financièrement et activement à de nombreux projets de recherche et d'expérimentation.**

## Projet Linear : étudier la 'demande active'

EDF Luminus participe à l'initiative Linear, un projet de recherche et d'expérimentation bénéficiant du soutien du gouvernement flamand ([www.linear-smartgrid.be](http://www.linear-smartgrid.be)). Ce projet associe des institutions de recherche telles que l'Université de Louvain et VITO, les gestionnaires de réseaux EANDIS et INFRA, mais aussi des entreprises comme Telenet, Belgacom, Fifthplay, Miele, Viessman et Laborelec. Il s'agit d'étudier l'émergence d'une 'demande active' (*Demand Response*) pour les clients résidentiels. Autrement dit d'évaluer le potentiel de flexibilité d'équipements tels que les machines à laver, lave-vaisselle, séchoirs, chauffe-eau et véhicules électriques.

Les résultats d'une expérimentation impliquant plus de 250 familles de Flandre montreront si, et comment, une consommation mieux programmée peut contribuer à un meilleur équilibre entre production et demande d'électricité. D'une part, 50 logements seront équipés d'un sys-

tème de gestion de l'énergie domestique, afin d'évaluer les économies d'énergie permises par la visualisation du tarif en vigueur en temps réel. D'autre part, un système d'incitants permettant au gestionnaire de réseau de distribution de gérer avec un maximum de souplesse le démarrage et l'arrêt de 400 appareils électro-ménagers sera proposé à 200 autres familles. L'expérimentation, qui doit durer un an, prévoit de tester l'intégration de panneaux photovoltaïques, de boilers et de véhicules électriques.

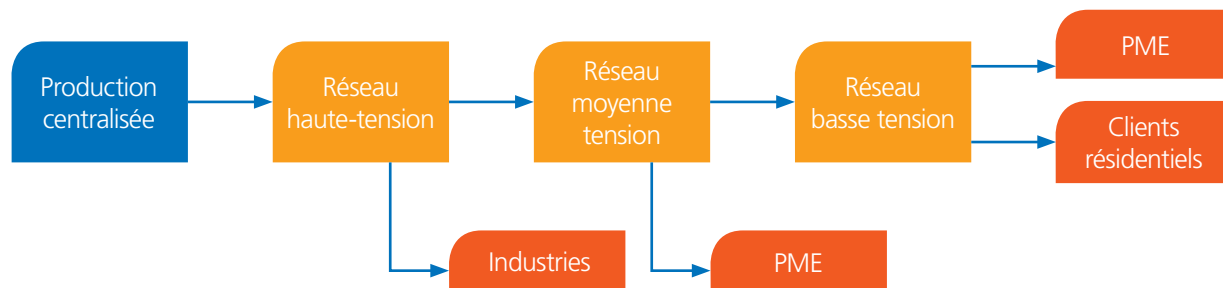
EDF Luminus doit convertir les enseignements tirés de ce projet en produits énergétiques innovants, pour que nos clients puissent participer de manière active à la gestion de l'énergie de demain. En particulier, la valeur de cette flexibilité sera évaluée en fonction du portefeuille d'EDF Luminus et des ajustements intra-journaliers.

## Projet Slim : une centrale virtuelle pour mieux intégrer le renouvelable

Le projet Slim, pour Smart LIMburg, regroupe six acteurs du secteur de l'énergie : 3E, Alstom, Infrac, Elia, EnergyVille et EDF Luminus. Le consortium a pour but d'optimiser l'intégration de plusieurs sources d'énergie renouvelable d'une part, la consommation locale d'autre part, via une centrale virtuelle, afin de réduire les congestions sur le réseau de distribution. Le projet permettra notamment de tester la façon d'inciter les consommateurs à augmenter leur consommation lors des pics de production, et vice et versa.

La ville de Lommel a été choisie pour ce projet en raison du grand nombre de fermes éoliennes et solaires déjà installées (près de 50 MW) ou en cours de construction sur son territoire.

### Le réseau unidirectionnel d'hier





EDF Luminus pilotera la centrale virtuelle qui devrait être en phase de test en 2015, et opérationnelle en 2020. Il s'agit pour EDF Luminus de rendre ses offres de services plus 'intelligentes', afin de pouvoir utiliser un maximum d'électricité provenant d'énergies renouvelables, sans entraîner de problèmes inutiles pour les réseaux de distribution d'électricité.

Ce projet est soutenu par la Commission européenne dans le cadre des recherches sur les réseaux intelligents, dans le but de réduire les émissions de CO<sub>2</sub> et de favoriser les économies d'énergie.

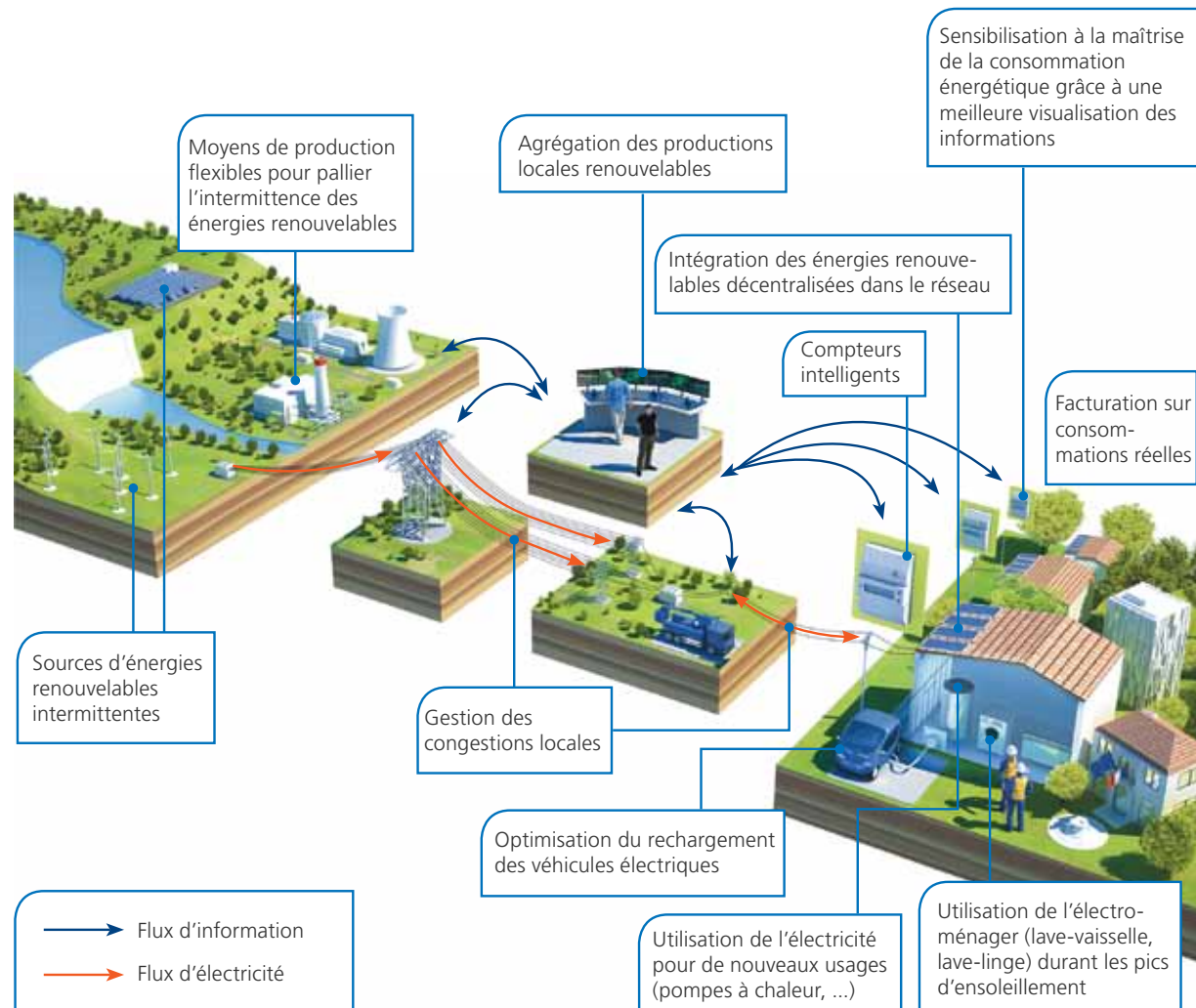
### Projet Gredor : des études sur les interactions entre réseaux et fournisseurs

En mars 2012, EDF Luminus a contribué au lancement d'un projet d'études dans le domaine des réseaux intelligents, en collaboration avec l'université de Mons, Tractebel Engineering, Ores, Tecteo et Elia, sous la conduite de l'Université de Liège. Ce projet a reçu le soutien du gouvernement wallon en août 2012.

En tant que producteur, fournisseur et gestionnaire d'équilibre, EDF Luminus est particulièrement concernée par les réflexions relatives au futur modèle d'interactions entre producteurs décentralisés, consommateurs, distributeurs et fournisseurs.

Le projet a pour objectif de développer les outils de gestion et de pilotage des réseaux de distribution de demain. Il s'agit de maximiser le potentiel d'intégration des énergies renouvelables dans le réseau, tout en limitant autant que possible l'impact économique pour les consommateurs.

### Le réseau multidirectionnel de demain



## Une chaire à l'Université de Liège

EDF Luminus finance depuis septembre 2011 une chaire de recherche et d'enseignement à l'Université de Liège, dans le domaine de l'énergie renouvelable et des réseaux intelligents. Le but de cette initiative est double : sensibiliser les étudiants aux besoins énergétiques de demain et créer des projets de recherche innovants pour préparer l'avenir de la société.

Du point de vue de la consommation, certaines applications migrent au moins partiellement vers l'électricité : le chauffage (via les pompes à chaleur) et le transport (via la voiture électrique). La production d'électricité est en outre de plus en plus décentralisée avec le développement des énergies renouvelables éoliennes, photovoltaïques, etc.

Face à ces orientations, le réseau électrique et ses utilisateurs doivent évoluer pour faciliter l'arrivée de nouvelles unités de production, tout en minimisant le coût supporté par le consommateur, dans le but d'atteindre un optimum sociétal. En finançant ce programme de recherche et en participant activement aux activités académiques, EDF Luminus, dont l'activité est directement influencée par ces orientations, entend participer de manière active à ces évolutions, aussi bien en tant que producteur que comme fournisseur.

## REstore load management : des économies d'énergie rémunératrices pour les clients

**Fin décembre 2012, EDF Luminus et REstore ont signé un accord de partenariat inédit, afin de lancer un tout nouveau service en direction des consommateurs industriels et tertiaires, ainsi que des professionnels. Avec You.Balance, ceux-ci peuvent désormais être rémunérés lorsqu'ils autorisent la réduction de leur approvisionnement électrique lors des pics de consommation.**



Les stations de pompage des eaux usées font partie des installations industrielles dont le fonctionnement peut être décalé pour optimiser l'équilibre production/consommation.

Grâce à une technologie d'avant-garde, la plate-forme Flexpond mise au point par REstore, il est possible de grouper les capacités d'effacement des clients. En effet, les grands consommateurs mettent en oeuvre des opérations qui peuvent être brièvement suspendues sans aucun impact sur les processus industriels. Réfrigération, installations de pompage, air conditionné, séchage, cogénération..., autant d'installations qui peuvent supporter une interruption de fonctionnement durant les heures de pointe – ou au contraire absorber une production supérieure à la demande durant les pics de production, solaire notamment.

Ce nouveau service favorise les économies d'énergie, réduit la production de CO<sub>2</sub>, et facilite l'équilibrage du réseau, mis sous pression par le développement des énergies renouvelables, par nature intermittentes.



Signature du partenariat tripartite avec la province de Liège. De gauche à droite : Catherine Faillet et Pierre Aumont (EDF), Grégoire Dallemagne (EDF Luminus), André Gilles, Président du collège provincial de Liège, Willy Demeyer, Sénateur-Bourgmestre de Liège, Alain Mathot, député fédéral et bourgmestre de Seraing.

### Convention avec la province de Liège : pour des villes plus durables

**Les collectivités locales ont des défis importants en matière d'économies d'énergie et d'environnement. En tant qu'énergéticien responsable, EDF Luminus souhaite les accompagner sur différents sujets : efficacité énergétique des bâtiments, mobilité électrique, approvisionnement en énergie des nouveaux quartiers... autant de sujets sur lesquels EDF Luminus peut mobiliser l'expertise du Groupe EDF.**

En juillet 2012, la Province de Liège, EDF et EDF Luminus ont signé un accord tripartite grâce auquel la province va bénéficier de l'appui des équipes Recherche et Développement du Groupe EDF travaillant sur les thématiques des villes durables. Les chercheurs d'EDF et le département Innovation d'EDF Luminus peuvent quant à eux tester l'application de nouveaux concepts sur des projets concrets, innovants et durables.

Plusieurs études ont déjà commencé, parmi lesquelles :

- Une assistance sur le projet EcoVoiturage, destiné à favoriser le co-voiturage et le transport en commun dans les 84 communes de la Province de Liège. Avec l'Institut de recherche Eifer, filiale du Groupe EDF et de l'Université de Karlsruhe, une mission est en cours afin de déterminer la localisation idéale des infrastructures de charge pour les véhicules électriques. Cette étude intégrera de très nombreux facteurs techniques, géographiques et sociologiques.
- La mise au point d'une charte d'éclairage pour les parkings du projet EcoVoiturage, visant l'efficacité, la sécurité et la différenciation.

La signature de cet accord de partenariat illustre clairement la volonté d'EDF Luminus de soutenir les collectivités locales et de promouvoir l'innovation, dans une province où l'entreprise bénéficie, de longue date, d'un ancrage local particulièrement fort.



Le parc actuel de voitures électriques d'EDF Luminus comprend cinq véhicules utilitaires ou voitures partagées, accessibles aux membres du personnel.

### iMove : un projet collectif pour les véhicules électriques

**EDF Luminus est un partenaire du projet iMove. Dix-neuf entreprises et instituts de recherche flamands collaborent dans le cadre de ce projet pour réaliser des progrès dans le domaine des véhicules électriques et de la mobilité durable.**

Le projet pilote concerne l'utilisation quotidienne de 175 véhicules électriques rechargeables et de 300 bornes de recharge réparties en Flandre. EDF Luminus fournira l'énergie verte destinée à alimenter les véhicules électriques. La société contribue également au développement d'un concept innovant visant à exploiter la flexibilité du chargement des voitures électriques pour équilibrer l'offre et la demande d'électricité.

# Nos résultats financiers



EDF Luminus est parvenue à préserver sa performance opérationnelle en 2012. Mais les modifications réglementaires et l'évolution des marchés de l'énergie pèsent fortement sur le résultat 2012 et celui des années futures. Préserver la santé financière de l'entreprise nécessite des efforts conséquents.



**Louis Paenen,**  
Chief Financial Officer

## Des difficultés spécifiques en 2012

« 2012 a été une année très inhabituelle. De nombreux changements réglementaires ont eu des conséquences financières importantes : gel temporaire des prix indexés entre avril et décembre 2012, augmentation de la contribution nucléaire, introduction de tarifs d'injection sur le réseau haute-tension pour les centrales

belges... L'impact de certaines mesures se fera encore sentir en 2013 et au-delà, notamment le découplage des prix du gaz de ceux du pétrole, et l'utilisation d'indexations exclusivement basées sur les cotations boursières de l'électricité et du gaz.

## Mais aussi plus structurelles

Par ailleurs, la crise économique et la baisse de la consommation industrielle, le fort développement des énergies renouvelables prioritaires sur le réseau, les surcapacités en Europe centrale et occidentale et le regain

d'activité des centrales au charbon, qui bénéficient des coûts très bas du CO<sub>2</sub> et du charbon, entraînent une forte sous-utilisation des centrales électriques au gaz naturel et la dégradation de leur rentabilité.

Cette situation devrait se prolonger au-delà de 2012, les prix futurs du gaz et de l'électricité ne montrant pas d'amélioration de cette situation à court ou moyen terme. EDF Luminus a donc commencé à analyser sa structure de coûts fixes de manière très approfondie. Un plan de réduction des coûts a été initié en 2012, et son renforcement décidé en 2013. »



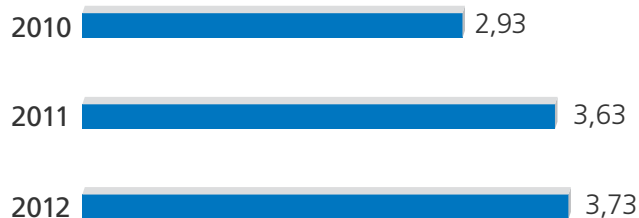
# Un résultat net en forte baisse

## Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires d'EDF Luminus a augmenté ces trois dernières années. Cela s'explique principalement par la hausse de certaines composantes du prix de l'énergie (gaz, subsides accordés aux énergies renouvelables via les certificats verts, coûts et taxes de transport ou de distribution), mais aussi du fait de la croissance de la part de marché de la société. EDF Luminus a gagné plus de 100 000 clients par rapport à 2009, notamment en 2010 et 2011.

En 2012, la hausse du chiffre d'affaires est principalement due à l'augmentation des tarifs d'utilisation des réseaux de transport et de distribution (les coûts de transport et de distribution doivent être facturés aux clients et sont reversés aux gestionnaires des réseaux) ainsi qu'à la hausse des volumes vendus en gaz.

### Chiffre d'affaires annuel en milliards d'euros



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 mai 2013.

Le résultat net d'EDF Luminus, en augmentation de 2010 à 2011, a diminué fortement en 2012. Celui-ci a été d'au plus 4,3% du chiffre d'affaires en 2011, avec une baisse à 2,4% en 2012.

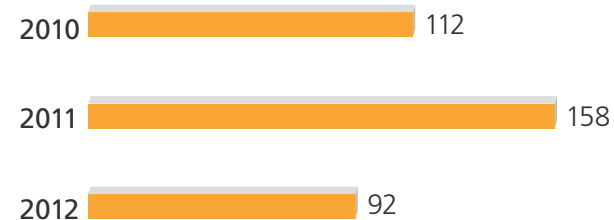
En 2012, le résultat net de l'entreprise est en forte baisse, affecté par plusieurs facteurs :

- les arrêts prolongés de Doel 3 et Tihange 2, réacteurs dans lesquels EDF Luminus détient une part de 10,2% ;
- la dégradation de la rentabilité des centrales thermiques, en raison de leur moindre utilisation hors heures de pointe d'hiver et équilibrage du réseau ;
- le gel temporaire de l'indexation à la hausse des prix variables durant neuf mois, à partir d'avril 2012 – EDF Luminus a été contraint de se couvrir contre les risques liés à toute indexation à la hausse des prix variables de l'énergie achetée sur le marché et vendue aux clients résidentiels ;

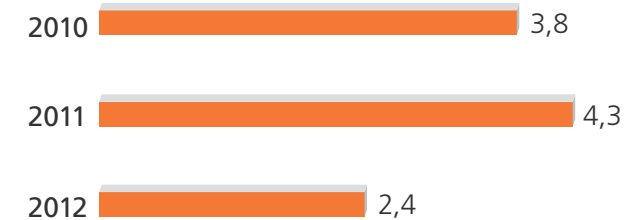
- le doublement du montant de la contribution nucléaire (550 millions d'euros en 2012 au lieu de 250 millions d'euros en 2011), qui réduit considérablement le résultat issu des participations nucléaires d'EDF Luminus ;
- l'introduction de coûts d'injection sur le réseau haute-tension pour les centrales situées en Belgique, considérées comme discriminatoires par les producteurs concernés ;
- la modification à la baisse du système de remboursement du tarif social aux fournisseurs ;
- d'autres changements réglementaires, comme celui concernant le système des certificats verts.

Fin 2012, EDF Luminus a annoncé une baisse des prix importante d'application au 1er janvier 2013, qui pèsera fortement sur les résultats futurs.

### Résultat net en millions d'euros



### Résultat net en % du chiffre d'affaires



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 mai 2013.

# Chiffres clés financiers



## Investissements

Le parc de production d'EDF Luminus a longtemps mobilisé la plus grande part des investissements de l'entreprise.

En 2010, 64 millions d'euros ont été consacrés à la construction de deux nouvelles turbines ultra-flexibles à la centrale d'Angleur. Celles-ci ont été inaugurées en avril 2012.

En 2011 et 2012, EDF Luminus a dû faire face à des difficultés croissantes en matière d'octroi de permis. Les objectifs d'investissement n'ont pu être atteints. Plusieurs projets de parc éolien ont été retardés en raison de recours postérieurs à l'obtention des permis.

En 2011, la révision complète de la centrale de Ringvaart à Gand ainsi que la construction de nouvelles éoliennes à Ciney ont constitué les principaux investissements.

En 2012, ce sont les investissements informatiques ainsi que l'acquisition du parc éolien de Kyotec à Ciney (10MW) qui ont représenté l'essentiel des investissements.

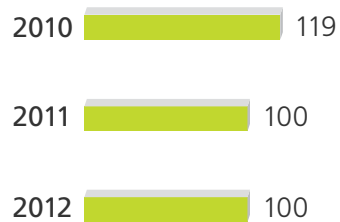
En septembre 2012, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus a décidé d'investir dans la modernisation de la centrale hydro-électrique de Lixhe, pour un montant de 12 millions d'euros. Avec Lixhe et les évolutions des systèmes informatiques, l'éolien terrestre devrait représenter la plus grande partie des investissements 2013.

## Dettes financières

Jusqu'en 2011, l'effet combiné de l'augmentation des bénéfices et de la baisse des investissements a contribué à réduire la dette financière d'EDF Luminus.

L'endettement d'EDF Luminus est donc nominalement faible, ce qui autorise la société à investir dans son avenir, pour autant que les conditions de marché soient favorables. EDF Luminus prévoit notamment de poursuivre ses investissements dans le domaine des énergies renouvelables.

### Dettes financières en millions d'euros



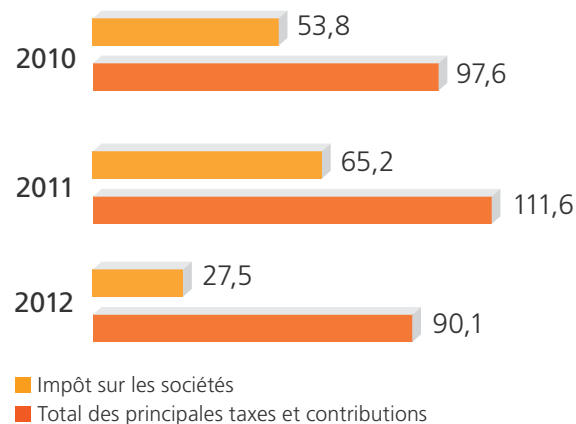
Source : Comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique.

## Impôts et contributions

Le montant de l'impôt sur les sociétés versé par EDF Luminus reflète l'augmentation des bénéfices jusqu'en 2011. En 2012, l'impôt sur les sociétés a fortement baissé en raison de la baisse importante du résultat net.

Outre l'impôt sur les sociétés, EDF Luminus est soumis au paiement de la taxe foncière, de la taxe industrielle, des taxes sur la force motrice et les eaux usées, et à la contribution nucléaire. Le total des taxes et contributions versé en 2012, au niveau fédéral, régional et local, s'élevait à 90,1 millions d'euros, notamment en raison de la hausse de la contribution nucléaire.

### Impôts et contributions versés en millions d'euros



Source : EDF Luminus.

## Une politique de dividendes qui préserve l'avenir

L'Assemblée Générale du 29 mai 2013 a approuvé l'affectation du bénéfice net après impôts de l'exercice 2012 comme suit :

- 4 604 K€ (5% de 92 081 K€) sont affectés à la réserve légale, en conformité avec la loi.
- Le solde est réparti à parts égales entre les autres réserves et les dividendes versés aux actionnaires. Le montant total distribué aux actionnaires s'élève donc à 43 738 K€, en baisse de 46,9% par rapport à 2011. En 2011, les dividendes versés aux actionnaires représentaient 55% du solde, tandis que l'affectation aux autres réserves était de 45%.

Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 mai 2013.



# Notre production d'énergie et l'environnement



EDF Luminus bénéficie d'un mix de production diversifié. Nos priorités : adapter notre parc aux besoins de flexibilité du marché, et continuer à développer les capacités de production renouvelables en Belgique.



**Yann Baros,**  
Corporate Director, Production

« Au fil des années, EDF Luminus s'est constitué un mix énergétique diversifié et respectueux de l'environnement. Anticiper les évolutions du paysage énergétique, choisir les meilleures technologies et les faire évoluer constamment, imaginer et concevoir des solutions durables face aux enjeux environnementaux... autant de défis auxquels l'entreprise fait face au quotidien.

Au centre de nos préoccupations : la **sécurité** et la **protection de l'environnement**, prises en compte tout au long du cycle de vie des installations, depuis le développement et la construction, l'exploitation et la maintenance, jusqu'à l'arrêt et le cas échéant la déconstruction.

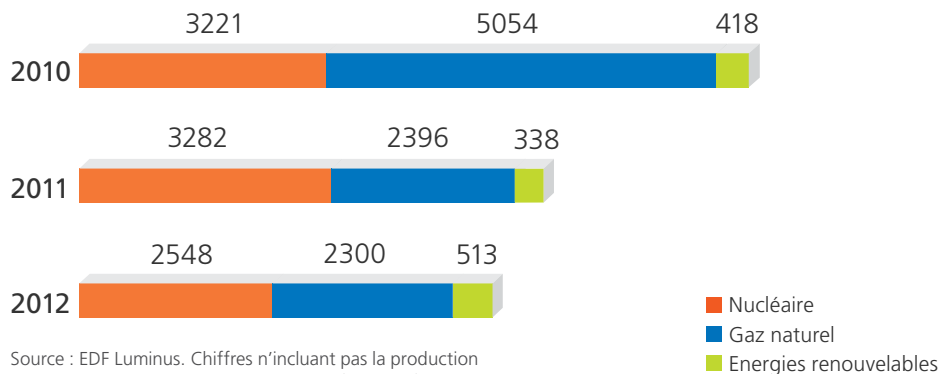
Le parc de production d'électricité d'EDF Luminus fait l'objet d'un **réexamen constant de sa bonne adaptation aux besoins du marché**. En particulier, la centrale de Seraing ayant fonctionné moins de 1000 heures en 2012, sa mise à l'arrêt temporaire ('mise sous cocon') à échéance

juillet 2014 – sauf modification des conditions de marché et de la régulation – a été notifiée aux autorités en mars 2013.

En 2013, EDF Luminus étudiera les possibilités de modifications techniques de son parc thermique, afin qu'il puisse encore mieux répondre aux besoins de flexibilité du marché belge, si les conditions de rémunération des capacités le permettent. En parallèle, le développement des énergies renouvelables sera poursuivi, malgré les difficultés rencontrées pour obtenir les permis environnementaux nécessaires. »

# Une production thermique en forte baisse en 2011 et 2012

## Mix énergétique (GWh)



## Un mix énergétique diversifié

La quantité d'électricité produite par le parc d'EDF Luminus varie chaque année, en volume total comme dans ses composantes.

La principale variation d'une année à l'autre est liée à la baisse très significative de la production des centrales alimentées en gaz naturel ces deux dernières années. Celle-ci est principalement due au fort développement des énergies renouvelables et à la priorité accordée à ces sources d'énergie sur les réseaux de transport et de distribution, mais aussi à la crise économique et à la baisse des prix du CO<sub>2</sub> et du charbon.

Les centrales à gaz continuent de jouer un rôle essentiel en matière de sécurité d'approvisionnement durant les pics horaires hivernaux, mais elles tendent à être de moins en moins utilisées pendant le reste de l'année (-54% entre 2010 et 2012).

Autre variation importante en 2012 : l'arrêt prolongé et imprévu des centrales de Doel 3 et Tihange 2, dont EDF Luminus détient 10,2%, s'est traduit par une baisse notable de la production d'origine nucléaire dans le mix énergétique d'EDF Luminus par rapport aux années précédentes.

## La production d'énergie renouvelable varie fortement d'une année à l'autre

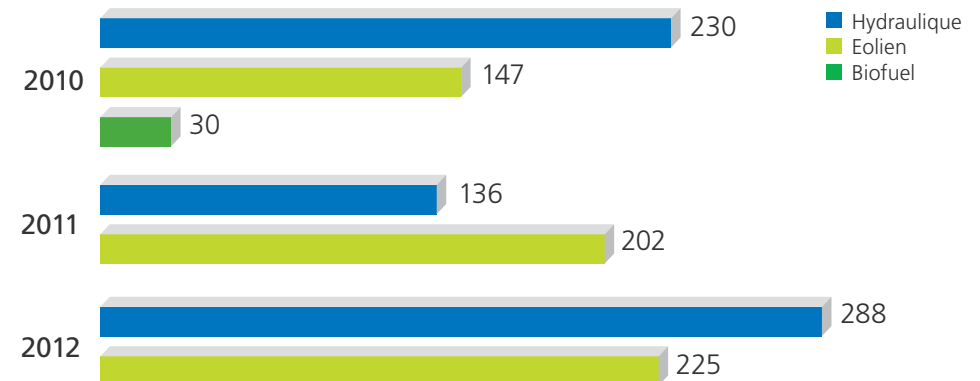
Les résultats d'EDF Luminus en matière de production renouvelable montrent bien que celle-ci peut varier fortement d'une année sur l'autre en fonction des conditions climatiques.

En 2012, la production totale d'énergie renouvelable d'EDF Luminus, issue essentiellement des centrales hydrauliques et de son parc éolien, a augmenté de moitié par rapport à 2011.

En effet, 2011 avait été une année très inhabituelle, caractérisée par la plus faible hydraulité enregistrée en Europe de l'Ouest depuis 25 ans. L'électricité produite par les centrales hydro-électriques avait représenté environ la moitié de la production habituelle.

D'autre part, la production des éoliennes est en progression régulière, mais pas toujours proportionnelle à la capacité installée. Ainsi, la production d'électricité aurait dû être plus élevée en 2010 si cette année n'avait pas été la moins venteuse des cent dernières années.

## Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Déclarations VREG et CWaPE - reporting certificats verts.

# Adapter en permanence le parc de production

## Equilibre du réseau : contribution de Ham, Angleur et Seraing aux réserves secondaires

**En 2012, trois centrales thermiques ont fait l'objet de modifications techniques pour être en mesure de fournir au gestionnaire du réseau Elia, des services qui permettent de réagir rapidement à un déséquilibre.**

Ces services sont répartis en trois niveaux suivant la vitesse de réaction prévue contractuellement :

- le réglage primaire (R1) est activé très rapidement (0-30 secondes) et sert à maintenir la fréquence du réseau ;
- le réglage secondaire (R2) est activable rapidement (30 secondes – 15 minutes) et règle les déséquilibres de puissance ;
- la réserve tertiaire (R3) est une réserve de puissance activable sur demande d'Elia (dans les 15 minutes).

Jusqu'en septembre 2012, seule la centrale de Ringvaart était capable de fournir le service de réglage secondaire. Depuis, les cycles ouverts de Ham et d'Angleur ont été adaptés par nos équipes de maintenance pour couvrir ce service. Le cycle combiné de Seraing a quant à lui été modifié avec l'aide du constructeur, afin de fournir le service R2 de manière optimale.

Le réglage secondaire est activé de manière automatique. Ces données s'échangent toutes les cinq secondes par l'intermédiaire de plateformes de communication entre Elia et EDF Luminus. Toutes ces modifications ont pu être mises en place rapidement, grâce à l'excellente collaboration entre les services Production et Trading & Supply d'EDF Luminus d'une part, et les experts d'Elia d'autre part.



A Ham (ci-dessus), Angleur et Seraing, des modifications ont été apportées au parc de production pour maximiser sa flexibilité et soutenir le réseau.

## 12 millions d'euros pour moderniser la centrale de Lixhe

La centrale hydro-électrique de Lixhe, en service depuis 1980, permet de produire en moyenne 64 GWh par an, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 15 000 familles.

En septembre 2012, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus a décidé d'investir dans la modernisation de cette centrale de 20 MW, pour un montant de 12 millions d'euros.



Gérard Roth, Senior Executive Vice-President, Continental Europe Division EDF, visite la centrale en compagnie de Grégoire Dallemagne, Chief Executive Officer et de Didier Bassleer, Director Asset Development.



Intervention sur la turbine qui sera remplacée d'ici 2014.

## Performance accrue et gestion optimisée du débit de la Meuse

Deux groupes de 3,5 MW équipés d'un double réglage seront installés au cours des étés 2013 et 2014. Ceux-ci permettront une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles tout en produisant de l'énergie renouvelable.

Pour la préparation du chantier de rénovation, EDF Luminus a bénéficié de l'appui du Centre d'Ingénierie Hydraulique d'EDF. L'expérience internationale d'EDF a notamment pu être mise à profit lors de la rédaction des cahiers des charges pour les marchés électro-mécanique, électricité et contrôle-commande, afin de bénéficier des dernières évolutions techniques.

## Deux nouvelles unités de pointe ultra-flexibles sur le site d'Angleur inaugurées en 2012

**Les nouvelles installations se composent de deux cycles ouverts de 63 MW chacun, pouvant atteindre leur pleine puissance en 9 minutes. Avec 64 millions d'euros, ces deux unités ultra-flexibles représentent l'investissement majeur d'EDF Luminus ces trois dernières années.**

Les travaux de construction de deux nouvelles unités de pointe sur le site d'Angleur, entamés en 2009, se sont terminés début 2012. La mise en exploitation commerciale a eu lieu le 16 mars.

Une centrale de pointe comme celle d'Angleur est capable de démarrer plusieurs fois par jour et d'atteindre la pleine puissance en moins de dix minutes, au lieu de plusieurs heures pour une centrale à cycle combiné. Cette flexibilité, alliée à une excellente disponibilité, permet à EDF Luminus de contribuer à l'équilibre du réseau assuré par Elia et de compenser les variations de la production renouvelable.

Capables de répondre au plus près aux fluctuations de la demande, les unités de pointe apportent au réseau un complément indispensable, compte tenu du fort développement des énergies renouvelables telles que l'éolien ou le solaire, qui sont, par définition, très tributaires des conditions météorologiques.

Outre ses atouts en termes de flexibilité, les deux nouvelles turbines d'Angleur présentent des avantages importants en termes environnementaux :

- la technologie 'Wet Low NO<sub>x</sub>' permet de réduire les émissions d'oxyde d'azote via l'injection d'eau déminéralisée ;

- les cheminées sont équipées de silencieux, et les parois du bâtiment sont constituées d'un bardage 'triple peau' de 30 centimètres d'épaisseur, qui protège totalement les riverains du bruit produit par les turbines en fonctionnement ;
- le système de protection contre l'incendie a été renforcé via l'installation de capteurs de température, de fumée et de gaz sur le caisson acoustique. En cas de détection d'un début d'incendie, les premiers systèmes d'extinction se déclenchent automatiquement, sécurisant l'installation au plus près d'un événement.



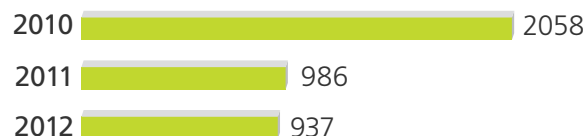
Melchior Wathelet, Secrétaire d'État à l'Environnement, à l'Énergie, à la Mobilité et aux Réformes institutionnelles, visite la centrale d'Angleur en compagnie de Grégoire Dallemagne, à l'occasion de l'inauguration des nouvelles unités le 25 avril 2012.

# Émissions et qualité de l'air

## Des émissions atmosphériques en baisse

Les émissions de CO<sub>2</sub> générées par les installations d'EDF Luminus sont en forte baisse. La nette diminution observée à partir de 2011 s'explique surtout par le fonctionnement moins fréquent des centrales alimentées en gaz naturel, en raison de conditions de marché particulières.

### Emissions totales de CO<sub>2</sub> (tonnes)



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

Les émissions de CO<sub>2</sub> générées par EDF Luminus pour chaque MWh produit ont également diminué jusqu'en 2011. Elles ont légèrement augmenté en 2012 en raison des arrêts prolongés des centrales de Doel 3 et Tihange 2, dans lesquelles EDF Luminus détient une part de 10,2%.

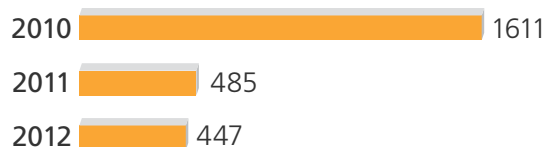
### Émissions de CO<sub>2</sub> (kg par MWh produit)



Source : EDF Luminus.

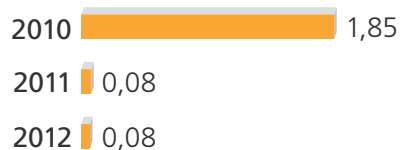
Les émissions d'oxyde d'azote d'EDF Luminus ont toujours été relativement faibles, l'entreprise n'ayant jamais exploité de centrale à charbon. Ces émissions ont nettement diminué ces trois dernières années, principalement en raison de l'exploitation de moins en moins fréquente de la centrale de Harelbeke entre 2010 et 2012 (arrêt définitif en 2012). Le système de combustion de la centrale de Gand (Ringvaart) modifié en 2011 contribue également à la réduction des émissions (-30% en ce qui concerne les oxydes d'azote).

### Emissions totales de NO<sub>x</sub> (tonnes)



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

### Émissions de NO<sub>x</sub> (kg par MWh produit)



Source : EDF Luminus.



## Fermeture de la centrale électrique de Harelbeke : baisse importante des émissions

**En 2012, la centrale de Harelbeke, près de Courtrai, a été définitivement arrêtée, pour des raisons économiques et écologiques. Cette fermeture contribue à la baisse des émissions d'EDF Luminus, en termes de CO<sub>2</sub>, de NO<sub>x</sub>, de SO<sub>x</sub> et de poussières.**

Cette centrale, équipée de huit moteurs diesel, a été construite en 1976, il y a 36 ans de cela. Convertie en 2005 pour utiliser du biofuel, elle est alors devenue la plus grande centrale biomasse de Belgique. Au cours des dernières années, il est toutefois clairement apparu qu'un approvisionnement durable et rentable en biofuel n'était plus possible. La poursuite de l'activité de la centrale n'était donc plus appropriée.

Les 23 employés ont pu soit bénéficier d'un autre poste dans l'un des sites de production de la région de Gand pour 20% d'entre eux ou pour les membres du personnel éligibles, partir en pension (3) ou en départ anticipé (11). Ces mesures ont permis d'éviter tout licenciement.

En 2012, la centrale a été définitivement fermée, les installations vidangées et mises en sécurité, afin d'en permettre le démantèlement.



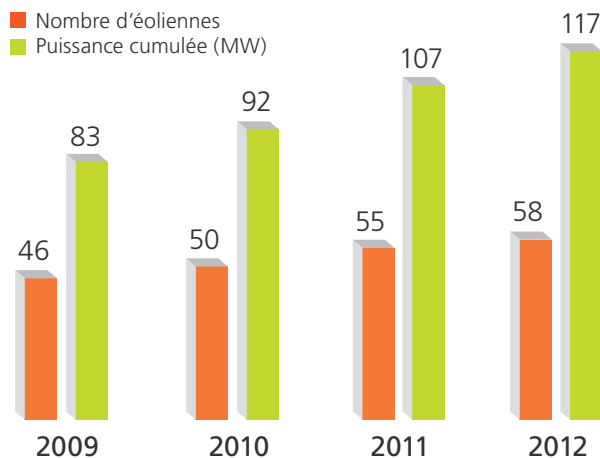
# Un parc éolien en croissance constante

Le nombre d'éoliennes d'EDF Luminus augmente régulièrement. À fin 2012, EDF Luminus possède 13 parcs éoliens comprenant 58 éoliennes, pour un total de 117 MW. Le plus grand parc éolien, situé à Kluizendok dans le port de Gand (11 éoliennes), a été construit dès 2005 en partenariat avec Ecopower.

En 2012, EDF Luminus a finalisé l'acquisition du parc éolien de Kyotec à Ciney (10MW) et celle d'un projet de parc à Spy (permis autorisant la construction de 10,2 MW). La décision d'investir dans une éolienne de 3,4MW sur le site de la société Stradus, dans la zone portuaire de Gand, ainsi que sur celui d'Evonik a pu être prise.

Fin 2012, EDF Luminus représentait 12 % de la capacité éolienne terrestre belge, ce qui en fait un des leaders du marché.

## Parc éolien

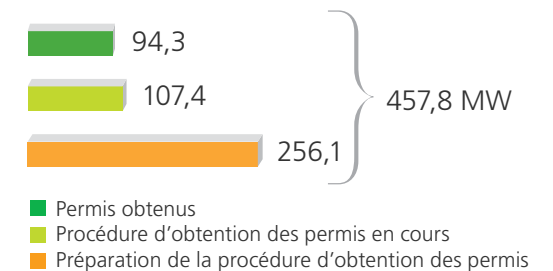


Source : Déclarations VREG et CWaPE.

## Eolien onshore : Plus de 450MW en portefeuille

Le graphe ci-contre présente tous les projets en cours, pour lesquels des demandes de permis ont été déposées ou qui ont donné lieu à des réunions publiques détaillant l'infrastructure éolienne proposée. EDF Luminus a l'ambition de doubler son parc éolien d'ici 3 à 4 ans, malgré les difficultés croissantes rencontrées pour obtenir les permis nécessaires. En 2012, des demandes de permis ont été déposées pour une puissance totale de 93MW, notamment autour de Lobbes, Tessenderlo, Lommel, Spy, Floreffe, Tournai, Fernelmont et Gouvvy.

## Projets éoliens en portefeuille (en MW)



Source : EDF Luminus.

## Construire un parc éolien : un processus long et difficile

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est d'au moins cinq ans, de la phase d'exploration jusqu'à la mise en service. Cette durée s'est toutefois allongée au cours des dernières années, en raison principalement de recours de plus en plus fréquents.

- **Phase 1** – Etudes 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 régionale ou provinciale. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre 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. Cette phase dure au minimum cinq mois.
- **Phase 4** – La construction proprement dite requiert au minimum onze mois entre la décision d'investissement et l'exploitation commerciale.



## Utilisation de l'eau

L'utilisation de l'eau par les centrales électriques fait l'objet en Belgique d'une réglementation stricte et d'un contrôle rigoureux. La consommation d'eau prélevée dans les cours d'eau est réduite dès la phase de conception, afin de veiller à ce que l'impact sur l'environnement autour des centrales soit aussi faible que possible.

Les centrales électriques à cycle combiné gaz (TGV, turbine gaz vapeur) permettent de produire de l'électricité en récupérant une grande partie de la chaleur émise lors de la combustion du gaz :

- Le gaz naturel est brûlé dans une chambre de combustion intégrée dans la turbine à gaz. Les gaz de combustion actionnent cette turbine à gaz, qui entraîne un alternateur.
- Les gaz de combustion passent ensuite au travers d'une chaudière de récupération de la chaleur qui produit de la vapeur. Cette vapeur actionne une turbine à vapeur, qui entraîne un alternateur – le même que celui actionné par la turbine à gaz ou un deuxième alternateur, selon le type de centrale.

Une fois la vapeur passée à travers la turbine et son énergie libérée, elle se condense et l'eau résultante est renvoyée à la chaudière. Ce processus de condensation nécessite généralement l'appoint d'une eau de refroidissement pompée dans un cours d'eau ou dans la mer. Il existe plusieurs systèmes permettant de réduire l'impact du processus sur la température de la mer ou des cours d'eau en aval des centrales.

La centrale électrique de Ringvaart n'utilise pas d'eau pour son processus de refroidissement, car elle est équipée d'un système de refroidissement direct par l'air, communément appelé aérocondenseur.

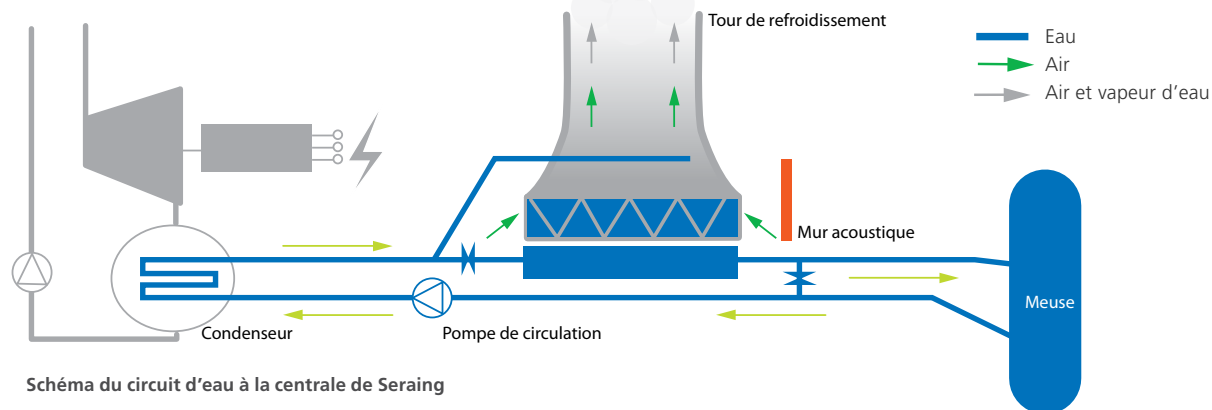
### La tour de refroidissement de la centrale de Seraing : comment ça marche

La centrale électrique de Seraing est conçue pour limiter l'élévation de température de l'eau de la Meuse d'un maximum de 3°C après mélange des flux en aval, lorsqu'elle fonctionne sans utilisation de sa tour de refroidissement. L'utilisation de la tour aéroréfrigérante, notamment en été ou lorsque le débit du fleuve est faible, permet d'éviter toute élévation supplémentaire de température en aval.

Dans un aéroréfrigérant, l'eau entre en contact avec un flux d'air ascendant provoqué par l'effet de cheminée naturelle de la tour. L'eau est alors refroidie par évaporation et retombe en pluie dans le bassin situé sous la tour, d'où elle peut être soit renvoyée à la rivière, soit réinjectée dans le circuit de refroidissement. Une

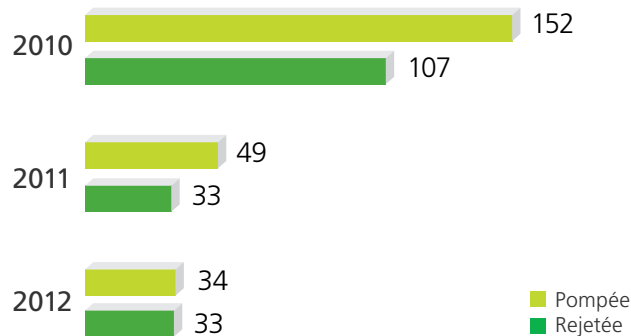
partie de l'air chaud saturé de vapeur d'eau (0,2 m<sup>3</sup>/s dans le cas de Seraing) quitte la tour sous la forme d'un panache de vapeur blanche. La qualité de l'eau transitant par le circuit de refroidissement n'est pas altérée.

#### Eau de refroidissement évaporée à la centrale de Seraing (m<sup>3</sup>)





### Comparaison entre l'eau de refroidissement pompée et l'eau rejetée par les centrales à gaz (millions de m<sup>3</sup>)



Source : Reporting Administratie Waterwege & Zeewezen, Flanders.  
Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département  
Environnement et Eau.

Les volumes d'eau de refroidissement pompée et rejetée sont en baisse. Les chiffres particulièrement faibles enregistrés en 2011 et 2012 reflètent la moindre utilisation des centrales thermiques.

### Qualité de l'eau

D'une manière générale, tous les rejets liquides des centrales d'EDF Luminus sont échantillonnés et/ou contrôlés en continu, afin de garantir le respect permanent des limites imposées par les permis d'environnement.

## Etude sur le comportement des poissons à Lixhe

**En 2012, EDF Luminus a poursuivi les études lancées en juin 2010 en vue de mesurer et de réduire le taux de mortalité des poissons autour des centrales hydroélectriques, en collaboration étroite avec les autorités concernées.**

Cette recherche d'EDF Luminus s'inscrit dans le programme de restauration 'Saumon 2000' lancé par la Région wallonne, afin de réintroduire le saumon dans la vallée de la Meuse. L'étude vise à élargir les connaissances sur le comportement des poissons en amont et en aval de la centrale hydroélectrique, afin de concevoir des systèmes de protection de la biodiversité adaptés et de mesurer leur efficacité. L'anguille fait également l'objet d'une surveillance particulière. EDF Luminus anticipe de cette manière la mise en œuvre prochaine de nouvelles règles européennes concernant la protection des anguilles.

En 2012, une partie des tests qui n'avaient pu avoir lieu en 2011 en raison de la faible hydraulicité ont pu être menés à bien. Ceux-ci ont permis d'identifier une solution qui pourrait réduire la mortalité des poissons. Fin novembre 2012, une réunion d'information et de validation du statut des études a eu lieu avec les autorités concernées. De nouveaux tests sont prévus en 2013, afin d'affiner le diagnostic et les différentes options envisageables.

L'ensemble de ces recherches est mené en collaboration avec des experts de la Direction Recherche et Développement du Groupe EDF.



## Déchets solides



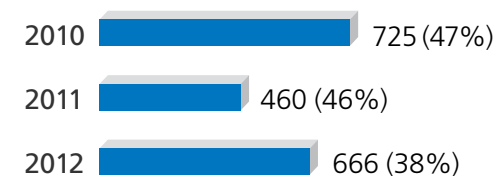
Chaque année, EDF Luminus extrait de la Meuse des centaines de tonnes de déchets, d'origine humaine ou naturelle. Le coût de traitement de ces déchets s'élève à près d'un million d'euros par an.

Les activités d'EDF Luminus génèrent une faible quantité de déchets solides, triés et valorisés pour la plus grande part (88% en 2012). Leur volume peut varier fortement d'une année à l'autre, en fonction des opérations de maintenance, de construction ou de rénovation programmées.

### Déchets extraits de la Meuse

Près de la moitié des déchets industriels classiques non dangereux 'produits' par EDF Luminus sont en fait directement collectés dans la Meuse, qui charrie des déchets de toutes sortes, afin d'éviter qu'ils n'obstruent le flux d'eau en amont des centrales hydroélectriques et qu'ils n'endommagent les machines. EDF Luminus est ainsi le plus gros collecteur de déchets issus de la Meuse.

### Déchets extraits de la Meuse (tonnes)



En pourcentage, le volume de déchets extraits de la Meuse représente entre 38 et 47% du total des déchets classiques 'produits' ces trois dernières années.

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

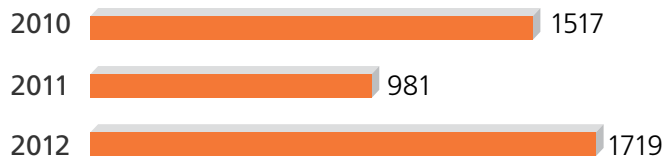
## Déchets industriels classiques

En 2010, le volume de déchets moyens produits est lié à la construction de la centrale TG4 sur le site d'Angleur, qui a généré l'évacuation de 375 tonnes de terres de remblais, recyclées en totalité.

En 2011, la baisse du volume de déchets issus de la Meuse s'explique en grande partie du fait de la faible hydraulicité enregistrée alors.

En 2012, le différentiel de volume produit par rapport à 2011 est lié à l'augmentation des déchets extraits de la Meuse (hydraulicité normale), à la fermeture de la centrale de Harelbeke et au nettoyage du bassin de la tour de réfrigération de la centrale de Seraing.

### Déchets industriels classiques non dangereux (tonnes)



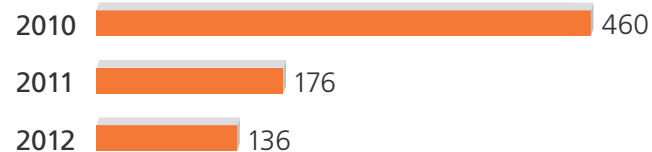
Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

## Déchets industriels 'dangereux'

Des déchets industriels classiques mais classés dangereux sont produits durant les opérations d'entretien des centrales. Le volume de déchets produit au cours d'une année dépend en grande partie des entretiens planifiés durant cette période ou l'année précédente.

La quantité inhabituellement élevée de déchets dangereux produits en 2010 est due à l'extraction de sols pollués lors de la phase de construction des deux nouvelles unités de pointe du site d'Angleur.

### Déchets industriels classiques dangereux (tonnes)



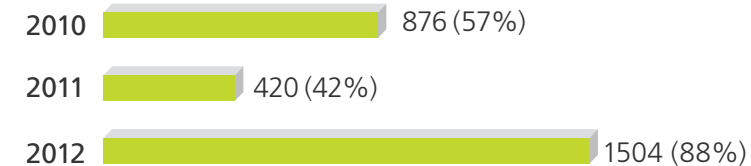
Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

## Tri et recyclage : amélioration décisive en 2012

EDF Luminus a mis en place une politique visant à réduire le volume de déchets aboutissant en Centre d'Enfouissement Technique. Le volume de déchets recyclés varie d'une année à l'autre, en fonction du type de déchets produits, valorisables ou non. Par exemple, les filtres à air usagés ne sont pas valorisables, tandis que les déchets électriques et électroniques sont triés et recyclés.

Un test de la faisabilité du tri et du recyclage des déchets issus du nettoyage de la Meuse a été réalisé fin 2010. Celui-ci s'étant révélé concluant, un système de tri et de recyclage des déchets performant a pu être mis en place en 2012. La totalité des déchets issus de la Meuse sont désormais triés et valorisés de la meilleure façon possible. La proportion de déchets recyclés a ainsi fortement progressé en 2012.

### Déchets recyclés (tonnes)



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

# Nos collaborateurs



Dans un environnement exigeant, où l'orientation client et l'excellence opérationnelle sont devenus les maîtres mots, nous devons faire évoluer en permanence les compétences de nos collaborateurs. De cette façon, nous pouvons leur offrir une carrière, pas seulement un emploi.



**Dimitri Hovine,**  
Corporate Director, Human Resources

« En tant que challenger dans le secteur belge de l'énergie, EDF Luminus accorde une attention particulière aux personnes. Santé & sécurité, respect de la diversité, développement des compétences : nous sou-

haitons que notre personnel évolue en permanence pour relever les défis importants qui nous attendent, tant sur le plan commercial qu'au niveau de la production ou des systèmes informatiques.

Dans le courant de l'année 2012, EDF Luminus s'est préparé à défendre sa candidature au label Top Em-

ployer. Celui-ci pèse les mérites des employeurs belges en fonction de cinq catégories : pratiques de rémunération, conditions de travail, formation et développement, gestion des talents et culture managériale. Aboutissement de ce travail de fond, EDF Luminus a pu obtenir le label tout début 2013, pour une durée d'un an. »



Les nouveaux locaux de Bruxelles favorisent le travail en équipe.



### Projet *One Company* à EDF Luminus : réorganiser, mutualiser

En 2011, EDF Luminus a lancé un projet de réorganisation sur deux ans. Celui-ci visait le renforcement de l'efficacité opérationnelle. Certaines activités de support précédemment disséminées sur quatre sites différents (Bruxelles, Gand, Hasselt et Liège) ont été regroupées, en particulier les services Finance, Trading, Systèmes d'Information, ainsi que Ressources Humaines. Cette réorganisation n'a entraîné aucun licenciement. Un plan d'accompagnement a été élaboré en consultation étroite avec les partenaires sociaux, afin de favoriser la reconversion des personnes concernées.

#### Accompagnement du changement

Les personnes concernées par la réorganisation ont reçu en priorité la liste des postes vacants sur leur site d'origine, afin de faire leur choix d'une nouvelle fonction. Une évaluation a été faite de leurs compétences et de leur motivation avant de leur préparer un plan de développement et de les confirmer dans la fonction. Un comité de suivi associant la direction et les organisations syndicales s'est réuni à plusieurs reprises pour garantir la bonne mise en œuvre des accords et l'aboutissement des reconversions.

En fin d'année 2012, on comptait 12 reconversions et 11 départs volontaires en pré-pension.

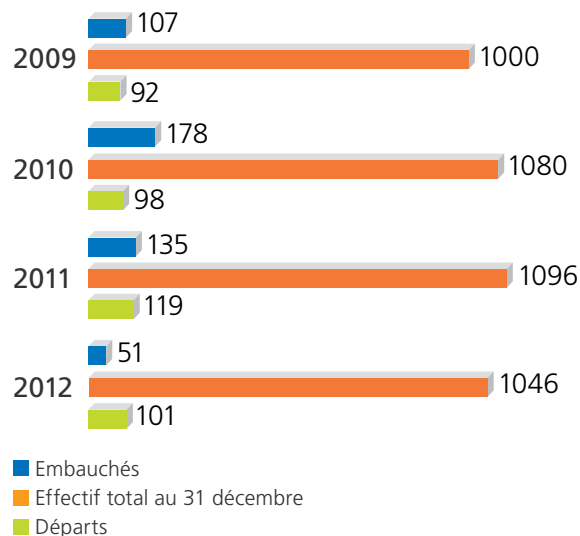


# Emploi

Le nombre de collaborateurs EDF Luminus a augmenté légèrement jusqu'en 2011, pour répondre aux besoins de l'entreprise. Le nombre plus élevé d'embauches en 2010 est en partie due à l'intégration du personnel affecté à l'activité commerciale d'EDF Belgium, filiale d'EDF acquise et intégrée par EDF Luminus (à l'époque, l'entreprise s'appelait encore SPE) fin 2010.

En 2012 et depuis, l'entreprise cherche à réduire ses coûts afin de s'adapter aux nouvelles conditions de marché. Les mesures prises pour améliorer l'efficacité opérationnelle entraînent une réduction des effectifs.

## Mouvements du personnel

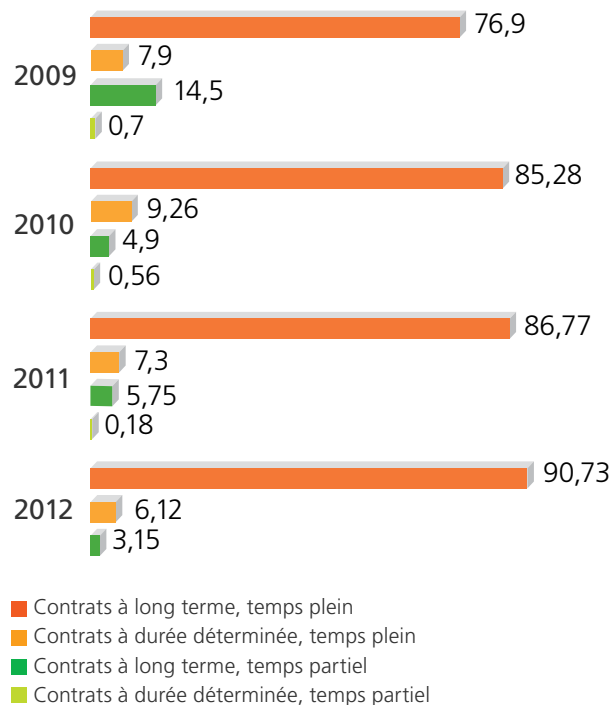


L'effectif total comprend les contrats à temps partiel et les contrats à durée déterminée ainsi que les pré-départs volontaires.

Source : Bilans sociaux 2009-2012.

En tant que société de haute technologie nécessitant des collaborateurs expérimentés et hautement compétents, EDF Luminus privilégie les contrats d'emploi à durée indéterminée et la mobilité interne. En conséquence, le pourcentage de contrats à durée déterminée est traditionnellement faible.

## Types de contrat (%)



Source : Bilans sociaux 2009-2012.

## Stimuler la mobilité: un taux élevé de promotion interne

La société applique une politique de transparence stricte en matière d'opportunités d'emploi. Tous les postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant d'être annoncés à l'extérieur. Le responsable actuel d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut en aucun cas s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition peuvent faire l'objet d'une discussion. Cette politique contribue à ce qu'une grande partie (58 % en 2012 et 60 % en 2011) des postes vacants soient remplis en faisant appel à la promotion interne.

## Des opportunités à l'international

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, EDF Luminus est désormais capable de proposer à ses collaborateurs des possibilités de carrière en dehors de la Belgique. Depuis 2009, quatre cadres d'EDF Luminus ont pu être sélectionnés pour de tels postes, en France ou ailleurs au sein du Groupe, tandis que le nombre d'expatriés expérimentés travaillant pour EDF Luminus en Belgique était de six à fin 2012.

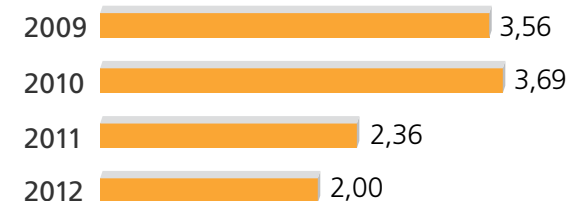
## Formation

En raison de la nature hautement technique de la plupart des postes d'EDF Luminus, les dépenses en formation de l'entreprise sont traditionnellement élevées. En 2012, la moyenne était de 4,1 jours de formation par collaborateur et par an. Le nombre de collaborateurs n'ayant reçu aucune formation durant les trois dernières années était de 1,1% en 2012.

Les priorités d'EDF Luminus en matière de formation sont de trois ordres : les compétences managériales, les compétences techniques liées à l'exercice du métier et les formations à la sécurité.

En 2009 et 2010, l'accroissement de l'effort de formation est en partie dû à une augmentation des formations destinées aux nouveaux managers, en raison d'un taux de promotion interne plus élevé qu'à l'habitude.

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

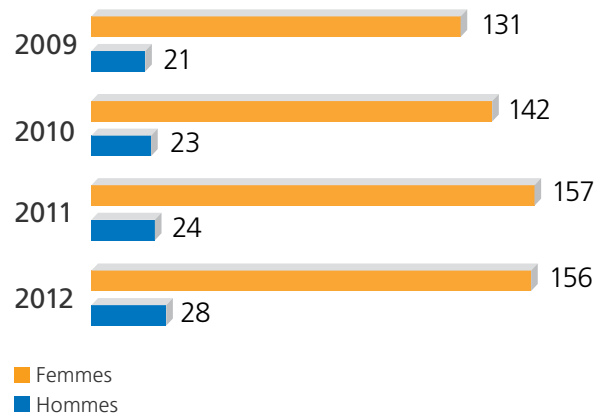


Source : Bilans sociaux 2009-2012.

### Equilibre vie privée, vie professionnelle : progression du temps partiel hors cadre contractuel

Certains membres du personnel travaillent à temps partiel à titre contractuel (3,12% en 2012). Mais la proportion de membres du personnel bénéficiant d'un temps partiel à titre temporaire et volontaire a augmenté ces dernières années. Au total, le pourcentage est passé de 15,2% de l'effectif total en 2009 et 2010, à 16,5% en 2011 et 17,5% en 2012.

#### Employés à temps partiel au 31 décembre 2012, à titre contractuel et volontaire.



Source : EDF Luminus.

Pour la première fois en 2012, on observe une légère augmentation du nombre d'hommes à temps partiel, le nombre de femmes restant stable.

En 2001, la direction de l'entreprise et ses partenaires sociaux ont signé une convention collective relative au crédit-temps, afin de favoriser l'équilibre vie professionnelle / vie privée au sein du personnel.

Le seuil de personnes pouvant bénéficier d'un crédit-temps a été relevé depuis à deux reprises, au-delà des dispositions légales, pour atteindre 7,5% au 31 décembre 2012. Bénéficient d'une priorité les travailleurs devant prodiguer des soins à un enfant handicapé ou un membre du ménage ou de la famille gravement malade. Les travailleurs de ménage monoparental, ou comptant un ou plusieurs enfants de moins de 12 ans, ainsi que les travailleurs âgés de 50 ans et plus sont également prioritaires.

# Sécurité : une politique rigoureuse qui porte ses fruits

## Certification ISRS de niveau 6 pour les activités de Production

La politique d'EDF Luminus en matière de santé, de sécurité est focalisée sur l'amélioration continue. Pour mieux contrôler et améliorer les performances dans ce domaine, EDF Luminus a mis en place un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement.

Ce système de gestion a été conçu conformément aux normes ISO et ISRS (International Sustainability Rating System). Suite à un audit réalisé en novembre 2012, EDF Luminus a obtenu la certification ISRS de niveau 6 pour sa gestion de la santé et de la sécurité en matière de production.



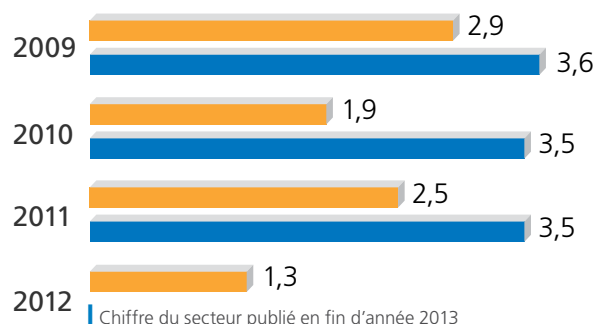
Certification ISRS pour les activités de Production

## Taux de fréquence

Le taux de fréquence représente le nombre d'accidents avec incapacité par million d'heures travaillées. Le taux de fréquence enregistré par EDF Luminus est plus faible que le taux de fréquence du secteur de l'énergie en Belgique.

En 2012, deux accidents entraînant un arrêt de travail de plus d'une journée sont à déplorer, contre quatre en 2011. Ce résultat est le meilleur obtenu par EDF Luminus jusqu'à présent.

### Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



■ EDF Luminus  
■ Secteur de l'énergie

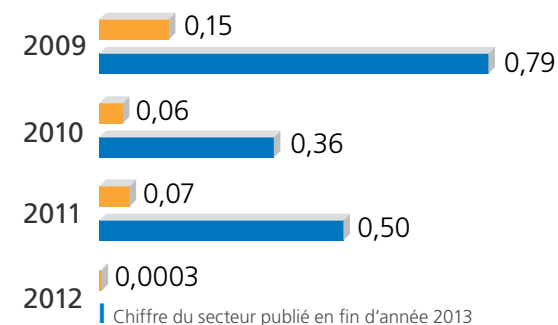
Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail. Fonds des Accidents du Travail.

## Taux de gravité global

Le taux de gravité global est le nombre de journées de travail 'perdus' à la suite d'accidents du travail, pour 1000 heures travaillées.

Le taux de gravité global enregistré par EDF Luminus est très significativement inférieur au taux de gravité du secteur de l'énergie en Belgique. Cela se traduit par un nombre de jours d'arrêt de travail très faible : cinq au total en 2012. En particulier, aucun accident mortel ou entraînant une invalidité permanente n'est à déplorer ces quatre dernières années.

### Taux de gravité global



■ EDF Luminus  
■ Secteur de l'énergie

Les accidents entraînant la mort ou une invalidité à long terme sont comptabilisés en incluant un nombre de journées fixé par convention.

Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail. Fonds des Accidents du Travail.



Chaque incident signalé est une occasion d'améliorer la sécurité.



**Philip Volckaert,**

Health, Safety & Environment Manager

« Les membres de notre personnel et nos sous-traitants sont encouragés à signaler tous les types d'incidents et les presque-accidents. Nous évaluons la probabilité et les conséquences potentielles de chaque incident signalé. Tous les incidents présentant un risque potentiel supérieur à un niveau précisément défini font l'objet d'une enquête détaillée et donnent lieu à des mesures correctives. En éliminant systématiquement les situations dangereuses, nous pouvons éviter les incidents plus sérieux. L'objectif permanent est bien le zéro accident... »



### Quinze ans sans accident chômant à la centrale électrique de Ringvaart

**Quinze ans sans accident chômant (soit plus de 5300 jours) à la centrale électrique de Ringvaart, c'est le record atteint fin décembre 2012. En fait, aucun des collaborateurs d'EDF Luminus n'a subi d'accident depuis l'inauguration de la centrale en 1998.**

Ces résultats ne sont pas seulement dus à la chance. Ils ont été obtenus grâce à l'attitude proactive des employés et aux efforts constants déployés en matière de sécurité. La politique de sécurité rigoureuse appliquée au sein de la société vise à réduire systématiquement

les risques sur le lieu de travail. Les employés bénéficient de formations intensives et de rappels réguliers concernant leur responsabilité individuelle en matière de respect des règles de sécurité.

# Diversité : respect et vigilance au quotidien

EDF Luminus considère que la diversité sur le lieu de travail (âge, genre, pays d'origine, etc.) est un facteur d'enrichissement reflétant la diversité des clients et des communautés locales.

En conséquence, EDF Luminus favorise les possibilités de développement et de carrière indépendamment du pays d'origine, de la religion, du genre, de l'orientation sexuelle ou de l'âge. La société applique en outre une politique de tolérance zéro à l'encontre de toute forme de discrimination ou de harcèlement sur le lieu de travail.



## Non discrimination et parité

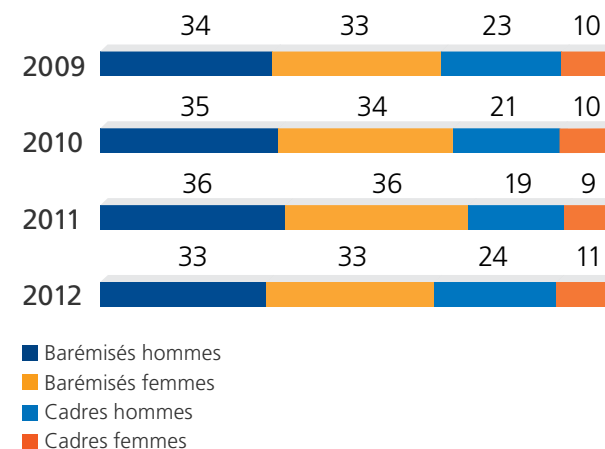
Les femmes représentent 44 % des plus de 1000 collaborateurs que compte EDF Luminus. Ce pourcentage, proche de la parité entre hommes et femmes, est remarquable pour le secteur de l'énergie.

Le système de rémunération des cadres d'EDF Luminus, basé sur une évaluation rigoureuse des fonctions, **favorise l'égalité** professionnelle hommes/femmes, garantie par la Convention Collective du Travail n° 25.

La plus faible représentation des femmes aux postes de direction est partiellement liée à l'ancienneté du personnel dans les départements de production, traditionnellement plus masculins, par comparaison avec les services commerciaux et fonctionnels, dont la constitution est plus récente et la population plus jeune et plus féminine. Le taux de femmes cadres était néanmoins en augmentation en 2012.

Depuis 2012, des actions sont prévues chaque année pour permettre aux femmes occupant les postes les plus élevés de l'entreprise de prendre du recul par rapport à leur rôle de leader ou de manager. Ces actions contribuent à **identifier les possibles freins** invisibles à la progression professionnelle des femmes dans l'entreprise.

Répartition du personnel en fonction du genre (%)



Source : EDF Luminus.



## Nationalités

Onze nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise au 31 décembre 2012. 95% du personnel est de nationalité belge, les français, néerlandais et italiens représentant chacun 1% du personnel.

### Nationalités



Source : EDF Luminus.

## Accueil des personnes handicapées

EDF Luminus emploie actuellement trois personnes en situation de handicap déclaré. Ce nombre est demeuré stable au cours des quatre dernières années.

En 2011, la société a demandé au Conseiller en matière de Responsabilité Sociétale de devenir un point de contact pour le personnel en situation de handicap. EDF Luminus peut ainsi s'assurer que ces personnes se sentent les bienvenues et que toutes les difficultés qu'elles pourraient rencontrer sont identifiées et traitées de la manière la plus appropriée. Un plan d'action spécifique est établi et son avancement contrôlé chaque année.

EDF Luminus s'engage chaque fois que cela s'avère possible à faire appel à l'emploi social en Belgique. En conséquence, les sociétés spécialisées dans l'emploi de personnes en situation de handicap sont incluses dans les appels d'offres.

C'est ainsi qu'EDF Luminus travaille depuis quelques années avec l'entreprise d'économie sociale BEWEL ('Beschermde Werkplaatsen Limburg' ou 'emplois protégés du Limbourg'). Les services de BEWEL sont plus particulièrement utilisés pour la distribution d'envois postaux en nombre.



Début 2012, EDF Luminus a publié un guide pratique destiné à aider tous les collaborateurs à se sentir plus à même de travailler avec un collègue ou un client, quel que soit son handicap.

## Solidarité : encourager le volontariat

Le développement durable est au cœur de la stratégie d'EDF Luminus : aider les ménages à mieux gérer leur budget énergie ; minimiser l'impact sur l'environnement de nos installations de production ; contribuer à la sécurité d'approvisionnement et à l'équilibre production/consommation au meilleur coût... chaque membre du personnel peut se sentir partie prenante d'au moins une mission clé vis-à-vis de la société.

Pour que le développement durable soit encore plus présent au quotidien, EDF Luminus a lancé en 2011 un programme visant à encourager le volontariat au sein du personnel. Ce programme permet aux collaborateurs personnellement impliqués dans des associations 'contribuant à faire la différence demain' en matière environnementale ou sociétale, de concourir pour l'attribution de différents prix. Chaque dossier est analysé par un jury en référence à une grille de critères stricts : niveau d'implication dans l'association, caractère innovant du projet, thématique en lien plus ou moins fort avec l'activité de l'entreprise, ou encore impact à long terme.

Initialement lancé dans le cadre de l'Année européenne du Volontariat, le programme We Love Your Project est doté d'un budget total de 20 000 euros.

En 2012, ce sont quatre associations belges actives dans la protection de l'environnement, l'inclusion des personnes en situation de handicap ou la solidarité qui ont bénéficié d'un soutien financier. Lors de l'édition 2012, un vote a été organisé via intranet pour que puisse être décerné le 'prix du personnel' parmi 3 dossiers pré-sélectionnés par le jury. Cette innovation a permis de donner au programme une grande visibilité en interne, et du moins c'est l'intention, de susciter des vocations pour l'édition 2013.



Le prix du personnel a été attribué à l'association G-Karaté Vlaanderen, dont l'objectif est de permettre à tous, y compris les personnes souffrant de handicaps physiques ou mentaux, de pratiquer un sport. L'association a reçu également un prix argent, soit un montant total de 6000 euros. Cette somme facilitera l'organisation des premiers championnats de G-Karaté en 2013.



L'association Transitie Zele a reçu le prix or, utilisé pour un projet de jardin citoyen.





La maison de répit pour enfants bruxelloise, Villa Indigo, a reçu un prix argent.



Au-delà de ce programme, EDF Luminus a souhaité permettre à l'œuvre fédérale 'Amis des Aveugles et Malvoyants' de financer en totalité l'audio-description d'un film destiné aux enfants malvoyants. Le film choisi fut 'A pas de loup', film franco-belge réalisé par Olivier Ringer, qui a reçu de nombreuses récompenses, dont le premier prix du meilleur film européen pour enfants en 2012. L'audio-description consiste à rendre accessible la cinématographie aux personnes déficientes visuelles, grâce à l'insertion d'un commentaire audio qui décrit les actions du film, sans que cela soit gênant pour les voyants. Des projections ont été organisées à Mons et à Gand par l'association, en mai et juin 2012.



Paadhai, association active dans un des bidonvilles de Chennai, grande ville l'Inde, a reçu un prix bronze.



**En 2012, EDF Luminus a décidé de devenir partenaire de la Fondation Reine Paola, pour l'organisation des Prix Terre d'avenir.**

Ces prix sont remis aux élèves de l'enseignement technique, professionnel, artistique, spécialisé et CEFA des trois régions, afin d'encourager le passage en supérieur des élèves. Ceux-ci doivent présenter des projets faisant preuve de 'créativité scientifique et d'implication sociétale'.



Le jury francophone est présidé par Alain Hubert. Celui-ci a remis quatre prix. Le 2<sup>e</sup> a été attribué à l'Athénée Royal de Waimes pour un chauffage réduisant l'utilisation d'énergie fossile.

# EDF et le développement durable

L'électricité n'est pas un bien comme un autre : c'est pourquoi la produire, la transporter, la distribuer et la commercialiser relève au moins en partie d'une mission d'intérêt général. Les engagements du Groupe envers la société contribuent à sécuriser l'approvisionnement en électricité, à favoriser un accès équitable à l'énergie et à développer les territoires.

Les sociétés du Groupe opèrent sur tous les continents et emploient près de 160 000 personnes.

En tout lieu, la responsabilité sociétale de l'entreprise implique le partage de ses valeurs et de ses engagements éthiques, qui doivent en permanence inspirer et guider l'action de tous les salariés du groupe.

Le Groupe EDF publie chaque année un rapport d'activité et de développement durable. Le rapport 2012 est consultable à l'adresse suivante : <http://www.edf.com/html/ra2012/>.

Le groupe EDF adhère au Pacte mondial des Nations Unies depuis 2001. Le Pacte réunit un grand nombre d'entreprises qui s'engagent à respecter dix principes portant sur les droits de l'homme, le travail, l'environnement et, depuis 2004, la lutte contre la corruption.

Par son adhésion, le groupe EDF s'engage à progresser dans l'application de ces principes et doit fournir chaque année la preuve des progrès réalisés.

## Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies

### Droits de l'homme

1. Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence ; et
2. A veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme.

### Droit du travail

3. Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
4. L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
5. L'abolition effective du travail des enfants ; et
6. L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

### Environnement

7. Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
8. A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
9. A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

### Lutte contre la corruption

10. Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le Groupe EDF se réfère aux engagements internationaux suivants :

- Déclaration universelle des droits de l'homme ;
- Conventions de l'Organisation internationale du travail garantissant les principes et droits fondamentaux du travail et luttant contre les discriminations ;
- Principes directeurs de l'Organisation de coopération et de développement économiques à l'intention des multinationales ;
- Convention de l'Organisation de coopération et de développement économiques sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales ;
- Convention des Nations Unies sur la corruption.

Ces engagements sont repris dans la charte éthique du Groupe.

La charte éthique du groupe EDF est accessible à chacun, depuis son site internet : <http://ethique.edf.com>  
Alerter la Commission éthique et déontologique du groupe EDF : <http://alerte-ethique.edf.com>

*Chère lectrice, cher lecteur*

*La préparation de ce premier rapport 'Développement Durable' est le fruit d'une collaboration étroite avec Business & Society Belgium, le réseau belge de référence en matière de responsabilité sociétale d'entreprise en Belgique.*

*Pour construire ce premier rapport, nous nous sommes attachés aux questions de développement durable que nous estimons les plus importantes, pour notre entreprise comme pour nos concitoyens, en particulier nos défis actuels et futurs.*

*Nous avons sélectionné les indicateurs qui nous paraissent les plus pertinents pour témoigner de notre souci éthique, de la satisfaction de nos clients, de notre situation financière, de nos actions en faveur de l'environnement, ou encore de la diversité et de l'expertise de nos collaborateurs. Nous nous sommes efforcés de rester objectifs et accessibles dans toutes nos déclarations et nous avons voulu présenter nos résultats de manière transparente, claire, honnête et équilibrée.*

*Selon Sabine Denis, directrice de Business & Society : « Les indicateurs de performance utilisés dans le rapport sont comparés à ceux des années précédentes et les raisons de leur évolution positive ou négative sont expliquées. Cela permet d'obtenir un rapport extrêmement crédible. »*

*Nous serions heureux de connaître vos réactions à ce premier rapport.*

*Pour toute question, tout commentaire ou toute suggestion d'amélioration, n'hésitez pas à nous écrire à l'adresse [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be).*



**Pascale-Marie Barriquand**, Senior Advisor,  
Corporate Social Responsibility, EDF Luminus

**IMPRIMÉ PAR ARTOOS**

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% COURANT VERT
- ✓ BILAN CARBONE NEUTRE
- ✓ DÉVELOPPEMENT DURABLE

**IMPRIMÉ CLIMATIQUEMENT NEUTRE**  
certificat numéro: 53520-1507-1001  
[www.artoos.be](http://www.artoos.be)



MIXTE  
Papier issu de  
sources responsables  
FSC® C007370

#### Colofon:

Le rapport Développement Durable que vous tenez entre les mains est imprimé avec des encres à base végétale sur du papier écologique entièrement recyclé. Ce papier est entièrement fabriqué à partir de papier usagé récolté et a remporté divers certificats environnementaux : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NAPM et le label écologique UE. Par ailleurs, le papier porte le label FSC (pour papier fabriqué à partir de bois originaire de forêts gérées de façon responsable) parce que l'organisation de FSC contrôle le point de collection du papier usagé. En outre, le papier possède une blancheur semblable à celle du papier neuf. Cette similitude est due à une sélection stricte du papier récolté avec une faible quantité d'encre, mais aussi au processus de recyclage et de nettoyage sans chlore. Le CO<sub>2</sub> émis lors de la fabrication de ce papier a été compensé via l'achat de droits d'émission dans les parcs éoliens de Bandirma (Turquie), qui évitent chaque année l'équivalent de 30.000 tonnes de CO<sub>2</sub>.

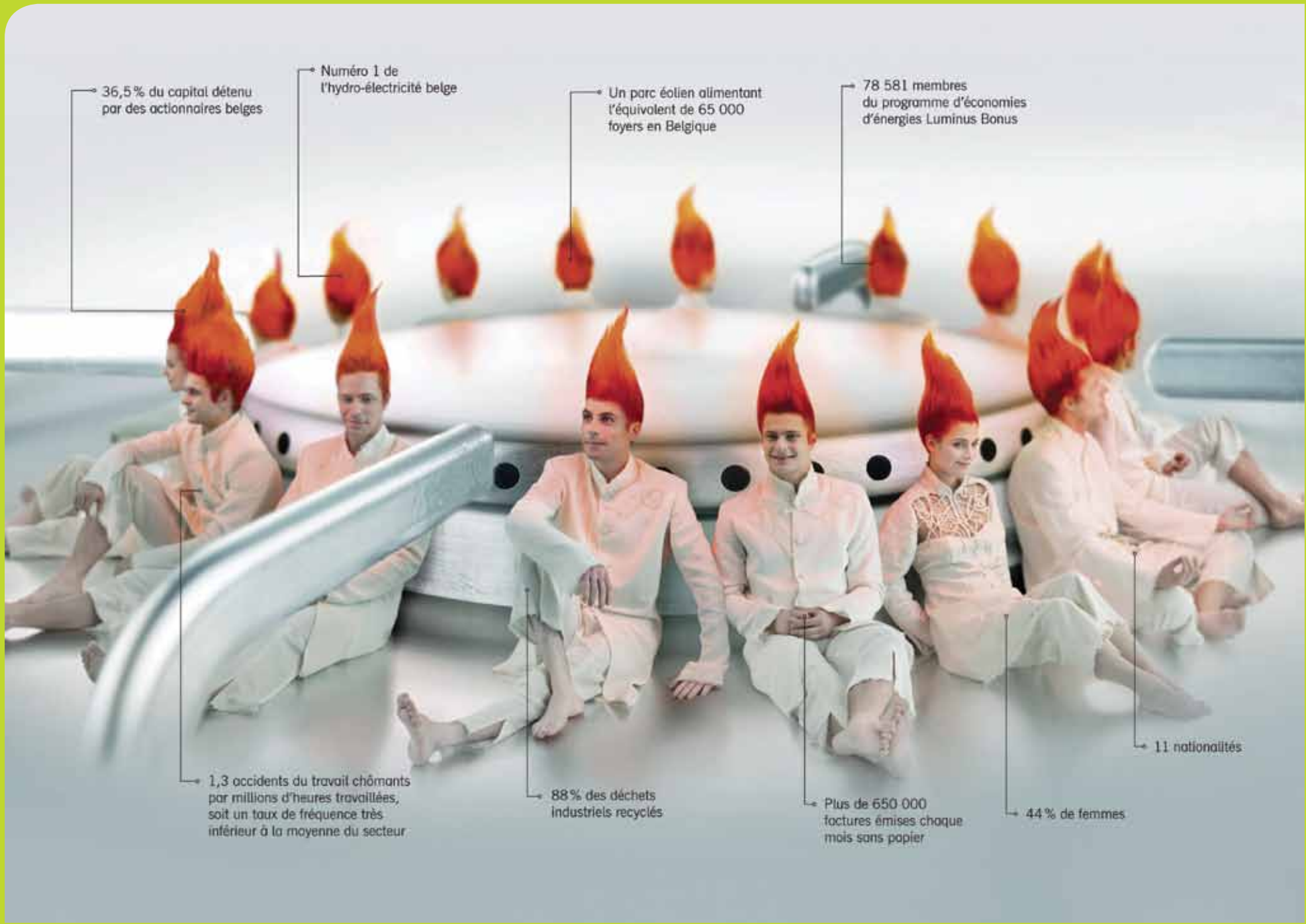
**Ont contribué à la réalisation de ce document, outre les personnes qui y sont mentionnées :**

Nour Abdurahman | Nele Aendekerk | Pierre Aumont | Delphine Bailly | Didier Bassleer | Michele Bouhon | Bruno Boxho | Henri Buenen | Marc Caes | Caroline Carré | Laurent Catenos | Lionel Cauret | Karin Claeys | Christian Collin | Bruno Conty | Eliane Corbeel | Peter Coun | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Nico De Bie | Danny Decoster | Coralie Delagrangé | Benoît Deliège | Frédéric Demaret | Jo Demol | Vincent Denis | Griet Depaepé | Michele De Pauw | Quentin de Schrevel | François Desmaré | Els Devalez | Oriane De Vroey | Bram De Wispelaere | Valérie Dijkstra | Gianni Di Puma | Jean-Charles Dusausoit | Ahmed El Ahmadi | Jean-Luc Fagnoule | Anne-France Fontaine | Sven Forest | Kris Gevens | Vincianne Gillard | Laurent Gilles | Anne Grandjean | Véronique Haché | Kris Hackars | Kader Hidra | Bert Kempenaers | Xavier Leblanc | Geert Leppens | Johan Lisabeth | Geert Maes | Emmanuel Masquelier | Ilse Mathijssens | Gregory Missiaen | Filip Modderie | Jean-Christophe Mollaret | Françoise Morbois | Martine Moreau | Nicolas Moyné | Pierre Nihant | Raoul Nihart | Marleen Nijsten | Gregory Paternoster | Inne Peersman | Colette Piermont | Katja Princen | Hilde Provoost | Claude Renoux | Patrick Robijns | Christian Robin | Didier Salmon | Frank Schoonacker | Filip Schouteet | Olivier Sorini | Bart Swings | Kirsten Teubner | Pierre Theunissen | Patrick Théveniau | Sarah Thiry | Jean-François Tock | Morgane Tock | Marianne Van den Broeck | Bart Vanheste | Koen Van Hoey | Kristof Vanhoorne | Philippe Van Poppel | Jeroen Verbeek | Patrick Verhasselt | Aude de Villenfagne | Oriane de Vroey | Mosa Yattouti

**Photos :** Copyright EDF, EDF Luminus, Olivier Pirard, Philippe Veldeman.

**Conception graphique :** Pantarein.





36,5% du capital détenu par des actionnaires belges

Numéro 1 de l'hydro-électricité belge

Un parc éolien alimentant l'équivalent de 65 000 foyers en Belgique

78 581 membres du programme d'économies d'énergies Luminus Bonus

1,3 accidents du travail chômants par millions d'heures travaillées, soit un taux de fréquence très inférieur à la moyenne du secteur

88% des déchets industriels recyclés

Plus de 650 000 factures émises chaque mois sans papier

44% de femmes

11 nationalités