



Le présent PDF est la copie conforme du Rapport Développement Durable 2017 précédemment disponible sur le site [rseedfluminus.be](http://rseedfluminus.be), à présent hors ligne.

Il s'agit d'un document interactif qui n'est pas adapté à l'impression.

CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

## EDF Luminus Rapport développement durable 2017

Ce rapport **GRI** est destiné à l'ensemble de nos parties prenantes : clients, salariés, fournisseurs, leaders d'opinion, médias, spécialistes développement durable... L'adresse [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be) est à disposition pour tout commentaire, question ou suggestion d'amélioration. Bonne lecture !

### Le mot du Président du conseil d'administration



Plus de la moitié du total des investissements - 663 millions d'euros en cinq ans - consacrés à l'éolien, tandis que la rénovation du parc hydro-électrique se poursuit : EDF Luminus renforce son leadership dans le renouvelable.



Paul De fauw



Le mot du Président.pdf  
Adobe Acrobat Document [620.8 KB]

Download

### L'interview du Chief Executive Officer



Grégoire Dallemagne



Aider nos clients à réduire leur empreinte carbone est notre priorité. Plus de la moitié de nos collègues contribuent directement à identifier et à mettre en place des solutions énergétiques.



L'interview du CEO.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.0 MB]

Download

### Trois faits marquants 2017

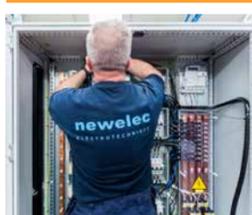
Réduction de 50% des émissions du Luminus Arena



Record de construction d'éoliennes



Plus de solutions énergétiques avec Newelec



Les faits marquants de 2017

[Lire la suite...](#)

### Chiffres clés 2017

0

accident chômant en 3 ans

180 000

contrats de services énergétiques

161

éoliennes

-21 millions €

résultat net

85/100

Score EcoVadis "exceptionnel"

241 millions €

investis dans le renouvelable en 3 ans

Tous les chiffres clés 2017

[Lire la suite...](#)

### Les infos à ne pas manquer

[Notre stratégie](#)

[Nos innovations](#)

[Le dialogue avec nos parties prenantes](#)

[Nos engagements 2030](#)

[Nos résultats Santé et Sécurité](#)

[Notre score EcoVadis](#)

[Notre empreinte carbone](#)

[Nos actions en faveur de la biodiversité](#)

[L'actu Continuité de fourniture](#)

[L'actu Energies renouvelables](#)

[L'efficacité énergétique en entreprise](#)

[L'efficacité énergétique pour les particuliers](#)

### Les temps forts de l'année (vidéo)

Développement durable : la transformation d'EDF Luminus se poursuit

Développement de l'éolien, maîtrise de la consommation, installations solaires et vente de batteries illustrent la transformation d'EDF Luminus en fournisseur de solutions énergétiques.

Ethique, environnement, social... plus de vingt temps forts sont évoqués dans cette vidéo.



[En savoir plus sur ce rapport GRI](#)

[Index GRI](#)



**CHIFFRES CLES**

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

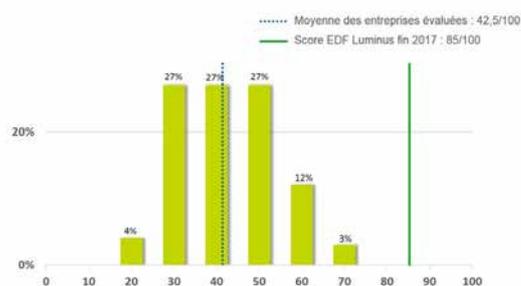
FR » CHIFFRES CLES

# Chiffres clés 2017

Indicateurs éthiques

- 0 alerte à la Commission Ethique Groupe
- 0 alerte sur les achats
- 1 plan d'action fournisseur en cours
- 5 audits internes

Score EcoVadis exceptionnel : 85/100



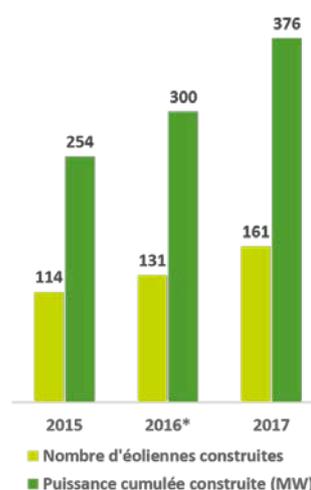
Performance sociétale : le score moyen des 35 000 entreprises évaluées par EcoVadis est de 42,5/100.

Environnement

Premier acteur éolien et hydraulique de Belgique

- 30 nouvelles éoliennes construites
- + 25% puissance installée éolienne
- 561 GWh énergie éolienne produite
- 173 GWh énergie hydraulique produite
- 333 000 tonnes de CO<sub>2</sub> évitées\* grâce à notre production renouvelable belge
- 59 M€ investis dans les énergies renouvelables
- 0 incident environnemental
- 721 tonnes de déchets extraits de la Meuse

Eoliennes construites au 31 décembre



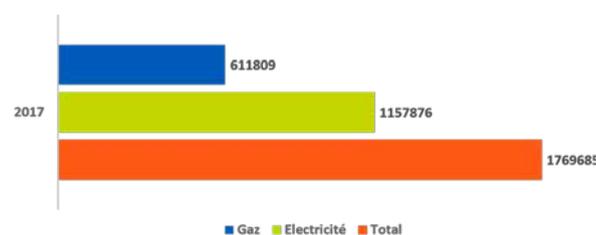
Source : EDF Luminus.

\*par rapport à une turbine gaz vapeur classique émettant 456 kgCO<sub>2</sub>/MWh (valeur en vigueur en Wallonie)

Satisfaction des clients

Un service 5 étoiles

Nombre de points d'accès



Volume de gaz vendu : 14,8 TWh

Volume d'électricité vendu : 13,9 TWh

- 179 657 contrats de service vendus
- +43 Net promoter score nouveaux services
- 4 101 MWh production annuelle des panneaux solaires installés chez nos clients

Innovation et Performance économique

- 3,02 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 21,5 millions d'euros de résultat net
- 104,3 millions d'euros d'investissements
- 38,2 millions d'euros de taxes et contributions

Ressources humaines

Aucun accident chômant en trois ans chez EDF Luminus S.A.

- 0 accident chômant sur le lieu de travail
- 41 % de femmes
- 9 nationalités
- 946 salariés EDF Luminus S.A.
- 2 061 salariés EDF Luminus "Groupe"

- 78 % taux d'engagement du personnel
- 57 % de promotion interne





CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

csr@edfluminus.be

FR » FAITS MARQUANTS

## Les faits marquants 2017

Record de construction d'éoliennes, trois ans sans accident chômant, performance sociale exceptionnelle selon la société EcoVadis, nouvelles acquisitions, nouvelles offres de services... les faits marquants 2017 sont nombreux. Découvrez-les ci-dessous !

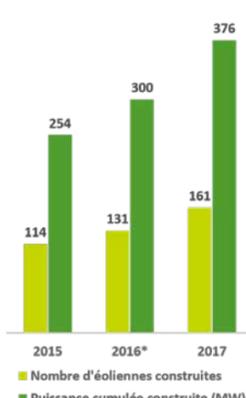
### Record de construction d'éoliennes

30 éoliennes construites en un an

EDF Luminus renforce son leadership dans le secteur de l'éolien onshore. 30 éoliennes ont été construites en 2017, un record !

Le montant des investissements éoliens atteint 58 millions d'euros en 2017.

Cet effort considérable se traduit par une augmentation de la production éolienne de près de 20% en 2017, ce qui représente 17,5% de la production éolienne belge. Près de 20 nouvelles demandes de permis ont été déposées en 2017 auprès des autorités compétentes.



Source : EDF Luminus.

En savoir plus sur les énergies renouvelables

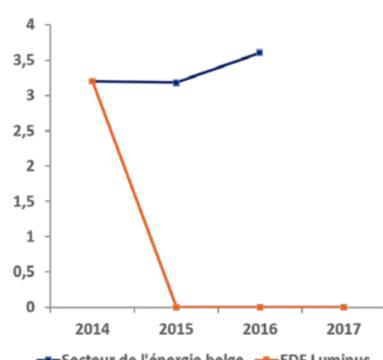
### Trois ans sans accident chômant

En 2017, pour la troisième année consécutive, EDF Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Ce résultat est le fruit d'un effort constant de tous pour faire de la sécurité la première priorité, au travail et ailleurs.

En 2017, le total des heures de formation consacrées à la sécurité s'élève à 7 039 heures (soit une augmentation de 26%, par rapport aux 5 579 heures enregistrées en 2016).

En savoir plus sur la sécurité

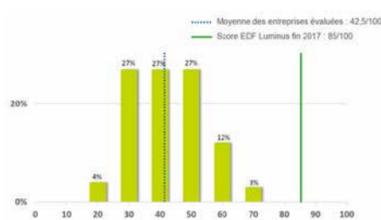
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



Source : EDF Luminus.

### Un score social "exceptionnel" selon EcoVadis

Avec une note de 90/100 pour l'aspect environnemental, de 90/100 au niveau des pratiques ressources humaines, de 70/100 en termes d'éthique des affaires et de 70/100 pour les achats responsables, EDF Luminus est toujours au top des notes décernées au secteur de l'énergie.



Source : EcoVadis.

En savoir plus sur le score EcoVadis

### Le stade Luminus Arena bientôt neutre en CO2

Déjà 50% des émissions supprimées grâce aux travaux réalisés en 2017

EDF Luminus et KRC Genk collaborent depuis 2016 afin de rendre le Luminus Arena neutre en CO<sub>2</sub> d'ici 2020. Les deux premières phases des travaux ont été réalisées en 2017.

Lire la suite



### Newelec rejoint le groupe EDF Luminus

Nouvelle acquisition dans les solutions énergétiques

Le 30 mai 2017, EDF Luminus a acquis une participation majoritaire dans le capital de Newelec. Cette PME de 150 personnes, principalement active en Wallonie et à Bruxelles, est spécialisée dans l'électricité et l'électrotechnique industrielle.

Lire la suite



### Coopérative éolienne : plus de 1500 membres

Augmentation du nombre de coopérateurs : +38%

La coopérative EDF Luminus Wind Together, créée le 8 mars 2016, comptait, au 31 décembre 2017, plus de 1 500 coopérateurs, soit une augmentation de 38% par rapport à fin 2016.

Au total, ce sont 3,5 millions d'euros qui ont été collectés par la coopérative depuis sa création en 2016.

Cette coopérative a pour objectif d'associer les citoyens belges au développement des énergies renouvelables.

En savoir plus sur la coopérative éolienne



### Les acquisitions 2017

Newelec en mai

En savoir plus

Gezel II en juin

En savoir plus

Poelaert-Peterman en septembre

En savoir plus

Insaver en octobre

En savoir plus

### Les nouvelles offres 2017

L'application My Luminus évolue

En savoir plus

Batteries domestiques

En savoir plus

Efficiency box

En savoir plus

Flexibilité décentralisée

En savoir plus

### Les temps forts de l'année (vidéo)

La transformation d'EDF Luminus en fournisseur de services se poursuit.

Ethique, environnement, social... plus de 20 temps forts sont évoqués dans cette vidéo. Développement de l'éolien, maîtrise de la consommation, mesures en faveur de la biodiversité, etc.





CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » INSTANCES DIRIGEANTES

## Le mot du Président



Paul De fauw

Croître encore dans les solutions énergétiques et le renouvelable



Le mot du Président.pdf  
Adobe Acrobat Document [620.8 KB]

Download

## L'interview du CEO



Grégoire Dallemagne

Aider nos clients à réduire leur empreinte carbone



L'Interview du CEO.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.0 MB]

Download

### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

## Composition du Conseil d'Administration

A fin décembre 2017, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus est composé de 12 administrateurs:

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

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

Téléchargez la composition du Conseil d'Administration

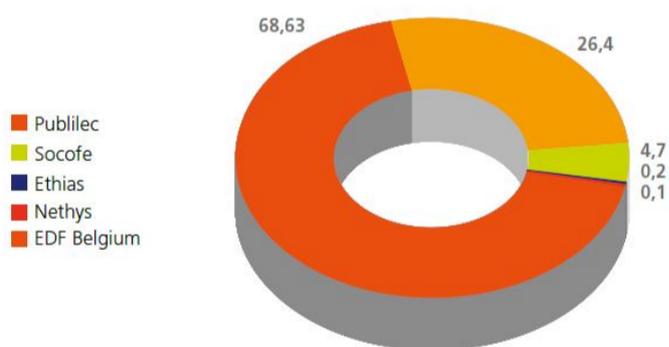


Composition du Conseil d'Administration.  
Adobe Acrobat Document [157.5 KB]

Download

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

Actionnariat en pourcentage (%) :



Source : EDF Luminus.

### Gouvernance : des réunions régulières des instances de décision

#### 9 réunions du Conseil d'Administration en 2017

Le Conseil d'Administration définit la politique et la stratégie générale de la société et supervise la gestion opérationnelle. Il délègue la gestion journalière au Comité exécutif. Il s'est réuni à 9 reprises en 2017. En savoir plus sur [la composition du comité exécutif](#).

#### 9 réunions des trois comités spécialisés

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

Ces comités sont les suivants :

- Le Comité stratégique évalue le plan stratégique de la société (ex. projets d'investissement ou d'acquisition) et émet des avis sur les orientations à prendre. Il s'est réuni deux fois en 2017.
- Le Comité d'audit et de risques s'assure de la fiabilité de l'information financière fournie aux actionnaires et émet des recommandations sur la politique comptable, l'examen des comptes, le contrôle du budget et la qualité du contrôle interne. Il formule aussi des recommandations quant à la politique à adopter en matière de risques financiers ou opérationnels majeurs. Il s'est réuni quatre fois en 2017.
- Le Comité de nomination et de rémunération examine la politique de rémunération de l'entreprise et suit en particulier la nomination, la performance et la rémunération des membres du Comité exécutif. Il s'est réuni trois fois en 2017.

## Le Groupe EDF Luminus aujourd'hui

### Des filiales au service de la performance énergétique

Afin de proposer à nos clients une gamme complète de services et de solutions énergétiques, nous avons procédé à plusieurs acquisitions.

Aujourd'hui, le groupe EDF Luminus compte près de 2 000 personnes.

Plus d'informations sur le Groupe EDF Luminus



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » CONTEXTE ET ENJEUX

## Contexte, enjeux et impacts

Le secteur de l'énergie traverse une période de forte transformation qui affecte les activités sous contrôle direct d'EDF Luminus (achat et vente d'énergie, construction et entretien des unités de production), comme celles qui relèvent de sa sphère d'influence (niveau de la demande d'énergie, intérêt des clients pour les services d'efficacité énergétique, etc.).

Dans les métiers traditionnels, de nombreux facteurs externes échappent au contrôle de EDF Luminus, en particulier :

- l'évolution des prix sur le marché de gros, dont la volatilité n'a jamais été aussi grande
- les incertitudes sur les perspectives des actifs thermiques et nucléaires
- les changements très fréquents du cadre réglementaire, aussi bien commercial qu'environnemental
- l'évolution des provisions effectuées en vue du démantèlement des centrales nucléaires.

### Un secteur aux contraintes très spécifiques

L'électricité ne se stocke pas, ou très peu, surtout en Belgique du fait de l'absence de grand hydraulique (pas de barrages de haute montagne).

Le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, Elia, doit assurer l'équilibre production/consommation à tout moment afin d'éviter toute coupure d'électricité intempestive. Pour garantir la continuité de la fourniture d'énergie auprès des clients finaux, Elia contracte différents types de services auprès de producteurs d'électricité, belges ou étrangers, à différents horizons de temps (très court terme ou plus long terme).

En tant que « responsable d'équilibre » vis-à-vis du gestionnaire de réseau, EDF Luminus doit à tout moment injecter dans le réseau un volume d'électricité équivalent à la consommation de ses clients. Garantir l'équilibre entre la production et la consommation nécessite :

- de bien estimer les profils de consommation des clients à long, moyen et court terme, pour prévoir à l'avance les moyens de couvrir ces besoins de façon optimale, du point de vue coût et fiabilité de l'énergie fournie ;
- d'ajuster en temps réel les capacités de production flexibles (turbines à gaz, cycles combinés, cogénération...) pour compenser les variations de production renouvelable ou la défaillance d'unités de base (centrales nucléaires) ;
- de couvrir les risques financiers liés aux fluctuations très importantes des prix de l'électricité et du gaz sur le marché de gros. Ceux-ci peuvent en effet augmenter brusquement, par exemple en cas d'indisponibilités imprévues. Ou à l'inverse chuter durablement, en cas d'excès de production par rapport aux besoins, ce qui réduit le revenu des producteurs.

La configuration du marché de l'électricité a été bouleversée ces dernières années. La part des énergies renouvelables dans le mix énergétique européen augmente chaque année, ce qui crée d'importantes fluctuations, à la hausse ou à la baisse, en fonction de la force du vent et de l'ensoleillement.

### Des risques accrus en raison de fortes variations des prix court terme

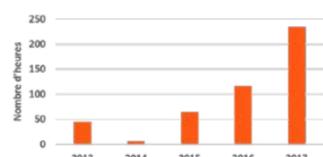
En 2017, une situation inédite a engendré une très forte variation des prix court terme. Deux raisons principales expliquent ce phénomène :

- l'indisponibilité imprévue de plusieurs unités nucléaires en Belgique (Tihange 1, Doel 3) et un potentiel d'importation nucléaire limité (indisponibilité de plusieurs unités de base en France)
- une production d'énergie renouvelable inférieure aux prévisions, l'hydraulicité ayant été très faible sur l'année et les mois de janvier et avril ayant été particulièrement peu venteux.

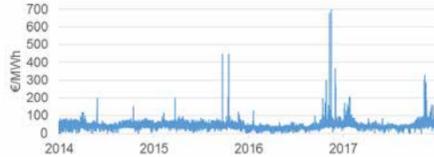
Ces deux éléments ont eu un impact significatif à la fois sur les prix Belpex (day ahead) et sur les prix de déséquilibre (balancing). Ces variations de prix se traduisent par une hausse des coûts d'approvisionnement (qui ne peut être répercutée sur les prix facturés aux clients résidentiels) et donc par une baisse des marges d'EDF Luminus.

A titre d'exemple, le prix moyen du MWh day ahead en 2017 s'établit à 45€. Ce prix a pu atteindre des pics extrêmement hauts, jusqu'à 700 €/MWh en janvier 2017, lors de périodes de forte demande d'électricité en fin de journée (cf. le graphique de droite).

Le graphique de gauche montre que le nombre d'heures avec des prix Belpex supérieurs à 100 €/MWh a doublé entre 2016 et 2017.



Source : Elia.

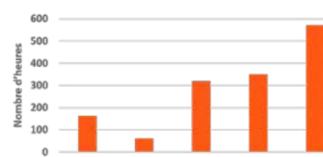


Source : Elia.

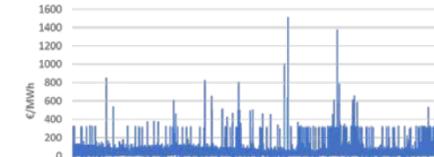
### Des coûts de déséquilibre également en hausse

Les prix de déséquilibre (prix appliqués lors de déséquilibres constatés entre les injections et les prélèvements d'un responsable d'accès) ont également été affectés par la situation expliquée ci-dessus et ont suivi la même tendance que les prix Belpex.

Sur le graphique de gauche ci-après, on observe une forte hausse (64%) du nombre d'heures avec des prix de déséquilibre supérieurs à 300€/MWh - précisément 571 heures en 2017 contre 348 heures en 2016. A droite, on constate la forte volatilité des prix, accentuée en période hivernale (de janvier à mars et d'octobre à décembre).



Source : Elia.



Source : Elia.

## Chaîne de valeur : mise à jour 2017

La chaîne de valeur EDF Luminus différencie les activités sous son contrôle direct de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, en conformité avec les recommandations ISO 26 000.

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

- du degré de contrôle d'EDF Luminus sur l'activité, du plus faible au plus élevé, le résultat obtenu apparaissant dans la colonne de droite ;
- de l'enchaînement chronologique des activités, les activités "upstream" (amont) apparaissant en haut du tableau, tandis que les activités "downstream" (aval) apparaissent en bas
- de ce qui concerne directement ou indirectement les personnes, les clients, l'environnement ou les aspects financiers.



Chaîne valeur RDD 2017 FR.pdf  
Adobe Acrobat Document [222.8 KB]

Download

Le seul changement par rapport à la chaîne de valeur 2016 est lié à l'extension de la gamme de services fournis aux particuliers et aux entreprises. Avec l'acquisition d'Insaver en particulier, EDF Luminus est désormais en mesure de proposer aux clients l'installation de batteries domestiques et l'isolation des murs creux.

## Jeux et impacts, selon les standards GRI

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

Pour chacun des 18 enjeux listés ci-dessus, un inventaire des impacts a donc été réalisé, afin de préciser le rôle joué par EDF Luminus : responsabilité directe, contribution via ses relations commerciales ou dépendance vis-à-vis de décisions externes.



Enjeux & impacts.pdf  
Adobe Acrobat Document [123.4 KB]

Download



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES**
- Baromètre sociétal
- Grille de matérialité
- Rencontres 2017
- Coopérative éolienne
- Gestion de l'hydraulicité
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

#### FR » PARTIES PRENANTES

## Dialogue avec les parties prenantes

### Nos engagements

La politique de responsabilité sociétale d'EDF Luminus, dans sa version 2017, comporte un **engagement spécifique en matière de dialogue avec les parties prenantes** :

*"Nous identifions et nous faisons face à nos défis environnementaux et sociaux de manière responsable. Nous prenons des engagements RSE spécifiques au-delà des lois et normes applicables. Ceux-ci sont discutés ouvertement avec nos parties prenantes. Nous suivons et évaluons notre performance RSE et rendons compte de nos progrès chaque année."*

Cet engagement est une formalisation des actions mises en place depuis 2012, suite à la publication du premier rapport développement durable d'EDF Luminus.

Avec la publication en 2015 d'un rapport en conformité avec les recommandations GRI4 (Global Reporting Initiative - guidelines 4) puis avec le standard GRI en 2017, EDF Luminus franchit de nouvelles étapes dans l'information des parties prenantes.

En savoir plus sur ce rapport développement durable GRI

#### Communication avec des parties prenantes spécifiques : deux extraits papier du rapport en ligne

Durant l'été 2017, deux extraits du Rapport Développement durable 2017 ont été réalisés pour faciliter l'information de publics spécifiques, leaders d'opinion ou grand public. Une version papier\* de ces deux extraits peut vous être envoyée sur simple demande à [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be).

\*papier certifié, recyclé et compensé en CO2



**Extrait I : les faits marquants**  
Faits marquants 2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [873.0 KB]

Download



**Extrait II : quelques actions & indicateurs**  
Extrait rapport 16 pages 2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.7 MB]

Download

### Le cadre

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet.

En Belgique, la loi prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques. En Wallonie, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire pour l'installation de tout parc éolien d'une puissance supérieure à 3 MW.

Par ailleurs, EDF Luminus mesure les attentes sociétales de ses clients depuis 2012. EDF Luminus a publié sa première grille de matérialité en 2015.

Chaque année, EDF Luminus évoque dans son rapport développement durable les principaux événements qui ont permis de rencontrer directement certaines parties prenantes.

### Baromètre sociétal

Lire la suite

### Grille de matérialité

Lire la suite

### Rencontres 2017

Lire la suite

### Les faits marquants

#### Des partenariats publics-privés pour développer les énergies renouvelables



Après la mise sur pied de l'association e-NosVents en 2016, détenue à 60% par EDF Luminus et à 40% par ELSA, l'année 2017 a vu naître un second partenariat public-privé : la création de la société « ActiVent Wallonie » avec les intercommunales IPFH, IEG et Sedifin. Objectif de ce partenariat : le développement, la construction et l'exploitation de projets en énergie renouvelable dans le Hainaut et en Brabant Wallon.

#### La coopérative EDF Luminus Wind Together compte plus de 1 500 membres



La coopérative EDF Luminus Wind Together, créée le 8 mars 2016, comptait, au 31 décembre 2017, plus de 1 500 coopérateurs, soit une augmentation de 38% par rapport à fin 2016. Cette coopérative a pour objectif d'associer les citoyens belges au développement des énergies renouvelables.

Lire la suite

#### Accord avec la Région Wallonne sur la gestion de l'hydraulicité en Meuse



Le 24 novembre 2017, EDF Luminus et le Service Public Wallon ont signé une convention de collaboration, afin d'optimiser la gestion des débits de la Meuse et de la Sambre sur le territoire wallon. Cette convention contribuera à pérenniser l'exploitation des sept centrales hydro-électriques exploitées par EDF Luminus.

Lire la suite

### Les indicateurs

#### Des réunions publiques obligatoires ou volontaristes

Un indicateur quantitatif possible pour l'évaluation du dialogue avec les parties prenantes externes concerne l'organisation de réunions publiques.

En 2017, onze réunions publiques obligatoires ont été organisées, dont dix en Wallonie. Huit réunions ont été organisées à titre volontaire en 2017, dont six en Flandre.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

Baromètre sociétal

Grille de matérialité

Rencontres 2017

- Coopérative éolienne

- Gestion de l'hydraulicité

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

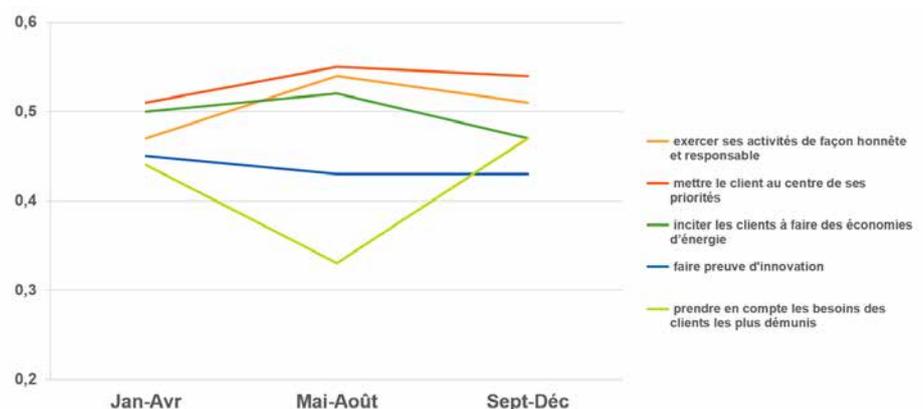
FR » PARTIES PRENANTES » Baromètre sociétal

## Baromètre RSE : les attentes sociétales des clients résidentiels

Depuis 2012, les attentes des clients résidentiels en matière sociétale sont mesurées régulièrement, afin d'orienter les actions de l'entreprise et sa communication. Fait marquant en 2017 : la thématique "économies d'énergie" gagne en importance par rapport à 2016.

### Les résultats 2017

#### Baromètre Clients RSE (Responsabilité sociétale)



Source : EDF Luminus.

L'observation du baromètre 2017 ci-dessus montre :

- Une stabilité sur certains items : le **focus client** reste une des premières attentes, comme en 2016, à 0,53 en moyenne ; **l'éthique** reste le deuxième, et gagne même un peu en importance par rapport à 2016, à 0,50.
- Une évolution notable sur l'item « **encourager les économies d'énergie** » : ce thème gagne neuf points entre les moyennes 2016 (0,40) et 2017 (0,49).
- Une variation importante de la préoccupation vis-à-vis des **clients vulnérables**, beaucoup plus faible à la fin de l'été – cette variation illustre d'ailleurs à quel point une bonne gestion des acomptes mensuels peut représenter une réelle aide pour de nombreux clients.

« Suivre l'évolution des attentes des clients vis-à-vis de différentes questions de société nous aide à faire évoluer notre politique et nos actions en matière de responsabilité sociétale », explique Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility at EDF Luminus. « Les attentes en matière éthique restent élevées. Et nous sommes heureux de voir une telle progression sur un thème important, les économies d'énergie – un thème auquel nous nous efforçons d'intéresser les clients avec l'évolution de l'application My Luminus, qui permet de comparer sa consommation avec celle d'autres consommateurs types, et de bénéficier de conseils ciblés pour réduire sa facture ».

### La méthodologie

Le baromètre sociétal d'EDF Luminus mesure quotidiennement l'évolution des attentes d'un échantillon de 2000 clients, vis-à-vis d'une dizaine de thèmes sociétaux.

Nous publions chaque année les évolutions de cinq thèmes clés, commerciaux, sociaux, éthiques ou environnementaux, également identifiés comme prioritaires dans la grille de matérialité GRI (Global Reporting Initiative).

Voici les options proposées aux clients en 2017 :

« Pour me satisfaire, l'entreprise doit :

- *mettre le client au centre de ses priorités*
- *exercer ses activités de façon honnête et responsable*
- *inciter les clients à faire des économies d'énergie*
- *prendre en compte les besoins des clients les plus démunis*
- *renouveler et améliorer ses produits et ses services en permanence.* »

« Les réponses ne sont pas utilisées telles quelles », explique Chantal Dalimier, en charge des études clients. « Elles sont corrélées avec la satisfaction générale des clients, ce qui permet d'étudier l'intensité de la liaison entre les différentes variables. »

En 2017, le questionnaire a évolué sur un point : l'un des cinq items a été éliminé, car systématiquement au plus bas dans l'échelle des attentes. La question « mon fournisseur doit faire preuve de stabilité et offrir plus de sécurité » n'est donc plus posée. Elle a été remplacée par la question ci-dessus sur l'innovation.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES**
- Baromètre sociétal
- Grille de matérialité**
- Rencontres 2017
- Coopérative éolienne
- Gestion de l'hydraulicité
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » PARTIES PRENANTES » Grille de matérialité

## La grille de matérialité et ses évolutions

### 18 thèmes prioritaires pour le rapport 2017

Le standard GRI (Global Reporting Initiative), comme la version G4 des lignes directrices en matière de reporting durable, prévoit l'identification de thématiques prioritaires ("material topics") en fonction des avis émis par les différentes parties prenantes.

La liste des thématiques méritant la rédaction d'une "Disclosure on Management Approach", au sens GRI4 du terme, a évolué depuis la publication, dans le rapport développement durable 2015, de la première grille de matérialité élaborée en consultant de multiples parties prenantes. Ces évolutions portent à 18 le nombre de thèmes sur lesquels EDF Luminus s'engage à rendre publics ses actions et ses résultats. Six d'entre eux relèvent de la satisfaction des clients, quatre concernent l'environnement et quatre autres les ressources humaines.

ETHIQUE	CLIENTS	INNOVATION	ENVIRONNEMENT	RESSOURCES HUMAINES
Ethique et conformité	Consommation des clients résidentiels	Innovation	Empreinte carbone	Santé et sécurité au travail
Pratiques commerciales	Qualité du service	<b>PROFIT</b>	Développement des énergies renouvelables	Qualité de vie au travail
	Clients vulnérables	Performance économique	Sécurité des installations	Développement des compétences
	Prix de l'énergie		Ressources naturelles et biodiversité	Diversité et égalité des chances
	Efficacité énergétique des entreprises			
	Continuité de fourniture			

### La grille de matérialité établie en 2015

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

Une première liste d'enjeux avait été établie en 2014 et publiée dans [le rapport développement durable](#). Le travail réalisé en 2015 a consisté à :

- simplifier la liste des enjeux pour faciliter leur priorisation (de 35 à 20 enjeux)
- consulter différents types de parties prenantes (pouvoirs publics, clients, salariés, universitaires, ONGs, etc.) ;
- identifier les sujets sur lesquels des informations plus détaillées étaient attendues par certains types de publics (biodiversité en particulier) ;
- établir une liste de thèmes prioritaires, devant faire l'objet de "Disclosures on management approach" au sens GRI4 ;
- pour chacun de ces 15 thèmes, clarifier les enjeux, décrire les process et définir des indicateurs pertinents, permettant de suivre l'évolution des résultats.

### Les changements apportés depuis 2015

En 2015, une première grille de matérialité avait été élaborée en intégrant l'avis de différentes catégories de parties prenantes, internes et externes. Quinze thématiques prioritaires avaient alors été identifiées.

En 2016, deux thématiques additionnelles ont été ajoutées, le "Bien-être au travail" et la "Diversité", en raison de leur influence grandissante sur les performances d'une entreprise en pleine mutation.

Toujours en 2016, le thème "consommation et empreinte carbone" du chapitre Clients a été divisé en deux sous-parties, pour tenir compte du fait que les produits et services vis-à-vis des clients résidentiels et entreprises diffèrent fortement les uns des autres. Le thème concernant les entreprises a été intitulé "efficacité énergétique" pour plus de clarté, tandis que le thème concernant les clients résidentiels conservait l'accent mis sur la consommation.

### Consultation des parties prenantes en 2017

En 2017, un petit échantillon de personnes (20 salariés de différents départements) a été consulté pour évaluer le besoin de faire évoluer la grille de matérialité, si possible en la simplifiant.

Cette consultation rapide a permis d'établir qu'aucun thème ne pouvait être éliminé. En effet, les avis différaient énormément d'une personne à l'autre, sans qu'aucune tendance ne puisse être mise en évidence.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

**PARTIES PRENANTES**

Baromètre sociétal

Grille de matérialité

**Rencontres 2017**

- Coopérative éolienne

- Gestion de l'hydraulicité

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » PARTIES PRENANTES » Rencontres 2017

## Rencontres et relations avec les parties prenantes en 2017

### Inauguration du parc éolien de Tournai-Ouest

Le 22 septembre 2017, EDF Luminus et ELSA, la filiale énergétique de l'Agence de Développement territorial IDETA, ont inauguré un nouveau parc éolien, fruit de leur partenariat, dans la future zone économique de Tournai Ouest 3.

Ce partenariat entre EDF Luminus et ELSA s'est traduit par la mise sur pied, en 2016, de la société e-NosVents, détenue à 60% par EDF Luminus et à 40% par ELSA. La mise en service de ce parc de 8 éoliennes pour une puissance totale de 17,6 MW permet d'éviter l'émission de 20 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an (par rapport à une centrale à charbon). L'électricité produite est actuellement injectée dans le réseau de distribution.



Plus de 500 personnes étaient présentes pour l'inauguration.



Inauguration en présence de (de gauche à droite) : François Desmaré, Senior Manager Expert Wind, Marie-Christine Marghem, ministre fédérale de l'Energie et du Développement Durable, Xavier Leblanc, Wind Business Director, EDF Luminus, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus, Olivier Bontems, Directeur Equipements, Participations & Energie IDETA, Rudy Demotte, ministre-président de la Fédération Wallonie-Bruxelles, bourgmestre de Tournai.

### Inauguration du parc éolien de Katoen Natie

Le 14 décembre 2017, EDF Luminus a inauguré six éoliennes sur le site Loghiddien City de Katoen Natie à Kallo en présence de Kris Peeters, Vice premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs.

Ce projet est le plus grand projet jamais réalisé par EDF Luminus sur un site industriel. Les six éoliennes, d'une hauteur de 185 mètres et d'une puissance de 3,2 MW chacune permettront d'éviter l'émission de 22 600 tonnes de CO<sub>2</sub> (par rapport à une centrale thermique au charbon), soit l'équivalent de la consommation de 13 000 ménages.

Katoen Natie n'en est pas à son coup d'essai en termes d'énergie éolienne, puisqu'en 2016, EDF Luminus avait déjà implanté deux éoliennes sur un des sites de l'entreprise, à Beringen.



Visite de l'une des six éoliennes lors de l'inauguration.

De gauche à droite : Kevin De Muynck, Wind Asset Manager, Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus, Kris Peeters, vice-premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, Fernand Huts, CEO de Katoen Natie, et Kurt Dupon, Projects & Engineering Director, Katoen Natie.



De gauche à droite : Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs, Kurt Dupon, Director Katoen Natie, Kris Peeters, vice-premier ministre, Grégoire Dallemagne, CEO, Fernand Huts, CEO de Katoen Natie et Frederik Snoeck, Corporate Director Production EDF Luminus.



Animation son et lumière lors de l'inauguration des six éoliennes à Kallo.

### Le Wind Day fêté à Tourpes



Le 16 juin 2017, EDF Luminus a organisé un "afterwork" sur le site éolien de Tourpes à l'occasion du Global Wind Day 2017.

Plus de 350 personnes étaient présentes lors de cet événement, qui a pour but, au niveau mondial, de sensibiliser les populations locales à l'importance des énergies renouvelables.

### Près de 400 personnes présentes pour l'inauguration de Héron

Le 29 septembre 2017, EDF Luminus a inauguré le nouveau parc éolien de Héron, composé de trois éoliennes de 2,5 MW chacune.

La production de ces trois éoliennes permettra d'éviter les émissions d'un peu moins de 7 800 tonnes de CO<sub>2</sub> par an (par rapport à une centrale thermique), ce qui correspond à l'équivalent de la consommation annuelle de 4 500 ménages.

Dans la foulée de l'inauguration, EDF Luminus a organisé un "afterwork" pour les riverains et les acteurs locaux. Près de 400 personnes étaient présentes et ont eu l'occasion de visiter une éolienne et de se familiariser avec les énergies renouvelables et leurs caractéristiques.



De gauche à droite au premier rang : Chrystelle Debève, Wind Project Officer, Marie Marchal-Lardinois, Présidente du CPAS de Héron, Achille Lorent, ancien bourgmestre, Eris Hautphenne, bourgmestre, Xavier Leblanc, Wind Director EDF Luminus.

### Spark e-day à Francorchamps : les clients EDF Luminus témoignent



Le 17 novembre 2017, EDF Luminus a participé au Spark E#Day à Spa-Francorchamps, événement dédié à la mobilité électrique de la ville de demain.

Lors de cette journée, des conférences étaient organisées avec des orateurs de marque dont Bertrand Piccard, inventeur et pilote du Solar Impulse et Alejandro Agag, fondateur du championnat international de formule E.

Lors d'un panel sur le thème « Comment intégrer des solutions énergétiques durables dans la stratégie de développement de votre entreprise ? », plusieurs clients et filiales d'EDF Luminus ont témoigné de leurs efforts en termes d'efficacité énergétique et d'énergie renouvelable dans le développement de leur entreprise.

Pour le Groupe François, Benoit Helsemans, Research, Development and Communications manager, a expliqué le chemin pour parvenir à être totalement autonome en électricité renouvelable. Il a également mis en avant les projets futurs d'énergie renouvelable développés en collaboration avec EDF Luminus et les challenges associés. Pour Benoit Helsemans, « Une modernisation du cadre légal serait utile pour faciliter la transition énergétique. Nous souhaiterions en effet créer un microgrid d'entreprise ».



Eric Browaeys, Site Director chez UCB (à gauche) et Benoit Helsemans, Research, Development and Communications manager pour le Groupe François (à droite), participant au panel de discussion sur le thème de l'efficacité énergétique.

L'ambition d'UCB est d'atteindre la neutralité en CO<sub>2</sub> d'ici 2030, afin de mener le changement climatique tout en le subissant. Le défi est réalisable puisqu'aujourd'hui l'UCB est déjà à 92% d'électricité renouvelable. Pour Eric Browaeys, Site Director chez UCB, « l'efficacité énergétique est un moteur de croissance. Toute réduction des émissions de CO<sub>2</sub> est une réduction des coûts. »

Newelec et Davivster, filiales d'EDF Luminus, ont également enrichi la discussion avec leurs expériences en matière d'efficacité énergétique.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

**PARTIES PRENANTES**

Baromètre sociétal

Grille de matérialité

Rencontres 2017

**- Coopérative éolienne**

- Gestion de l'hydraulicité

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » PARTIES PRENANTES » - Coopérative éolienne

## La coopérative EDF Luminus Wind Together compte plus de 1 500 membres

La coopérative [EDF Luminus Wind Together](#), créée le 8 mars 2016, comptait, au 31 décembre 2017, plus de 1 500 coopérateurs, soit une augmentation de 38% par rapport à fin 2016. Cette coopérative a pour objectif d'associer les populations au développement des énergies renouvelables.

Toute personne physique domiciliée ou résidant en Belgique et toute personne morale établie en Belgique peut acquérir jusqu'à 24 actions, d'une valeur nominale de 125 euros.

### Coopérative éolienne : dividende de 4,4% accordé en juin par l'Assemblée Générale

La première Assemblée Générale de la coopérative EDF Luminus Wind Together s'est déroulée le 6 juin 2017 au Centre Belge de la Bande Dessinée à Bruxelles. Celle-ci a décidé d'octroyer un dividende de 4,4% à ses 1 151 coopérateurs pour leur investissement dans l'énergie verte, produite localement.

La coopérative a été mise sur pied par EDF Luminus en 2016 dans le but d'impliquer les citoyens dans le développement de ses projets éoliens.

### Nouvelle souscription le 12 décembre 2017

Une troisième tranche de 2 millions d'euros a été ouverte à souscription le 12 décembre 2017. Cette troisième tranche permet aux membres de la coopérative d'acquérir des parts dans les parcs éoliens de Lochristi et de Floreffe.

En 2017, 432 nouveaux coopérateurs ont investi pour un montant de 806 000 €. Au total, ce sont 3,5 millions d'euros qui ont été collectés par la coopérative depuis sa création en 2016.

### L'éolienne de Lochristi



L'éolienne de Lochristi (2,35 MW), mise en service en novembre 2017.

### L'éolienne de Floreffe



Trois nouvelles éoliennes ont été construites à Floreffe en 2017.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

Baromètre sociétal

Grille de matérialité

Rencontres 2017

- Coopérative éolienne

- Gestion de l'hydraullicité

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » PARTIES PRENANTES » - Gestion de l'hydraullicité

## Accord avec la Région Wallonne pour une gestion optimisée de l'hydraullicité en Meuse

Le 24 novembre 2017, EDF Luminus et le Service Public Wallon ont signé une convention de collaboration afin d'optimiser la gestion des débits de la Meuse et de la Sambre sur le territoire wallon. Cette convention contribuera à pérenniser l'exploitation des sept centrales hydro-électriques exploitées par EDF Luminus.

EDF Luminus dispose du droit d'exploiter six centrales hydro-électriques sur la Meuse et une sur la Sambre, ce qui représente une large part du productible hydro-électrique wallon. L'administration wallonne, quant à elle, gère plusieurs barrages-écluses au fil de l'eau - 15 ouvrages sur la Meuse et 19 sur la Sambre, et doit garantir des niveaux d'eau compatibles avec la navigation.

La convention signée en novembre 2017 a notamment pour objectifs :

- de maximiser la production d'énergie renouvelable,
- d'améliorer la prédictibilité des débits et du productible électrique,
- de garantir les débits les plus stables possibles afin de préserver la qualité de l'eau et de mieux protéger l'environnement.

Tout ceci contribuera à garantir la pérennité de la filière hydro-électrique en Wallonie.

Concrètement, la convention se traduira par la rédaction d'un protocole de régulation des débits pour chacun des sept sites communs, sur base d'un outil de simulation et de prévision approuvé par un comité technique. Les parties s'informeront mutuellement et coordonneront leurs actions, pour l'exploitation courante, la planification des maintenances et la gestion des imprévus. Un bilan annuel de la convention sera réalisé chaque année.

La signature de cette convention s'inscrit dans le cadre de la deuxième Stratégie de développement durable adoptée par le Gouvernement wallon le 7 juillet 2016, visant le développement des énergies renouvelables, et du Plan Infrastructures 2016-2019 adopté par le Gouvernement wallon le 21 janvier 2016.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

**CONTACT**  
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENGAGEMENTS 2030

## Contribuer aux objectifs durables (SDGs) des Nations Unies

### Engagements et réalisations

EDF Luminus agit concrètement en faveur de 10 objectifs

EDF Luminus a été l'une des premières entreprises belges à publier des engagements relatifs aux 17 objectifs «développement durable» (« Sustainable Development Goals » en anglais) des Nations Unies, dès l'automne 2015.

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

Dès fin 2015, EDF Luminus s'était engagé en faveur de 4 objectifs



**Santé et Bien-être du personnel (objectif n° 3)**  
 L'ambition d'EDF Luminus en matière de Santé et Sécurité reste le "zéro accident". Objectif quasiment atteint, puisqu'aucun accident chômant n'est à déplorer au sein du personnel EDF Luminus depuis 2015, soit trois ans sans aucun arrêt de travail lié à l'activité professionnelle. Ce résultat est le fruit d'une amélioration constante des pratiques et de l'intégration de l'impératif sécurité dans toutes les politiques et procédures. Cf. chapitre "Santé et Sécurité" de ce rapport.

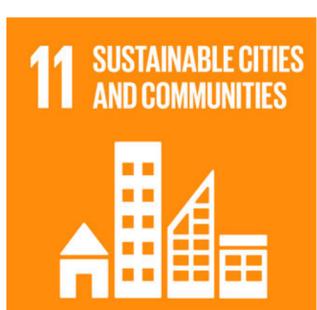
Santé et sécurité



**Energies propres et d'un coût abordable (objectif n° 7)**  
 Depuis 2015, EDF Luminus a investi 241,2 millions d'euros dans les énergies renouvelables. En 2017, EDF Luminus a renforcé son leadership dans le secteur de l'éolien terrestre, avec un total de 376 MW fin 2017. En une seule année, 30 éoliennes ont été construites – un record jamais atteint jusqu'à présent en Belgique. L'objectif d'EDF Luminus : un parc éolien de 600 MW d'ici 2021. Cf. Chapitres "Energies renouvelables" et "Prix de l'énergie" de ce rapport.

Energies renouvelables

Prix de l'énergie



**Villes et communautés durables (objectif n° 11)**  
 Depuis 2014, EDF Luminus a signé plusieurs partenariats avec des organisations engagées dans la réduction de leur empreinte carbone : province de Liège, ville de Gand, ville de Genk, etc. Rénovation de l'éclairage public, mobilité électrique, efficacité énergétique des bâtiments... ces services font désormais partie intégrante de la gamme d'offres proposées par EDF Luminus à l'ensemble de ses clients. En 2017, le nouveau quartier Tondelier a bénéficié d'une première extension du réseau de chauffage urbain de la ville de Gand, alimenté par la centrale de

Gand-Ham.  
 Cf. chapitre "Efficacité énergétique des entreprises" de ce rapport.

Efficacité énergétique des entreprises



**Lutter contre les changements climatiques (objectif n° 13)**  
 EDF Luminus a signé la lettre d'engagement de The Shift en faveur du climat dès 2015 – et continue à mesurer chaque année son empreinte carbone globale, afin d'identifier les actions prioritaires pour la réduire. Outre le développement du parc éolien et des services énergétiques, la rénovation des centrales hydro-électriques ou l'optimisation des unités de production thermiques, des actions visant la consommation de papier ou la réduction des émissions du parc automobile sont également menées. Cas unique en Belgique : EDF Luminus et le KRC Genk collaborent

depuis juin 2016 pour que le stade de Genk, rebaptisé Luminus Arena, devienne neutre en émissions de CO<sub>2</sub> d'ici 2020. Cf. chapitres "Efficacité énergétique des entreprises", "Empreinte carbone" et "Energies renouvelables" de ce rapport.

Efficacité énergétique des entreprises

Empreinte carbone

Energies renouvelables

Depuis 2015, des actions ont été lancées en regard de 6 autres objectifs.



**Egalité des genres (objectif n° 5)**  
 La non discrimination est l'une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite EDF Luminus. En 2016, un engagement explicite a été pris par le comité exécutif en faveur de la diversité managériale. Suite à cet engagement, des actions de formation ont été mises en place pour lutter contre les biais inconscients. Ces actions devraient contribuer à renforcer la diversité du personnel, source d'innovation pour l'entreprise. Cf. chapitre "Diversité" de ce rapport.

Diversité



**Industrie, innovation et infrastructure (objectif n° 9)**  
 L'innovation est l'un des axes stratégiques d'EDF Luminus, à tous niveaux. Solutions et interactions avec les clients, sources d'énergie plus respectueuses vis-à-vis de l'environnement... les investissements sont permanents, aussi bien dans les outils de production que dans les systèmes informatiques. Un réseau de 25 bornes de recharge rapide pour véhicules électriques a également été inauguré en 2017. Cf. Chapitres "Innovation" et "Empreinte Carbone" de ce rapport.

Innovation

Empreinte Carbone



**Consommation et production responsable (objectif n° 12)**  
 Dans le cadre de sa transformation, EDF Luminus diversifie ses offres de services, afin de devenir le premier partenaire de ses clients, résidentiels et entreprises, en matière d'efficacité énergétique. En 2017, l'évolution de l'application My Luminus a mis en avant cette volonté de proposer un large éventail d'offres et d'outils, afin d'aider les clients à réduire leur consommation d'énergie, notamment via l'offre chaudières à condensation. Cf. chapitres "Consommation des clients résidentiels" et "Efficacité énergétique des entreprises" de ce rapport.

Consommation des clients résidentiels

Efficacité énergétique des entreprises



**Biodiversité aquatique (objectif n° 14)**  
 L'exploitation responsable des centrales hydro-électriques est un point d'attention majeur pour EDF Luminus. Celles-ci contribuent en effet à limiter les émissions de CO<sub>2</sub> de l'entreprise, dans de bonnes conditions de rentabilité, à condition d'être exploitées tout au long de l'année. En 2017, un subside européen a été obtenu dans le but d'étudier et de minimiser l'impact réel des centrales hydrauliques sur la dévalaison de certaines espèces de poissons migrateurs, dans le cadre du projet Life For Fish. Cf. chapitre "Biodiversité" de ce rapport.

Biodiversité



**Biodiversité terrestre (objectif n° 15)**  
 La préservation de la biodiversité est l'une des exigences auxquelles l'entreprise est confrontée du fait des incidences potentielles de ses activités sur l'environnement. Certaines actions sont obligatoires – les mesures compensatoires mises en place à distance de certains parcs éoliens, par exemple. D'autres actions, mises en œuvre à titre volontaire sur certains sites, visent à contribuer positivement à la préservation de la biodiversité. Cf. chapitre "Biodiversité" de ce rapport.

Biodiversité



**Partenariats en faveur du Développement durable (objectif n° 17)**  
 Pour atteindre les objectifs des Nations Unies, EDF Luminus travaille avec de multiples partenaires :

- les entreprises soucieuses de réduire leur empreinte carbone (Spadel, Recibois, Katoen Natie, etc.) ou les entreprises innovantes, comme dans le cas du projet "Start it" avec KBC ;

- les régions, provinces et intercommunales – avec la mise sur pied de partenariats publics-privés visant le financement des énergies renouvelables, comme e-NosVents ou ActiVent Wallonie – ou la signature d'accords destinés à pérenniser l'exploitation des centrales hydrauliques – ou encore des partenariats avec des communes engagées dans le développement durable, Province de Liège, Ville de Gand, etc.
- Les associations et organisations non gouvernementales, avec des objectifs très variés - collaboration avec Goodplanet dans le cadre du projet Power to School ; mise en œuvre de mesures en faveur de la biodiversité avec Faune et Biotopes ; soutien d'associations dans lesquelles notre personnel s'implique via le programme We Love Your Project, etc.

Cf. chapitres "Parties Prenantes", "Efficacité énergétique des entreprises" et "Solidarité" de ce rapport.

Parties Prenantes

Efficacité énergétique des entreprises

Solidarité



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

Ethique et conformité

Pratiques commerciales

Score EcoVadis

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ETHIQUE

## Nos défis éthiques



*Respecter la réglementation et faire preuve d'éthique au quotidien ne s'improvise pas. Le sujet requiert une attention continue. En 2017, l'actualité du secteur nous a amenés à faire évoluer nos règles internes concernant l'intégrité de tous. En 2018, la nouvelle réglementation GDPR (General Data Protection Regulation) en matière de données privées représente l'un de nos principaux défis opérationnels. Notre «rating» sociétal exceptionnel montre à quel point nous souhaitons rester une société responsable.*



Véronique Vansteelandt, General Counsel

## Ethique et conformité juridique

Les choix énergétiques d'un pays sont stratégiques : ils ont une influence sur son indépendance énergétique, la compétitivité de ses entreprises, le pouvoir d'achat des particuliers, la qualité de l'environnement, le bien-être et la sécurité des populations, etc. Ces choix génèrent des obligations légales, sociales, techniques, environnementales, dans le chef des producteurs/fournisseurs d'énergie. Ces obligations évoluent très rapidement, en raison des multiples évolutions du secteur et de la transition énergétique en cours, qui affecte l'ensemble des acteurs. La conformité aux lois et aux réglementations est donc un point d'attention permanent dans l'entreprise, comme pour ses fournisseurs.

## Pratiques commerciales

Dans un marché aussi régulé que celui de l'énergie, les pratiques commerciales doivent faire l'objet d'une grande vigilance. Elles sont importantes du point de vue de la conformité à la loi (protection des consommateurs notamment) et affectent la satisfaction des clients, à court et moyen terme, ainsi que l'image de l'entreprise. Des pratiques malhonnêtes peuvent faire l'objet de plaintes\* auprès de l'administration (SPF Economie), des régulateurs ou du médiateur fédéral.

\*Le nombre de plaintes recevables est l'un des critères pris en compte par certains régulateurs régionaux pour évaluer le niveau de qualité de service des fournisseurs.

Ethique et conformité

Pratiques commerciales



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE**
- Ethique et conformité
- Pratiques commerciales
- Score EcoVadis
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ETHIQUE » Ethique et conformité

## Ethique et conformité juridique

### Les enjeux

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

Les choix effectués par les différents gouvernements (fédéral et régional) génèrent de multiples obligations légales, d'ordre commercial, technique, environnemental ou social, dans le chef des producteurs/fournisseurs d'énergie. Ces obligations évoluent fréquemment et rapidement, en raison des évolutions du secteur et de la transition énergétique en cours, qui affecte l'ensemble des acteurs.

La conformité aux lois et aux réglementations est donc un point d'attention permanent pour l'entreprise, comme pour ses fournisseurs.

### Le cadre

#### La politique "Ethique et Conformité juridique"

En 2016, EDF Luminus a remanié sa politique "Legal Compliance", en vigueur depuis le début de la décennie, afin de tenir compte de l'évolution des référentiels éthiques et des nouvelles réglementations, en constante évolution.

Cette politique a été rebaptisée "Ethique et Conformité juridique". Cette nouvelle version liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser.

#### La politique "Responsabilité sociétale d'entreprise" (RSE)

En 2012, une politique RSE (Responsabilité sociétale d'entreprise) ou CSR (Corporate Social Responsibility) a été élaborée puis rendue publique via le site internet d'EDF Luminus. Cette politique listait des engagements précis dans cinq domaines, dont l'éthique et la bonne gouvernance.

En 2017, cette politique a été mise à jour pour inclure un sixième axe : l'innovation.

[Lire la politique RSE](#)



Politique RSE-2017.pdf  
Adobe Acrobat Document [3.6 MB]

[Download](#)

#### Le Code de Conduite

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

[Lire le Code de conduite](#)



Code de conduite EDF Luminus.pdf  
Adobe Acrobat Document [1.9 MB]

[Download](#)

#### Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat d'EDF Luminus ont été modifiées en 2012 pour inclure des clauses relatives à la responsabilité sociétale, au respect des droits humains et de l'environnement et aux conditions de travail.

En mai 2017, dans le cadre de la mise à jour de la politique Conformité éthique et juridique, les conditions générales d'achat ont été complétées avec une clause spécifique, relative à l'intégrité.

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

#### Une cartographie des fournisseurs mise à jour en 2016

La cartographie des fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale réalisée en 2013 a été mise à jour en 2016. Cette mise à jour avait fait l'objet d'un objectif spécifique de l'équipe Achats en 2016, affectant donc la rémunération variable des acheteurs. Depuis, la cartographie est mise à jour à chaque évolution notable de la base de données fournisseurs.

## Les faits marquants

#### Mise à jour de la politique Ethique et Conformité juridique en 2017

La politique Ethique & Conformité juridique a été mise à jour en 2017.

Un nouveau chapitre a été rajouté afin de décrire le processus à suivre pour contrôler l'intégrité des contreparties (fournisseurs, grands clients, etc.).

#### Ajout d'une clause intégrité dans les conditions générales d'achat

En mai 2017, une clause relative à l'intégrité a été ajoutée dans les conditions générales d'achat de l'entreprise. Cette clause engage les deux parties. Elle peut être consultée par tous sur [le site internet de l'entreprise](#).

#### Mise à jour du Code de Conduite fin 2017

**Pour tenir compte de l'évolution des réglementations, de plus en plus complexes, et de certains repères éthiques, le Code de Conduite d'EDF Luminus a été mis à jour en 2017.**

Plusieurs paragraphes ont été modifiés pour être encore plus pédagogiques, sur les conflits d'intérêt, les fraudes, la corruption, le devoir de vigilance. Le Code inclut désormais un processus d'alerte spécifique en cas de suspicion de délit d'initié. Il prévoit des règles plus souples sur l'usage des médias sociaux.

#### Un nouvel engagement en faveur de l'équilibre vie professionnelle/vie privée

Dans cette nouvelle version du Code de Conduite, EDF Luminus s'engage à « favoriser l'équilibre vie professionnelle / vie privée, en particulier pour les jeunes parents ou grands-parents, en ouvrant la possibilité, lorsque la fonction le permet, de bénéficier d'horaires flexibles et de solutions de télé-travail ».

#### Directive GDPR : préparation de la mise en conformité

La directive européenne GDPR (General Data Protection Regulation) qui entrera en vigueur le 25 mai 2018, est le changement le plus important depuis 20 ans en terme de protection des données privées. Pour anticiper cette nouvelle régulation, EDF Luminus a procédé à la mise en place de plusieurs mesures préparatoires, en deux phases.

Dans un premier temps, une société externe a procédé à une évaluation de conformité par rapport aux dispositions de la future réglementation.

Dans un second temps, une équipe projet dédiée a été constituée pour mettre en place les mesures nécessaires dans tous les départements concernés.

Cette équipe transverse sera en charge de la mise en place des bonnes pratiques et procédures garantissant le respect de l'ensemble des données privées (clients, employés, etc.).

#### Un audit "Legal & Compliance" satisfaisant

Suite à la mise à jour de la politique « Legal Compliance » d'EDF Luminus en juillet 2016, un audit a été mené par le département Contrôle interne d'EDF Luminus, afin de s'assurer que cette politique désormais intitulée « Ethique & Conformité juridique » est bien appliquée. Le respect du nouvel accord de protection des consommateurs a notamment fait l'objet d'une analyse détaillée.

Le département Contrôle interne d'EDF Luminus rend compte au Conseil d'Administration via le comité d'audit et de gestion des risques. Ce fonctionnement favorise l'indépendance dudit département et garantit la prise en considération des recommandations issues des audits réalisés chaque année.

#### Un score EcoVadis "exceptionnel"

Avec un score de 85/100 en 2017, EDF Luminus figure parmi le top 1% des 35 000 entreprises évaluées chaque année par EcoVadis. La moyenne des entreprises évaluées par cette organisation est de 42,5/100 cette année.

[Lire la suite](#)



## Les indicateurs

0	alertes locales concernant les achats
0	alertes transmises au Groupe EDF
4	audits internes clôturés dans l'année
1	plan d'action fournisseur en cours de discussion
467	salariés ont suivi l'e-learning «Code de Conduite» au 31 décembre 2017



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

Ethique et conformité

Pratiques commerciales

Score EcoVadis

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ETHIQUE » Pratiques commerciales

## Pratiques commerciales

### Les enjeux

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

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

### Le cadre : une évolution 2017 en faveur de plus de transparence

La législation belge comporte de très nombreux textes réglementant les pratiques commerciales des fournisseurs de gaz et d'électricité.

Un nouvel accord fédéral "protection des consommateurs" signé en juin 2017

EDF Luminus a signé en juin 2017 le nouvel accord protégeant « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », publié sous l'égide du gouvernement fédéral. Cette signature à titre volontaire rend l'accord contraignant pour EDF Luminus.

Les principales modifications de l'accord 2017 par rapport à l'accord précédent (2013) portent sur la clarté accrue :

- en matière de tarifs et de promotions,
- concernant les conditions tarifaires en cas de non paiement, qui doivent être communiquées en début de contrat.

La mise en place de ces nouvelles mesures a été préparée en 2017, pour effet au 1er janvier ou au 1er avril 2018 sur les contrats et les factures.

### Des règles très strictes pour tous les vendeurs

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

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

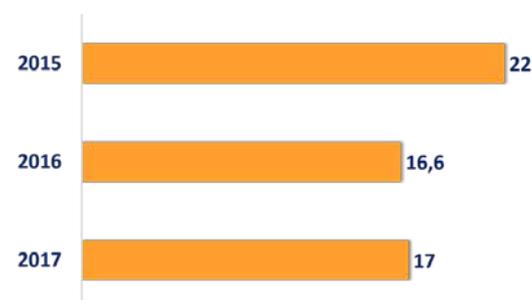
Dans un souci continu de pratiques commerciales conformes à la législation, EDF Luminus coopère étroitement avec les administrations (SPF Economie) et le gouvernement fédéral.

### Les indicateurs

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

### Un score stable mesuré après réception de la première facture

Score "Promoteurs nets" pour les "nouveaux clients"



\*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. C'est un indicateur très exigeant, qui permet d'évaluer à la fois la satisfaction et la fidélisation des clients. Ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.

Source : EDF Luminus.

En 2017, le score NPS pour le processus « Nouveaux clients » est stable par rapport à 2016. L'analyse des causes montre, encore cette année, que la première facture est l'un des principaux motifs de non satisfaction. En effet, les acomptes mensuels calculés par Luminus tendent à éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle.

### NEW : Un nouvel indicateur plus précis mis en place en 2017

### Des clients très satisfaits juste après la signature du contrat : score NPS +31

En 2017, une mesure complémentaire a été ajoutée, juste après le contact commercial et le traitement du contrat, pour mesurer plus spécifiquement cette phase de la relation avec les clients. Le score NPS sur cette nouvelle mesure atteint +31 sur l'année 2017, ce qui indique un degré de satisfaction élevé vis-à-vis des pratiques commerciales de l'entreprise.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

**ETHIQUE**

Ethique et conformité

Pratiques commerciales

**Score EcoVadis**

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ETHIQUE » **Score EcoVadis**

## Performance sociétale "exceptionnelle" en 2017 selon la société EcoVadis

Une plate-forme qui évalue plus de 35 000 entreprises dans le monde

EcoVadis est une plateforme indépendante et objective d'évaluation qui a pour ambition d'améliorer les pratiques environnementales et sociétales des entreprises. EcoVadis est active dans 110 pays et couvre 150 secteurs d'activité différents.

Le diagnostic fourni par EcoVadis tient compte des spécificités de chaque secteur. Chaque évaluation précise les pistes à suivre pour améliorer le score obtenu.

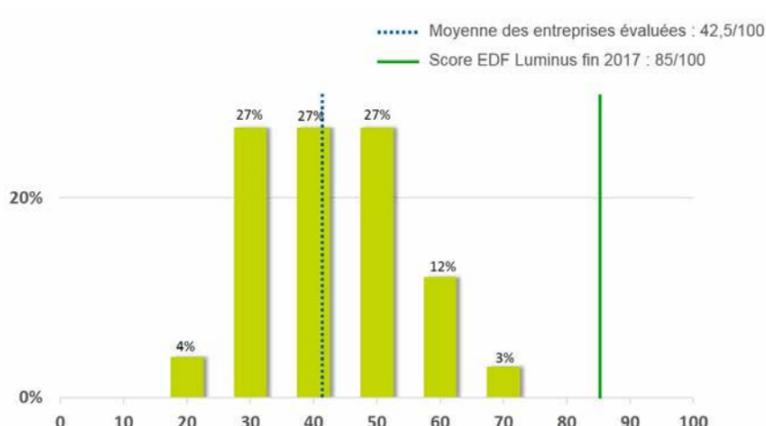
La méthodologie EcoVadis : quatre thématiques clés

La méthodologie EcoVadis cible quatre thèmes : l'environnement, les pratiques sociales, l'éthique et les achats. Pour le secteur de l'énergie, l'environnement et les pratiques sociales comptent chacun pour 36% de la note globale, les achats pour 18% et l'éthique pour 9%.

Le score de chaque thème est fonction des politiques à hauteur de 25%, des actions à hauteur de 35% et des résultats à hauteur de 40%.

## Score EcoVadis exceptionnel : les chiffres

Répartition des scores des 35 000 entreprises évaluées annuellement par EcoVadis



Source : EcoVadis.

Le score global obtenu par EDF Luminus en 2017 montre à quel point la performance de l'entreprise se distingue de celle de la moyenne des 35 000 entreprises évaluées par EcoVadis, tous secteurs confondus. Avec un score de 85/100 au lieu de 81/100 en 2016, EDF Luminus améliore encore sa note, et reste dans le top 1% des entreprises évaluées par EcoVadis.

Résultats du secteur "Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation"



Source : EcoVadis.

Les barres vertes ci-dessus représentent l'éventail des notes attribuées aux entreprises opérant dans le même secteur d'activité (production et distribution d'électricité et de gaz) qu'EDF Luminus. Le losange vert correspond au score d'EDF Luminus, qui se situe donc très au-dessus de la moyenne du secteur. Plus précisément, EDF Luminus se situe :

- dans le top 2% des entreprises du point de vue de l'environnement, avec une note de 90/100
- dans le top 1% des entreprises en termes de pratiques sociales, avec une note de 90/100
- dans le top 11% pour ce qui concerne l'éthique, avec une note de 70/100
- dans le top 3% en matière d'achats responsables, avec une note de 70/100.

## Un score exceptionnel en 2017 : le comment

Un plan d'action et de transformation lancé en 2016

Le score 2017 obtenu par EDF Luminus en 2017 est le fruit d'un effort continu, durant plusieurs années. Une telle progression est due à la mise en place des principales recommandations d'EcoVadis, notamment celles formulées dans l'évaluation 2015.

Le score 2016 en particulier est le résultat d'un plan d'action transverse lancé dans le cadre du plan de transformation 2016 (cf. page 20 du [rapport développement durable 2016](#)).



Source : EcoVadis.

Pour EcoVadis, un niveau de performance sociétale "exceptionnel" signifie que l'entreprise :

- a une approche structurée et proactive de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise
- prend des engagements, établit des politiques et met en place des actions concrètes pour réduire tous ses impacts
- rend compte de ses résultats au moyen d'indicateurs de performance détaillés
- met en oeuvre des pratiques innovantes, bénéficiant d'une reconnaissance externe (certifications ISO 14 001, ISO 50 001, OSHAS, etc.).

Le plan d'action 2016 : 5 thèmes prioritaires

Le plan d'action lancé en 2016 comprenait cinq thèmes prioritaires :

- la santé et la sécurité
- l'environnement et la biodiversité
- les achats
- la diversité
- le dialogue avec les parties prenantes.

Dans chacun de ces cinq domaines, des objectifs ont été fixés par les membres du Comité CSR (Corporate Social Policy) d'EDF Luminus et approuvés par le Comité Exécutif, qui en a contrôlé

l'avancement tout au long de l'année :

- Poursuite de la politique "0 accident", à mettre en oeuvre dans les filiales du Groupe
- Obtention de la certification ISO 50 001 (efficacité énergétique)
- Publication d'un inventaire des mesures obligatoires ou volontaires en faveur de la biodiversité et d'un inventaire des sols pollués
- Mise à jour de la cartographie des fournisseurs et évaluation de certains fournisseurs clés
- Engagement en faveur de la diversité managériale (le 8 mars 2016) et mise en oeuvre d'actions de prévention de la discrimination
- Publication d'un rapport développement durable 2015 en conformité avec les principes GRI4.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS

## Enjeux commerciaux



*Nous sommes fiers de pouvoir proposer à tous nos clients une vaste gamme de produits et de services, leur permettant de réduire leur consommation ou leur empreinte carbone.*

*Nos priorités 2018 : augmenter la part de nos clients alimentés en énergie renouvelable, continuer à croître dans les services énergétiques et revenir au top niveau en matière de satisfaction clients, en utilisant toutes les ressources de notre nouvel outil de gestion des relations clientèle.*



Henri Buenen, Chief Commercial Officer

### Consommation des clients résidentiels

Proposer aux clients résidentiels des outils leur permettant de bien comprendre les composantes de leur consommation contribue à la lutte contre le réchauffement climatique. Outre ces outils, différents services permettent de réduire la consommation, en particulier la pose ou l'entretien programmé de chaudières à condensation.

Au-delà de l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

Consommation clients résidentiels

### Qualité de service

La qualité du service rendu par un fournisseur est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. C'est la raison pour laquelle EDF Luminus a mis en place les moyens et processus nécessaires au maintien d'un excellent niveau de service.

Qualité de service

### Clients vulnérables

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

Clients vulnérables

### Efficacité énergétique des entreprises

Compte tenu de l'impact sur l'environnement de certaines installations et des combustibles fossiles, l'efficacité énergétique des entreprises représente un enjeu d'importance, tant sur le plan environnemental que commercial. Le potentiel d'économies d'énergie est particulièrement élevé en Belgique. Proposer différents services aux entreprises, pour leur permettre de mieux comprendre les composantes de leur consommation, puis de modifier leurs installations pour réduire leur consommation et leur facture, est une priorité pour EDF Luminus.

Le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux entreprises de réduire leur empreinte carbone.

Efficacité énergétique

### Continuité de fourniture

Une interruption imprévue de la fourniture de gaz ou d'électricité peut avoir des conséquences directes sur la santé et le bien-être des individus, la sécurité des installations industrielles, la continuité des services publics, ou encore les performances économiques d'un pays. EDF Luminus contribue à la sécurité d'approvisionnement du pays en valorisant la flexibilité de ses clients, en leur proposant des services de sécurisation de leurs installations. Mais aussi grâce à la flexibilité et à la fiabilité de ses centrales alimentées en gaz naturel, qui participent à l'équilibre production/consommation.

Continuité de fourniture

### Prix de l'énergie

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

Prix de l'énergie



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS**
- Consommation des clients résidentiels
- Batteries
- Edelia
- Qualité de service
- Clients vulnérables
- Prix de l'énergie
- Efficacité énergétique des entreprises
- Luminus Arena
- Power to School
- Petits Riens
- Tondelier
- Efficiency Box
- Continuité de fourniture
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » Consommation des clients résidentiels

# Aider les clients résidentiels à moins consommer

## Les enjeux

Proposer aux clients résidentiels des outils leur permettant de bien comprendre les composantes de leur consommation contribue à la lutte contre le réchauffement climatique. Outre ces outils, différents services permettent de réduire la consommation, en particulier la pose ou l'entretien programmé de chaudières à condensation.



Au-delà de l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

## Les offres aux clients résidentiels

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

- Les produits comme #BeGreen Fix garantissent une électricité 100% renouvelable d'origine belge ou du gaz compensé en CO<sub>2</sub>\*.
- L'application MyLuminus, disponible gratuitement via My Luminus app/web, permet de suivre sa consommation réelle, de la comparer avec celle d'autres consommateurs, et d'ajuster ses acomptes mensuels pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle.
- Tous les clients peuvent bénéficier d'une réduction de 20 à 60% sur l'achat de LEDs.
- L'installation d'une nouvelle chaudière à condensation, grâce aux réseaux d'installateurs certifiés de Rami Services, de Dauvister et de Leenen, peut faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de CO<sub>2</sub>.
- Les contrats d'entretien chaudières permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des panneaux solaires peuvent être posés sur les toits les plus adaptés, en Flandre comme en Wallonie. Une hotline panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de souci avec des panneaux déjà installés.
- Des batteries domestiques (2,5 kWh ou 7 kWh), à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement, ce qui augmente sensiblement la rentabilité des panneaux solaires.

\*Les clients qui choisissent les formules #BeGreen Fix, Ecofix et Ecoflex réduisent leur empreinte carbone de deux façons : l'électricité est garantie renouvelable et les émissions liées à la combustion du gaz sont compensées par l'achat de crédits carbone. En 2017, ces produits ont permis à EDF Luminus de compenser ses émissions indirectes, liées à la combustion de gaz, à hauteur de 26%.

## Les faits marquants

### Nouvelle offre de systèmes de batteries Luminus

L'offre de batteries domestiques, lancée en novembre 2017, est le fruit d'une collaboration entre Insaver et Dauvister.



[Lire la suite](#)

### Evolution de l'application "My Luminus"

Le nouvel outil en ligne « Ma consommation » a été lancé en août 2017 pour aider mieux encore les clients à réduire leur impact énergétique.



[Lire la suite](#)

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

## Les indicateurs

### 62% des factures mensuelles émises sans papier

Pour réduire la consommation de papier et les coûts de facturation, EDF Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation.

Certains tarifs online (Click et Essential) vont plus loin et excluent l'envoi de factures mensuelles papier.

En décembre 2017, 733 009 factures ont été émises sans utilisation de papier.

#### Factures mensuelles émises sans utilisation de papier



Source : EDF Luminus.

Au total, 62% des factures mensuelles de 2017 ont été émises sans impression de papier, soit une amélioration de 3% par rapport à 2016.

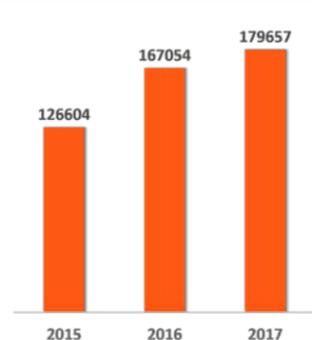
Cette amélioration est due à un encouragement soutenu des clients, via plusieurs actions marketing lancées dès le début de l'année 2017.

### Services aux clients résidentiels : nouvelle progression

Pour mieux satisfaire ses clients résidentiels, EDF Luminus propose différents services leur permettant de bénéficier d'un confort accru.

Avec près de 180 000 contrats signés à fin 2017, la vente de services énergétiques (vente et installation de thermostats intelligents, installation ou entretien de chaudières, pose de panneaux photovoltaïques, dépannages urgents) continue à progresser.

#### Contrats de services signés au 31 décembre



Source : EDF Luminus.

Le taux de satisfaction des clients vis-à-vis des services vendus sous la marque Luminus est très élevé : +43\* en moyenne sur l'année.

\*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score très exigeant est calculé sur le même échantillon que le taux de « satisfaction moyenne », sur base de questions plus ciblées.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Batteries

## Nouvelle offre de systèmes de batteries Luminus

L'offre de batteries domestiques, lancée en novembre 2017, est le fruit d'une collaboration entre Insaver et Davister où les deux filiales d'EDF Luminus ont regroupé leurs forces pour proposer ce produit partout en Belgique.



Grace à une combinaison batteries/panneaux solaires, l'excédent d'électricité produit par les panneaux n'est pas renvoyé sur le réseau mais est stocké et peut être réutilisé ultérieurement.

Cette nouvelle technologie augmente la rentabilité des panneaux solaires et vise particulièrement les personnes qui souhaitent aller plus loin dans la transition énergétique en profitant davantage de leur production décentralisée.

EDF Luminus est en mesure de proposer à ses clients quatre types de produits liés aux batteries domestiques, selon leur puissance (2,5 kWh ou 7 kWh) et la nécessité d'installation de panneaux solaires.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des  
clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des  
entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Edelia

## « Ma consommation », nouvel outil pour comparer son empreinte énergétique



En août 2017, un nouvel outil en ligne, intitulé « Ma consommation », a été lancé pour encore mieux aider les clients à réduire leur impact énergétique et leur facture d'énergie.

Après avoir été testée sur un échantillon de clients, la plateforme est accessible depuis l'espace client « My Luminus » où il était déjà possible de consulter ses données de consommation.

Ce nouveau module va plus loin et permet dorénavant aux clients résidentiels de comparer leur consommation avec leur propre consommation des années précédentes, avec d'autres foyers similaires ou avec les foyers les plus économes dans leur catégorie.

La nouvelle plateforme propose également des conseils aux clients pour réduire leur consommation d'énergie et leur empreinte carbone. Une liste de conseils et d'astuces est disponible et adaptée à leur profil. Toutes ces nouvelles fonctionnalités sont accessibles via le site [myluminus.be](http://myluminus.be) et l'application mobile My Luminus.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS**
- Consommation des clients résidentiels
- Batteries
- Edelia
- Qualité de service**
- Clients vulnérables
- Prix de l'énergie
- Efficacité énergétique des entreprises
- Luminus Arena
- Power to School
- Petits Riens
- Tondelier
- Efficiency Box
- Continuité de fourniture
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » Qualité de service

# La qualité de service, un point d'attention permanent

## Les enjeux

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

## Le cadre

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

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

## Le fait marquant

### Mise en place d'un nouveau système informatique de type CRM

En février 2017, un tout nouveau système informatique de type CRM (Customer Relationship Management) a été mis en place pour que les personnes en contact avec les clients puissent leur répondre de façon plus rapide, plus efficace et plus personnalisée. La mise en place de ce nouveau système a nécessité de nombreuses heures de formation, en 2016 et 2017.

## Les indicateurs

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

### Grande satisfaction vis-à-vis des nouveaux services

Le taux de satisfaction des clients vis-à-vis des nouveaux services vendus sous la marque Luminus (thermostats intelligents, installation et entretien de chaudières, pose de panneaux photovoltaïques et de batteries, dépannages urgents) fait l'objet d'un suivi spécifique. Ce taux était très élevé en 2017, avec un NPS moyen de +43 sur l'ensemble de l'année, soit une amélioration par rapport à 2016 (NPS de +39).

\*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score très exigeant est calculé sur le même échantillon que le taux de «satisfaction moyenne», sur base de questions plus ciblées.

### Satisfaction en baisse vis-à-vis de la gestion des déménagements

#### Satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact

La satisfaction exprimée dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle permet un suivi précis des performances. Sur le segment B2C, le score NPS "Contact" est passé de +27 en 2016 à +20 en 2017.

Cette baisse de satisfaction est liée à la mise en place du nouveau système CRM (Customer Relationship Management). La migration vers ce nouveau système a généré, durant plusieurs mois, des retards dans le traitement des appels clients. La prise en mains du nouveau système s'est en effet avérée plus compliquée que prévu, notamment pour la gestion des déménagements.

#### Degré de satisfaction des clients, six mois après un contact avec le service clientèle



Source : EDF Luminus.

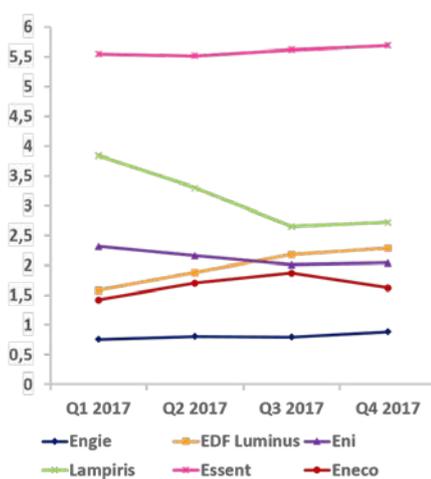
La satisfaction des clients résidentiels est également mesurée six mois après un contact, afin de vérifier la pérennité des résultats obtenus. Cet indicateur montre une légère baisse en 2017, concordante avec celle d'autres indicateurs.

### Label 5 étoiles décerné par la VREG

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

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

#### Nombre de plaintes pour 5 000 clients - Indicateur VREG



Source : VREG.

Le graphe ci-contre, extrait des données publiées par le régulateur flamand, montre que le nombre de plaintes recevables enregistrées pour EDF Luminus atteint 2,29 pour 5 000 clients en fin d'année.

Cette augmentation du nombre de plaintes est due au retard de traitement des demandes de déménagements, généré par la mise en place du nouveau système informatique CRM (Customer Relationship Management) en début d'année. Le résultat du quatrième trimestre montre que la résorption des retards de traitement est en cours.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » Clients vulnérables

## Limiter les difficultés de paiement des clients résidentiels

### Les enjeux

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

### Le cadre : des démarches proactives

EDF Luminus est dépendant des régulations externes mises en place par les pouvoirs publics, avec plus ou moins de succès, pour éviter les coupures liées aux défauts de paiement et limiter le surendettement. L'entreprise s'efforce néanmoins de proposer des solutions individualisées, en cas de difficulté. Les processus de l'entreprise doivent à la fois 1° être conformes aux lois et régulations 2° éviter le surendettement des clients 3° préserver la solvabilité d'EDF Luminus, sachant que les fournisseurs supportent l'ensemble des impayés.

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

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

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

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

### Les indicateurs

En 2017, le nombre de plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire est resté stable. L'augmentation observée à partir de 2016 est due à l'augmentation des taxes et coûts de distribution, notamment en Flandre. Les initiatives prises pour éviter les retards de paiement via un contact direct avec les clients contribuent également à l'augmentation observée ces deux dernières années.

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



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

Source : EDF Luminus.

\* Le chiffre relatif aux plans de paiement accordés aux clients publié dans le rapport développement durable 2016 (p. 30) comportait une erreur liée au périmètre précis de l'indicateur. Elle est corrigée ci-dessus.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » Prix de l'énergie

## Prix de l'énergie

### Les enjeux

Le prix de l'énergie ne représente plus qu'une part modeste (de 20 à 30% pour l'électricité) de la facture globale payée par les clients finaux. Ce prix représente néanmoins l'un des principaux critères de choix des clients entre différentes offres.

### Le contexte : peu de marges de manoeuvre

Pour un fournisseur, pouvoir proposer des prix compétitifs aux clients suppose 1° un marché de gros qui soit liquide 2° un pays disposant de capacités de production fiables et flexibles en quantité suffisante pour couvrir les pics de consommation 3° des systèmes de vente/facturation simples et efficaces 4° des coûts internes et externes faibles.

L'ensemble de ces points n'est pas sous le contrôle direct ou exclusif d'EDF Luminus. En effet :

- les prix sur les marchés de gros évoluent en fonction des marchés de l'énergie européen et mondial, en particulier ceux du gaz, du pétrole et du charbon,
- le nombre de centrales alimentées en gaz naturel disponibles diminue du fait de leur manque de rentabilité (chez EDF Luminus et ailleurs),
- Les systèmes de facturation doivent intégrer des données fournies par les gestionnaires de réseau, et des modifications réglementaires parfois rétroactives, variables selon les régions, ce qui majore les coûts administratifs,
- les coûts internes et externes dépendent en grande partie du contexte économique et réglementaire régional.

EDF Luminus souhaite néanmoins proposer des prix compétitifs, tout en se positionnant comme un partenaire apportant des services adaptés aux différents besoins du client : entretien et installation de chaudières, pose de panneaux photovoltaïques, installation de batteries, etc.

### Le cadre

Pour les entreprises, le prix de l'électricité et du gaz est fonction des prix de marché, selon diverses formules permettant de lisser ou non les variations de prix sur les marchés de gros, de valoriser les capacités de flexibilité du client, de garantir une électricité d'origine renouvelable, etc.

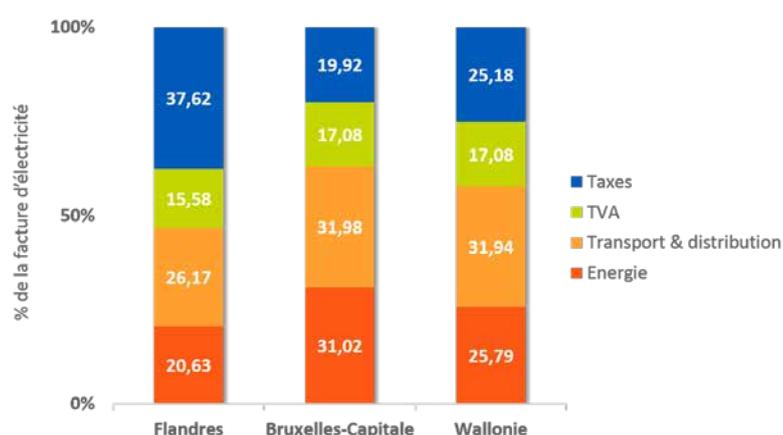
Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables.

L'accord pour la protection des consommateurs signé en juin 2017 au niveau fédéral prévoit une obligation, pour le fournisseur, lors de chaque renouvellement ou extension de contrat, de publier un lien avec les comparatifs de prix établis par les régulateurs.

### Les indicateurs

Le graphe ci-dessous montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité, dans les trois régions belges. L'électricité ne représente que 20 à 30% de la facture totale, alors qu'elle en représentait encore 38% en moyenne en 2013. EDF Luminus supporte les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA, la cotisation fédérale et la nouvelle taxe destinée à financer le Fonds Energie flamand.

Composantes de la facture dans les trois régions belges



Source : CREG. Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel. Décembre 2017.

En Flandre, la perception de la "Bijdrage Energiefonds" (Contribution au Fonds Energie), a été annulée par la cour constitutionnelle (décision du 22 juin 2017), avec effet à partir du 1er janvier 2018. Le montant des taxes prélevé en Flandre diminuera fortement en 2018.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS**
- Consommation des clients résidentiels
- Batteries
- Edelia
- Qualité de service
- Clients vulnérables
- Prix de l'énergie
- Efficacité énergétique des entreprises**
- Luminus Arena
- Power to School
- Petits Riens
- Tondelier
- Efficiency Box
- Continuité de fourniture
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » Efficacité énergétique des entreprises

## Partenaire des entreprises pour une meilleure efficacité énergétique

### Les enjeux



Compte tenu de l'impact sur l'environnement de certaines formes de production d'électricité et des combustibles fossiles, la consommation d'énergie des entreprises représente un enjeu d'importance, tant sur le plan environnemental que commercial.

Le potentiel d'économies d'énergie est particulièrement élevé dans le secteur tertiaire belge. Proposer différents services à ces clients, pour leur permettre de mieux comprendre les composantes de leur consommation, puis de modifier leurs installations pour réduire leur facture, est une priorité pour EDF Luminus. C'est une opportunité du point de vue des revenus générés comme de la réputation de l'entreprise.

Au-delà de l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

### Toute une gamme de services aux entreprises



Pour réduire leur consommation, leur facture ou leur empreinte carbone, les entreprises peuvent souscrire à différentes offres.

- Les **Contrats de Performance Énergétique** visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable. La mise en œuvre de ce type de contrat commence avec une évaluation de la performance énergétique des bâtiments. Les moyens susceptibles de réduire la consommation sont ensuite identifiés et chiffrés, tant du point de vue de leur coût que de l'économie attendue, qui doit être garantie dans la durée.
- La **rénovation de l'éclairage** des bureaux, entrepôts, etc., afin d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.
- L'**installation de panneaux photovoltaïques** ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme d'EDF Luminus.
- La **promotion de la mobilité électrique**, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions générées par les moyens de transport. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants » de leur empreinte carbone (scope 1).
- EDF Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un **contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine**. Ces garanties peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénération. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque MWh fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2 calculé sur base du marché).
- L'**acquisition du surplus d'électricité produit par des installations renouvelables** (biogaz, hydraulique, éolien, etc.) ou de cogénération permet à EDF Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts - et en certificats de cogénération pour la Flandre - et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).
- La solution « **HVAC automatisation des bâtiments** ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

### Les faits marquants

#### Le stade Luminus Arena neutre en CO2 : les travaux progressent !

EDF Luminus et KRC Genk collaborent depuis 2016 afin de rendre le Luminus Arena neutre en CO2 d'ici 2020. Les deux premières phases des travaux ont été réalisées en 2017.

[Lire la suite](#)



#### Power to School : aider les écoles à devenir éco-responsables

En août 2017, la première installation photovoltaïque a été réalisée dans le cadre du projet Power to School.

[Lire la suite](#)



#### Projet photovoltaïque chez "Les Petits Riens" à Anderlecht

EDF Luminus a signé un contrat avec « les Petits Riens » pour l'installation de 925 panneaux photovoltaïques sur le toit du centre de tri de l'ASBL.

[Lire la suite](#)



#### Extension du réseau de chauffage urbain de Gand

Le 14 novembre 2017, le bourgmestre de Gand, Daniël Termont, a officiellement mis en service l'extension du réseau de chauffage urbain géré par EDF Luminus vers le nouveau quartier résidentiel Tondelier.

[Lire la suite](#)



#### Une « Efficiency Box » pour réduire les pics de consommation des clients

Depuis décembre 2017, dans le cadre d'un projet pilote, la première Efficiency Box est en fonctionnement chez un client du secteur bois.

[Lire la suite](#)



### Les indicateurs

#### Vente d'électricité assortie de labels de garantie d'origine

Volumes consommés dans le cadre des contrats garantis renouvelables (GWh)

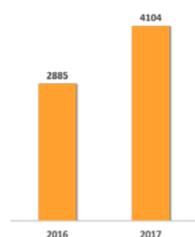


Source : EDF Luminus.

La baisse de volume d'électricité vendue sous le label « garantie d'origine renouvelable » observée depuis plusieurs années s'est stabilisée en 2017. De nombreuses entreprises demandent à bénéficier de ces garanties d'origine pour diminuer leur empreinte carbone. Parmi celles-ci, on peut citer Toyota, Lidl, Ferrero, AB InBev et Coca Cola.

#### Panneaux photovoltaïques installés chez les clients

Production annuelle attendue des panneaux solaires posés chez les clients (MWh/an)



Source : EDF Luminus.

#### Forte progression des installations

La nouvelle offre d'installation de panneaux solaires, lancée en 2016, a eu un franc succès auprès des clients entreprises.

En 2017, la production attendue des panneaux solaires installés chez nos clients entreprises a atteint 4 104 MWh/an, une augmentation de 42% par rapport à 2016.

#### Rachat de l'électricité dite "verte" produite par les entreprises

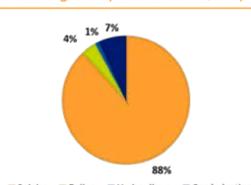
Contrat Green Power (point d'accès)



Source : EDF Luminus.

Le nombre de clients bénéficiant d'un contrat "Green Power" est en augmentation, ce qui se traduit par une réduction de l'empreinte carbone d'EDF Luminus (scope 3).

Type d'énergie acquise en 2017, en pourcentage des points d'accès



Source : EDF Luminus.

L'énergie acquise auprès des entreprises par EDF Luminus via un contrat "Green Power" est encore en très grande majorité d'origine photovoltaïque. La part de la cogénération est en augmentation, ce qui permet à EDF Luminus de disposer d'une énergie prévisible et (en partie) flexible, utile pour optimiser l'équilibre offre/demande en temps réel.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Luminus Arena

## Le stade Luminus Arena neutre en CO2 : les travaux progressent !

EDF Luminus et KRC Genk ont annoncé en juin 2016 leur collaboration afin de rendre le Luminus Arena neutre en CO<sub>2</sub> d'ici 2020. Les deux premières phases des travaux ont été réalisées en 2017 grâce à l'expertise d'ATS Groep, une filiale d'EDF Luminus.



Le Luminus Arena



La nouvelle chaudière à condensation de dernière génération

La première phase, destinée à l'automatisation du système de chauffage, a eu lieu entre décembre 2016 et mars 2017. Concrètement, les travaux réalisés pendant cette période sont :

- le remplacement des deux chaudières à gaz atmosphériques par des chaudières à condensation de dernière génération qui consomment deux fois moins,
- l'automatisation du chauffage du terrain, des bureaux, de la salle de fitness et du spelershome et le remplacement des pompes par des pompes de circulation intelligentes.

Ces travaux permettent désormais de programmer le chauffage selon les horaires d'utilisation et de régler la température individuellement pour chaque pièce. En termes de réduction de CO<sub>2</sub>, cette première phase des travaux et le passage vers un contrat d'énergie verte a permis une économie de 460 tonnes de CO<sub>2</sub>.



La deuxième phase des travaux, qui concernait l'automatisation du chauffage, de la ventilation et de la climatisation, a eu lieu entre avril et juin 2017. En pratique, ces travaux ont mené à :

- l'automatisation de la ventilation du « Corner Nord » et du « Corner Sud », désormais optimisée par rapport à l'occupation du stade et du niveau de CO<sub>2</sub> dans les salles,
- l'automatisation du chauffage du « Corner Nord » raccordé aux chaudières du terrain et optimisé grâce à l'utilisation prioritaire de la chaudière la plus efficace,
- l'automatisation des tubes radiants situés dans les couloirs et l'installation de capteurs intelligents qui permettent de mesurer la température ressentie,
- la mise en place d'un système intelligent de gestion technique du bâtiment pour permettre de gérer, surveiller et optimiser en temps réel le chauffage, la ventilation et le refroidissement du stade.

La deuxième phase a permis une économie de 113 tonnes de CO<sub>2</sub>. Au total, les travaux réalisés en 2017 ont permis de réduire de 52% les émissions totales.

La prochaine phase consiste à installer 400 panneaux solaires sur le toit du stade. Elle sera réalisée en 2018 par Davister, filiale de EDF Luminus spécialisée dans l'installation de panneaux photovoltaïques.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Power to School

## Power to School : aider les écoles à devenir éco-responsables

En août 2017, la première installation photovoltaïque a été réalisée dans le cadre du projet Power to School.

370 panneaux photovoltaïques, soit une capacité de 99 kWp, ont été installés sur le toit d'une école d'Uccle. L'installation générera une économie d'environ 13kg de CO<sub>2</sub> par an. Cet investissement est entièrement supporté par EDF Luminus. Il permettra à l'école d'économiser une somme d'environ 8 000€ sur sa facture d'énergie annuelle.



Ce projet, fruit d'un partenariat entre Luminus et Goodplanet, vise les écoles de Bruxelles et de Wallonie.

Luminus se charge de l'étude de faisabilité, de la conception, de l'installation, de la mise en service et de l'entretien de l'installation photovoltaïque. Celle-ci est entièrement financée par Luminus, qui bénéficie des certificats verts et d'un éventuel loyer pendant une période de 10 ans pour couvrir l'investissement. L'école quant à elle réduit sa facture grâce aux panneaux solaires.



D'autre part, Goodplanet propose un programme éducatif pour sensibiliser les élèves à la thématique de l'énergie et à la problématique des changements climatiques. Cette association est un véritable acteur des changements de comportements en matière d'utilisation de l'énergie. Elle réalisera un audit et mènera des actions concrètes pour encourager tout un chacun dans l'école à mieux utiliser l'énergie.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Petits Riens

## Projet photovoltaïque chez "Les Petits Riens" à Anderlecht

L'asbl Les Petits Riens a fait appel à EDF Luminus pour réduire son impact environnemental. EDF Luminus a signé un contrat avec « Les Petits Riens » pour l'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit du centre de tri de l'asbl. Ce projet a été confié à Dauvister, filiale de EDF Luminus spécialisée dans ce domaine.



Installation de 925 panneaux photovoltaïques sur le toit de l'ASBL "Les Petits Riens"

L'installation des 2 450 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques a été finalisée en avril 2017. Le toit du centre de tri a été équipé de 925 panneaux d'une puissance totale de 245 kWc, ce qui équivaut à une production annuelle estimée à 232 MWh, soit l'équivalent de la consommation moyenne d'une cinquantaine de ménages. L'énergie solaire produite est entièrement consommée sur place.

Parallèlement, EDF Luminus a établi un audit énergétique du bâtiment du siège social de l'association où se trouvent le magasin central et un centre pour personnes sans abri. Cet audit, réalisé en février 2017, a pour but de planifier les travaux d'amélioration des performances énergétiques.

Ces deux initiatives permettent aux « Petits Riens » d'améliorer leur performance énergétique et d'optimiser leur consommation. Les économies pourront être réinvesties dans la mission première de l'ASBL, à savoir l'insertion socio-professionnelle de centaines de personnes en marge du marché de l'emploi, et le financement d'actions sociales de lutte contre la pauvreté et l'exclusion.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Tondelier

## Raccordement du quartier Tondelier au réseau de chauffage urbain de Gand

Le 14 novembre 2017, le bourgmestre de Gand, Daniël Termont, a officiellement mis en service l'extension du réseau de chauffage urbain géré par EDF Luminus vers le nouveau quartier résidentiel Tondelier.



Au premier plan, de gauche à droite : Johan Dierick, Thermal Management North EDF Luminus, Joan Van De Sompel, District Heating and Facilities North Manager, Daniël Termont, bourgmestre de Gand et Frank Schoonacker, Corporate Affairs, inaugurent l'extension du chauffage urbain de Gand.

Lors de la première des cinq phases du projet de raccordement, 51 appartements ont été branchés au réseau de chauffage urbain, qui leur fournit 750 kW de chaleur. D'ici 2022, l'objectif des cinq phases est d'approvisionner les 530 nouvelles habitations du quartier Tondelier de 3,5 MW de chaleur. Le réseau de conduites souterraines s'étendra sur 4,4 kilomètres.

Ce mode de chauffage durable et pratique permet d'alimenter les foyers des consommateurs en chaleur pour le chauffage de leur domicile et en eau chaude pour leurs sanitaires. Cette alimentation est fournie par la centrale de Gand-Ham qui produit de la chaleur grâce à deux cogénérations de nouvelle génération de 2,7 MW thermiques chacune. Avec l'installation d'un compteur intelligent, les habitants pourront gérer leur consommation via une application, accessible sur smartphone ou tablette.

Au total, le réseau de chaleur de la ville de Gand représente un réseau de conduites souterraines de 23 km de long - le plus grand de Belgique. Il fournit 70 000 MWh de chaleur par an, ce qui correspond à la consommation moyenne d'environ 5 500 familles.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des  
clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des  
entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

FR » SATISFACTION CLIENTS » - Efficiency Box

## Une « Efficiency Box » pour réduire les pics de consommation et les coûts des clients industriels

Depuis décembre 2017, dans le cadre d'un projet pilote, la première Efficiency Box est en fonctionnement chez un client du secteur bois.

Le dispositif, testé et validé en environnement industriel, réduit les pics de consommation du client et les coûts induits par ces pics, qui peuvent s'avérer très élevés.



Ce système innovant, lauréat du concours Power to Innovate organisé par EDF Luminus en 2016 (cf. page 48 du [rapport Développement Durable 2016](#)), permet d'analyser et d'adapter le profil de consommation des clients et de réduire ainsi leurs coûts de réseau.

Grâce à un algorithme innovant, l'Efficiency Box anticipe les pointes de consommation d'électricité et les coupe instantanément. Ceci suppose que certaines composantes de la consommation du client puissent être déplacées à un moment de moindre consommation.

Dans le cadre de ce projet pilote, les pics peuvent être réduits de 1 400 kW grâce à la mise à l'arrêt complet d'une unité flexible.

Ce projet a été conceptualisé, analysé, testé et mis en place grâce à une collaboration entre EDF Luminus et ses filiales, ATS et Vanparijs.

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

Consommation des clients résidentiels

- Batteries

- Edelia

Qualité de service

Clients vulnérables

Prix de l'énergie

Efficacité énergétique des entreprises

- Luminus Arena

- Power to School

- Petits Riens

- Tondelier

- Efficiency Box

Continuité de fourniture

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » SATISFACTION CLIENTS » Continuité de fourniture

## Continuité de fourniture

### Les enjeux

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

Le Bureau Fédéral du Plan estime qu'une panne d'électricité d'une heure qui se produirait sur le territoire belge en semaine, à un moment où toutes les entreprises sont actives, entraînerait «un préjudice économique total de quelque 120 millions d'euros pour l'ensemble de la société».

EDF Luminus contribue à la sécurité d'approvisionnement du pays en valorisant la flexibilité de ses clients, en leur proposant des services de sécurisation de leurs installations. Mais aussi grâce à la flexibilité et à la fiabilité de ses centrales alimentées en gaz naturel, qui participent à l'équilibre production/consommation.

### Les offres pour les entreprises



EDF Luminus propose aux entreprises plusieurs offres contribuant à la continuité de fourniture, sur le site même du client ou via différents types de contrats.

- Une offre de **flexibilité** permet aux clients dont la consommation est modulable ou disposant de capacités de production flexibles (chauffage de serres par cogénération par exemple) ou de capacités de stockage de l'énergie (congélateurs), d'adapter leur production/ consommation en fonction des prix de marché. Les clients sont rémunérés en fonction de la flexibilité rendue disponible pour le gestionnaire du réseau de transport.
- Une **offre de rénovation/remplacement des cabines haute-tension** vétustes, qui représentent un risque pour l'alimentation électrique du client.

### Les services rendus au gestionnaire du réseau de transport d'électricité

EDF Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia, qui contribuent à la sécurité d'approvisionnement.

**(1) Une fonction de « responsable d'équilibre »**, assurée en temps réel, à hauteur des volumes consommés par ses clients. En tant que fournisseur, EDF Luminus doit injecter, en permanence et en temps réel, sur un point quelconque des réseaux de transport ou de distribution, une quantité d'énergie équivalente à celle de la consommation de ses clients. Tout déséquilibre a un coût, qui peut s'avérer très élevé, si une capacité de production supposée disponible n'est pas en mesure de produire l'énergie requise par les réseaux. En effet, un défaut de fourniture cumulé à d'autres peut avoir des effets sur l'équilibre global du système.

Assurer la fonction de responsable d'équilibre à tout instant, en limitant les risques au maximum, suppose :

- d'estimer au mieux la consommation des clients, à court, moyen et long terme
- d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable
- d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts, cogénérations...) pour compenser les aléas de la production renouvelable et les fluctuations de la demande.

**(2) Une contribution à l'équilibre du réseau** via la fourniture de services auxiliaires, également en temps réel ou à très court terme : réglage primaire, activé automatiquement en moins de 30 secondes ; réglage secondaire, activé automatiquement, à la hausse ou à la baisse, en moins de quinze minutes ; réserve tertiaire activée manuellement ; service blackstart activé en cas de black-out. EDF Luminus, en tant que producteur, contribue à l'équilibre production/consommation assuré par le gestionnaire du réseau de transport, dans le cadre d'appels d'offres périodiques pour ces différents services auxiliaires, grâce à ses propres unités de production.

EDF Luminus peut également fournir la réserve tertiaire grâce aux contrats de flexibilité signés avec certains clients.

**(3) Une garantie de fourniture de capacités de réserve stratégique**, en cas de pénurie durant les mois de novembre à mars, pour éviter des situations de délestage de tout ou partie du réseau belge.

### Les faits marquants

**Projet pilote d'Elia pour les unités flexibles décentralisées : un test de trois mois très satisfaisant chez un client de Luminus**

EDF Luminus a participé au projet pilote « R2 non-CIPU\* » lancé par Elia pour tester les sources de flexibilité décentralisées, afin d'établir dans quelle mesure celles-ci sont en capacité de répondre automatiquement aux besoins d'équilibrage de la zone belge.



Un système installé sur une unité de cogénération du Groupe François, client de EDF Luminus, a permis de diminuer automatiquement l'injection d'électricité de 4 à 2 MW sur le réseau belge, en cas de surcharge. Le test d'équilibrage a duré trois mois et demi, du 15 juin au 30 septembre 2017. Pendant toute la durée du test, la responsabilité de EDF Luminus consistait à répondre aux signaux envoyés toutes les 10 secondes par Elia, en adaptant la quantité d'électricité renvoyée sur le réseau national.

Les résultats du test ont été très satisfaisants et encourageants pour la création de ce nouveau produit dans le futur. Tout au long du test, l'unité de cogénération a pu répondre aux signaux et livrer une électricité de qualité à tout moment.

\*Contract for the Injection of Production Units

#### Hôpital Sint Trudo : rénovation de l'unité d'alimentation électrique

Depuis déjà 20 ans, l'hôpital Sint Trudo à Sint Truiden est équipé d'une unité ASI (alimentation sans interruption) dynamique de 1 500 kVA pour protéger l'hôpital des micro-coupures du réseau électrique et assurer une alimentation électrique ininterrompue.



L'unité ASI dynamique qui assure l'alimentation électrique ininterrompue de l'hôpital Sint-Trudo a été complètement modernisée en 2017 par Vanparijs Engineers.

L'installation arrivant en fin de vie, Vanparijs Engineers a développé un nouveau concept en étroite collaboration avec l'hôpital et le fabricant Hitec Power Protection.

Cette collaboration a permis d'opter pour une solution de rénovation de l'ancien système, moins coûteuse et plus économe en matières premières. Les travaux de rénovation de l'unité ont eu lieu aux mois de mai et juin 2017. Pendant cette période, l'unité ASI mobile de Vanparijs a été mobilisée pour ne pas affecter le bon fonctionnement de l'hôpital.

L'unité rénovée est dotée des technologies les plus modernes, notamment d'un accouplement à induction adapté à une production d'énergie flexible. Un module de démarrage black-start a également été installé.

#### Test inopiné réussi pour la centrale de Seraing le 14 février 2017

Le 14 février 2017, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité haute-tension, Elia, a donné injonction à EDF Luminus de démarrer la centrale gaz-vapeur de Seraing dans le cadre d'un test surprise.

Le signal est arrivé dès 8 heures du matin. Les équipes techniques de la centrale de Seraing, soit une trentaine de personnes, ont immédiatement entamé la procédure de démarrage, ce qui a permis d'atteindre les 264 MW à 14h30 et près de 480 MW à 15h. Elia a donc conclu à un test réussi.

Chaque hiver depuis le 1er novembre 2014, le cycle combiné de la centrale de Seraing fait partie de la réserve stratégique. La centrale est équipée d'un dispositif black-start, ce qui lui permet de démarrer sans la moindre alimentation électrique extérieure et de réapprovisionner progressivement les utilisateurs du réseau en cas de black-out.

### Les indicateurs

Certaines données permettent de mesurer les performances et la contribution de l'entreprise à la sécurité d'approvisionnement :

- Deux unités peuvent être sollicitées par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage de l'unité sans source d'alimentation externe). Il s'agit des cycles combinés de Seraing et des deux cycles ouverts de Gand-Ham, dont les moteurs diesel ont été testés chaque mois. Un test black-start a été réalisé à Gand-Ham à la demande d'Elia le 29 juillet 2017, avec une évaluation positive.
- Durant l'hiver 2016-2017, seule la centrale de Seraing participait à la réserve stratégique. Celle-ci a subi plusieurs tests de démarrage, qui se sont tous révélés concluants. Tous les tests de démarrage surprise demandés par Elia en 2017 ont été couronnés de succès.
- D'autres centrales thermiques ont permis d'enregistrer un taux de succès élevé aux enchères des services systèmes. Ainsi, le cycle combiné modernisé de Ringvaart (cf. page 61 du [rapport Développement Durable 2016](#)) a confirmé sa compétitivité en emportant la majorité des enchères hebdomadaires des réserves primaire et secondaire (R1/R2). Sur le marché des enchères de la réserve tertiaire (R3), les cycles ouverts ont été très souvent sélectionnés.

Réserve stratégique : Tests surprises réussis

1/1

Réserve stratégique : Tests planifiés réussis

5/5



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION

## Innover et investir



“

*Le fait majeur de 2017, outre le record de construction d'éoliennes, c'est la poursuite de nos acquisitions dans le domaine des services énergétiques. La gamme de services offerts aux clients, partout en Belgique, s'est encore étoffée cette année.*

”

Pierre de Firmas,  
Chief Strategy & Business Development Officer

## Les enjeux

Face à l'enjeu de la diminution de la consommation et à la dégradation des marges dans les métiers traditionnels de l'entreprise, la stratégie d'EDF Luminus consiste à se développer dans les services énergétiques et les énergies renouvelables.

L'innovation est l'une des clés du développement d'une entreprise, a fortiori dans un secteur où les attentes des clients évoluent fortement. Les progrès technologiques sont permanents, à tous niveaux : sources d'énergie respectueuses de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques efficaces, rapides et pratiques, permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation...

Pour s'adapter à son environnement et inventer son nouveau métier, EDF Luminus se doit donc d'innover en permanence et d'acquérir de nouvelles compétences.

## Les faits marquants

En 2017, plusieurs acquisitions ont pu être menées à bien pour venir renforcer la gamme de services proposés aux particuliers ou aux entreprises :

- en mai, EDF Luminus a acquis une participation majoritaire dans le groupe Newelec, spécialisé dans l'électricité et l'électrotechnique industrielle ;
- en juin, notre filiale ATS a pu acquérir la société Gezel II, spécialisée dans l'installation de systèmes HVAC ([plus d'informations](#))
- en septembre, notre filiale Davuister a repris les activités du chauffagiste Poelaert-Peterman sprl, très actif en Brabant wallon et à Bruxelles ([plus d'informations](#))
- en octobre, EDF Luminus a acquis une participation de 51% dans Insaver, PME spécialisée dans l'isolation, l'énergie solaire et les systèmes de batteries.

En 2017, EDF Luminus a également lancé un "accélérateur d'innovation", #Next, pour générer des idées de business innovantes, les tester rapidement et les mettre sur le marché. Sept volontaires ont déjà travaillé pour #Next en 2017.

### Acquisition de Newelec

Newelec, société spécialisée dans les services d'efficacité énergétique en Wallonie, rejoint le Groupe EDF Luminus.

[Lire la suite](#)



### Insaver rejoint le groupe EDF Luminus

Insaver, PME active dans les services d'efficacité énergétique en Flandre (batteries, isolation...) a été acquise en octobre 2017.

[Lire la suite](#)



### E-mobility : 25 chargeurs rapides installés en 2017

Inauguration d'un réseau de 25 bornes de recharge rapide pour véhicules électriques dans les stations Q8 et chez Decathlon.

[Lire la suite](#)



### EDF Pulse Award pour le projet "Boiler online"

EDF Luminus reçoit un award EDF Pulse pour son innovation "votre devis chaudière en moins de 10 minutes".

[Lire la suite](#)



### Premier bâtiment public 100% autonome en énergie de Belgique

Inauguration des nouvelles installations énergétiques du centre nature de la communauté germanophone.

[Lire la suite](#)



### Start-it @ KBC

EDF Luminus est la première grande entreprise à rejoindre le « Corporate Incubation Program » de Start-it @KBC.

[Lire la suite](#)



## Les indicateurs

### 104,3 millions d'euros investis en 2017, dont plus de la moitié dans l'éolien

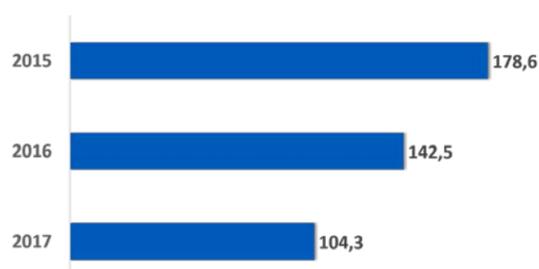
En 2017, les investissements d'EDF Luminus s'élèvent à 104,3 millions d'euros, dont 58 millions ont été consacrés à l'éolien, soit plus de 55 % des investissements consentis. 30 éoliennes ont ainsi été construites sur les sites de Floreffa, Dendermonde, Tournai, Ciney 3, Kallo 1, Lochristi1, Leuze, Kallo 2, Estaimpuis, Dessel et Lochristi 2. Ceci représente un record annuel à ce jour en Belgique.

Le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables, avec la poursuite de la mise à niveau de la centrale hydro-électrique d'Ampsin, s'élève à 59,2 millions d'euros, soit 57% du total.

Outre le renouvelable, ces investissements ont également permis :

- l'acquisition de sociétés spécialisées dans les services énergétiques (Newelec, Insaver),
- l'augmentation du capital de E-NosVents, EDF Luminus Solutions et Wind Together, pour un montant total de 10 millions d'euros.

Investissements en millions d'euros



Source : EDF Luminus (standard BEGAAP).

La baisse "faciale" des investissements observée ci-dessus est liée à :

- l'acquisition d'ATS, entreprise de 600 personnes, en 2015 ;
- le démarrage en 2016 de nombreux chantiers éoliens ayant abouti en 2017.

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2017, EDF Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 3,15 millions d'euros. L'économie d'impôts au titre des investissements 2017 dans les énergies renouvelables est estimée à 8,64 millions d'euros.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » Acquisition Newelec

## Newelec rejoint le groupe EDF Luminus

Le 30 mai 2017, EDF Luminus a acquis une participation majoritaire à hauteur de 65% dans le capital de Newelec.

Cette PME, de 150 personnes, principalement active en Wallonie et à Bruxelles, est spécialisée dans l'électricité et l'électrotechnique industrielle.

Grâce à cette acquisition, EDF Luminus peut proposer de nouvelles solutions techniques à ses clients. Le groupe Newelec offre une gamme de services complète dans tous les domaines de l'électromécanique, en particulier moyenne tension, basse tension, tableaux et automation, et en matière de gestion de la consommation électrique.



Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus et Christophe Leclercq, Directeur du groupe Newelec.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » Acquisition Insaver

## Insaver rejoint le groupe EDF Luminus

Le 17 octobre 2017, EDF Luminus a acquis une participation majoritaire dans le capital de Insaver.

Cette PME propose une gamme de produits et services très large : pose de panneaux solaires, isolation des murs creux, rénovation et isolation de toitures, isolation de façades et batteries domestiques.

Insaver compte 30 personnes répartis sur deux sites, à Zonhoven et à Temse, et un chiffre d'affaires de plus de 5 millions d'euros en 2017.



Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus, Rudy Bonten, membre du Conseil d'Administration d'Insaver, Jan Pollaris, co-fondateur et Directeur Général d'Insaver, Tom Martens, co-fondateur d'Insaver, Henri Buenen, CCO d'EDF Luminus.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » E-mobility

## Un réseau de 25 bornes de recharge rapide pour les véhicules électriques

Le 11 décembre 2017, le vice-ministre-président du Gouvernement flamand et ministre du Budget, des Finances et de l'Energie, Bart Tommelein, a inauguré à Ostende le nouveau réseau de 25 bornes de recharge rapide pour véhicules électriques, installé par EDF Luminus. 18 bornes ont été installées dans les stations Q8 et sept autres sur les terrains de Decathlon.

En sélectionnant des points stratégiques le long des autoroutes et voies rapides, EDF Luminus a dessiné un réseau de bornes de recharge qui permet de couvrir l'ensemble de la Belgique et de relier les grandes villes.

Les bornes de recharge rapides EDF Luminus sont accessibles à tous types de voitures électriques grâce à des fiches multistandard. Ces bornes dernière génération permettent de charger deux voitures simultanément. Avec une capacité de charge de 50 kW, elles assurent une recharge de 80% de la batterie en 30 minutes.



De gauche à droite : Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus, Bart Tommelein, ministre du Budget, des Finances et de l'Energie, Geert Leppens, Senior Manager e-Mobility & Smart Cities EDF Luminus, Johan Vande Lanotte, bourgmestre d'Ostende, Koen Vankelst, Operations Director Q8, et Krista Claeys, Echevine de la ville d'Ostende, inaugurent les nouvelles bornes de recharge dans une station Q8 à Ostende.

Ce partenariat avec Q8 et Décathlon s'inscrit dans le cadre du programme UNIT-E financé par la Commission européenne avec le soutien des gouvernements fédéral, wallon et flamand, qui vise à stimuler la mobilité électrique. Les 25 stations de recharge rapide installées par EDF Luminus font partie d'un réseau européen de 300 bornes installées à proximité des autoroutes européennes pour permettre aux automobilistes de rejoindre l'Italie depuis le Royaume-Uni en voiture électrique.

[Cliquez ici](#) pour plus d'informations sur le projet.





CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » EDF Pulse award

## Une innovation Luminus récompensée par le Groupe EDF

Le 19 septembre 2017, Patrick Robijns et Philip Von Eberhardt, Innovation managers chez EDF Luminus, ont reçu un award dans le cadre du concours « EDF Pulse » pour leur application "Click and buy your boiler".

Cette application – inédite en Belgique à l'époque de son lancement en novembre 2016 - permet aux clients d'obtenir un devis détaillé pour l'installation d'une nouvelle chaudière en moins de 10 minutes. Il suffit, sauf cas très particulier, de répondre à 11 questions sur son habitation pour recevoir une offre complète par email.



Patrick Robijns (à gauche) et Philip Von Eberhardt (à droite) récompensés d'un award EDF Pulse par Jean-Bernard Lévy (au centre), CEO EDF Group.



Le lancement de l'offre "devis boiler on line" a été relayé sur les réseaux sociaux.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » Maison Ternell

## Le premier bâtiment public belge 100% autonome en énergie, grâce à Dauvister

Le Centre Nature de la Communauté germanophone, « Naturzentrum Haus Ternell » fait office de pionnier en matière énergétique. C'est en effet le premier site public au Benelux à être autonome vis-à-vis du réseau électrique et à subvenir à ses besoins en chauffage.

Jusqu'alors approvisionné en électricité par une ancienne ligne haute-tension d'environ cinq kilomètres, trop coûteuse à maintenir en état, le centre a opté pour un système de cogénération, assisté d'autres systèmes d'efficacité énergétique. Cette solution économique et durable permet de produire simultanément de la chaleur et de l'électricité avec une seule installation.

Concrètement, Dauvister, filiale de EDF Luminus, a installé sur le site de la maison Ternell :

- Une cogénération de 9 kVA électriques et 20 kW thermiques (alimentée en gaz par un réservoir de 2 400 litres), qui permet de produire simultanément chaleur et électricité ;
- 60 panneaux photovoltaïques de 260 Wc pour une puissance maximale de 15 kVA ;
- Une chaudière à pellets de 70 kW avec un silo de 9,2 tonnes ;
- 24 batteries de stockage pour une puissance de 160 kWh ;
- Un ballon d'eau chaude tampon de 4 000 litres ;
- Un groupe électrogène de 20 kVA.

Toutes ces technologies sont gérées par des écrans de télégestion et de contrôle pour suivre les performances des différentes composantes de l'installation.

Les solutions en place se sont révélées très économiques car l'installation a coûté deux fois moins cher que le remplacement de la ligne haute-tension.



Le centre Nature de la Communauté germanophone, premier bâtiment public belge 100% autonome en énergie.



L'unité de cogénération installée à la maison Ternell.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

Acquisition Newelec

Acquisition Insaver

E-mobility

EDF Pulse award

Maison Ternell

Start-it @ KBC

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INNOVATION » Start-it @ KBC

## EDF Luminus rejoint l'incubateur Start-it @ KBC

EDF Luminus est la première grande entreprise à rejoindre le « Corporate Incubation Program » de Start-it @KBC, le plus grand réseau de start-up de Belgique.

Ce programme, spécialement destiné à soutenir les intrapreneurs des grandes sociétés, est une façon de stimuler l'innovation au sein d'EDF Luminus. En effet, les meilleures idées innovantes viennent souvent des collaborateurs.

En décembre 2017, quatre collaborateurs ont rejoint l'incubateur pour une période de trois mois, durant laquelle ils bénéficient d'un réseau d'experts de divers secteurs et de l'aide d'un entrepreneur expérimenté, qui est leur mentor attitré. Pendant ce temps, ces collaborateurs mettent leurs tâches quotidiennes temporairement de côté pour se consacrer pleinement à la transformation de leur idée en un business model innovant.

Cette initiative a pour but de rendre la culture d'entreprise encore plus innovante et audacieuse chez EDF Luminus.





- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS**
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

#### FR » RESULTATS FINANCIERS

## Performance économique



*En 2017, notre bonne performance opérationnelle, tant du point de vue de la maîtrise des coûts que de la valorisation de nos moyens de production, est occultée par la contribution négative du nucléaire.*



Agnès Butterlin, Chief Financial Officer

### Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. Elle permet d'investir dans son avenir et celui de son personnel et de rémunérer les actionnaires. Le bénéfice d'exploitation doit notamment permettre de financer la maintenance et le renouvellement des outils de production et le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, commerciales, technologiques comme sociétales.

### Les actions

EDF Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose, dans ses métiers traditionnels (production thermique, fourniture d'énergie), d'optimiser les coûts. L'évolution des prix de marché et l'accroissement des contraintes réglementaires pèsent sur la rentabilité de ces activités. Des investissements sont donc réalisés dans des secteurs porteurs, comme les services énergétiques ou les énergies renouvelables.

### Les faits marquants

#### Le résultat d'exploitation est impacté par des surcoûts nucléaires imprévus

En 2017, le résultat d'exploitation d'EDF Luminus est affecté par l'augmentation des coûts du nucléaire (indisponibilité de plusieurs centrales, augmentation des provisions pour démantèlement et déchets, surcoût lié à la gestion du combustible usé).

Ce résultat négatif occulte la bonne performance opérationnelle des activités sous contrôle direct d'EDF Luminus, notamment celle des actifs de production, ainsi que l'efficacité des mesures prises pour réduire les coûts.

#### ATS poursuit sa croissance et confirme ses performances

La principale filiale d'EDF Luminus, ATS Groep, spécialisée dans la fourniture de services énergétiques (électricité, chauffage, efficacité énergétique) dans l'industrie et les bâtiments, poursuit sa croissance, dans de bonnes conditions de rentabilité.

En 2016, le chiffre d'affaires avait progressé de 8%, pour s'établir à 118,6 millions d'euros. Le résultat d'exploitation atteignait 8,1 millions d'euros (au lieu de 7,2 en 2015) et le résultat net 5,2 millions d'euros (au lieu de 4,6 millions d'euros).

Les résultats prévisionnels de l'année 2017 qui seront présentés à l'assemblée générale d'ATS Groep le 27 mai 2018 devraient se traduire par une belle progression du chiffre d'affaires et du résultat d'exploitation.

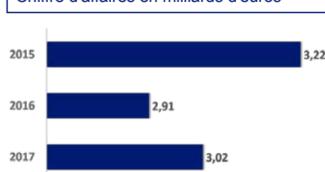
Un projet d'envergure, réalisé pour IVC Group, un des leaders mondiaux de la production de vinyles, a contribué à cette progression. Deux nouvelles chaînes de production ont été mises en place sur les sites d'Avelgem (Flandre orientale) et de Dalton (USA). Au total, plus de 80 000 heures-hommes ont été prestées, pour l'engineering, l'automatisation, le câblage (plus de 280 km), la construction de tableaux électriques, etc.

### Les indicateurs

Les comptes annuels détaillés d'EDF Luminus SA/NV sont consultables sur le [site web de la Banque Nationale de Belgique](#).

#### Chiffre d'affaires en légère hausse

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



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2018 (BEGAAP).

Le chiffre d'affaires 2017 s'établit à 3 020 M€ (au lieu de 2 921 M€ en 2016), soit une légère hausse (3,7%), liée principalement à une augmentation des opérations d'achat et de vente d'énergie sur les marchés de gros, réalisées dans un but d'équilibrage des positions (+136 M€). Cette hausse n'a pas d'impact significatif sur la marge brute.

#### Résultat d'exploitation en baisse

##### Résultat d'exploitation en millions d'euros



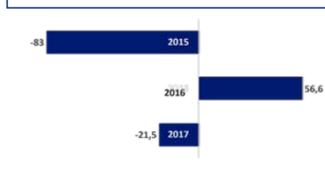
Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2018 (BEGAAP).

Le résultat d'exploitation s'établit à -22,9 M€. Ce résultat est en baisse en raison :

- de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires (arrêt imprévu de Doel 3 à partir de septembre 2017, arrêt de Chooz B sur le quatrième trimestre) ;
- de la constitution de provisions complémentaires au titre de nos obligations relatives au traitement des déchets nucléaires, et au titre de la réduction du taux d'actualisation, pour 29 millions d'euros au total ;
- des coûts d'achat d'énergie sur les marchés de gros, très élevés durant certains mois d'hiver.

#### Résultat net négatif

##### Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2018 (BEGAAP).

En 2017, le résultat net s'établit à -21,5 M€, en forte baisse par rapport à 2016 (+56,6 M€), en raison de la baisse du résultat d'exploitation.

#### Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, EDF Luminus est tenu de contribuer aux coûts d'exploitation et de maintenance de ces centrales, ainsi qu'aux investissements courants, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l'exploitant des quatre centrales et comprennent une composante « frais de gestion ». EDF Luminus est également tenu de provisionner les coûts de démantèlement et de gestion du combustible irradié pour ces centrales.

La Commission des Provisions Nucléaires a recommandé à Synatom, la société de gestion des provisions nucléaires, de baisser progressivement le taux d'actualisation afin qu'il s'établisse à 3,5% fin 2018. Le taux recommandé au 31 décembre 2017 est de 3,85%.

La révision des devis techniques ainsi que la révision du taux d'actualisation, fixé pour l'exercice 2017 à 3,85%, ont eu les effets suivants :

- un accroissement de la provision de démantèlement de 8,4 M€,
- une charge supplémentaire de 16 M€ pour la gestion du combustible irradié.

#### Bilan et capitaux propres en baisse

Le total du bilan au 31 décembre 2017 atteint 1 646 M€, en baisse de 169 millions d'euros par rapport à 2016. A l'actif, la baisse est due à la diminution de la trésorerie. Au passif, cette baisse est due à la diminution des capitaux propres et au remboursement d'un prêt de 100 millions d'euros arrivé à échéance.

Le résultat net négatif et la distribution de dividendes affectent les capitaux propres, qui s'établissent à 707 millions d'euros, dont 491 millions d'euros de capital.

#### Trésorerie positive

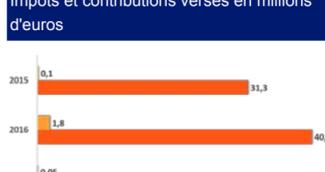
La situation de trésorerie s'établit à 57 M€ (contre 204,1 M€ en 2016). Cette baisse est liée principalement :

- à la poursuite du programme d'investissements, en particulier dans l'éolien,
- aux éléments ayant affecté négativement le résultat d'exploitation,
- aux décaissements exceptionnels liés aux provisions nucléaires.

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

#### Légère diminution des taxes et contributions

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



Source : EDF Luminus.

EDF Luminus n'a pas acquitté d'impôt sur les sociétés au titre de l'année 2017, en raison de la perte nette sur l'exercice, à l'exception d'une taxe forfaitaire minimale.

Le montant total des taxes et contributions principales payées par EDF Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 38,22 millions d'euros. Ce montant est en légère baisse par rapport à 2016, en raison de la diminution de la taxe nucléaire de 4 millions d'euros, en partie compensée par l'augmentation du précompte professionnel (embauches de personnes plus qualifiées).

La contribution nucléaire à elle seule s'élève à près de 9 millions d'euros.

En ce qui concerne la "contribution de répartition" au titre des 4 centrales nucléaires dans lesquelles EDF Luminus a une participation de 10,2%, le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2026, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d'une part, un montant minimum annuel et d'autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l'évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l'électricité.

#### Distribution d'un dividende de 35 millions d'euros

L'Assemblée Générale du 27 avril 2018 a approuvé le prélèvement d'un montant de 39,4 millions d'euros sur les réserves, afin d'absorber la perte reportée après la clôture de l'exercice 2017 et de permettre la distribution d'un dividende de 35 millions.

Le solde du compte de bénéfice à reporter est de 0€ à fin 2017.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2018.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone

- Evolution du parc de production

- Protocole GHG

- Calcul empreinte globale

Energies renouvelables

Sécurité des installations

Ressources naturelles et biodiversité

- Life For Fish

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT

## Les enjeux environnementaux



*En 2017, nous avons renforcé notre leadership dans l'éolien et poursuivi la rénovation de nos centrales hydro-électriques.*

*Nos centrales thermiques ont été très sollicitées pour assurer l'équilibre production / consommation, fragilisé par d'importantes fluctuations des capacités disponibles.*

*En 2018, nous poursuivrons nos efforts dans l'éolien et l'hydraulique. Lutter contre le dérèglement climatique est l'une de nos priorités stratégiques.*



Frederik Snoeck,  
Corporate Director Production

### Empreinte carbone

La production de gaz à effet de serre contribue au changement climatique. Ce changement a des conséquences visibles - et souvent néfastes - sur les écosystèmes et les populations, y compris en Belgique. Dès lors, en tant qu'entreprise responsable, EDF Luminus a décidé il y a cinq ans de mesurer son empreinte carbone globale, afin d'identifier les principales composantes de cette empreinte et de mieux orienter les actions de réduction, qu'elles se situent au sein même de l'entreprise, chez les clients, ou qu'elles soient du ressort des politiques publiques.

C'est aussi de cette façon qu'EDF Luminus peut devenir le premier partenaire énergétique en Belgique.

Empreinte carbone

### Energies renouvelables

Le développement raisonné des énergies renouvelables est un moyen de lutter contre le réchauffement climatique, malgré leur caractère difficilement prévisible longtemps à l'avance.

EDF Luminus entretient, rénove et développe ses capacités de production d'énergie renouvelable par souci environnemental mais aussi économique.

- Les centrales hydro-électriques représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme ;
- L'éolien terrestre est une technologie assez proche de la maturité économique ;
- Les panneaux solaires contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

Energies renouvelables

### Sécurité des installations

La production et la fourniture d'énergie représentent une activité clé du point de vue économique et social. Préserver l'intégrité et le bon fonctionnement des sites industriels comme administratifs d'EDF Luminus est donc essentiel. En cas d'accident industriel (rupture d'une conduite de gaz par exemple), les conséquences sur la santé du personnel, les riverains ou l'environnement peuvent être importantes.

NB : EDF Luminus est propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, mais n'a aucune responsabilité, directe ou indirecte, dans l'exploitation (cf. arrêtés royaux du 19 décembre 2000).

Sécurité des installations

### Ressources naturelles et biodiversité

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

Ressources naturelles et biodiversité



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT**
- Empreinte carbone**
- Evolution du parc de production
- Protocole GHG
- Calcul empreinte globale
- Energies renouvelables
- Sécurité des installations
- Ressources naturelles et biodiversité
- Life For Fish
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

FR » ENVIRONNEMENT » Empreinte carbone

## Mesurer et réduire l'empreinte carbone

### Les enjeux



Les émissions de gaz à effet de serre contribuent au changement climatique. Ce changement a des conséquences visibles - et souvent néfastes - sur les écosystèmes. Dès lors, en tant qu'entreprise responsable, EDF Luminus a décidé il y a cinq ans de mesurer son empreinte carbone globale, afin d'identifier les principales composantes de cette empreinte et de mieux orienter les actions de réduction, qu'elles se situent au sein même de l'entreprise, chez les clients, ou qu'elles soient du ressort des politiques publiques. C'est aussi de cette façon qu'EDF Luminus peut devenir le premier partenaire énergétique en Belgique.

### Les composantes d'une empreinte carbone

**Toute activité humaine, professionnelle ou privée, génère des émissions. Celles-ci peuvent être distinguées selon leur nature, leur origine, ou le type d'action qui peut – ou pas – être mené pour en diminuer le volume.**

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

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

Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation des clients et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros, qui privilégient les échanges les moins coûteux, après absorption de la production d'origine renouvelable. Concernant son propre mix énergétique, EDF Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement les centrales les plus polluantes et en développant l'éolien terrestre.

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

### Faits marquants : évolution du parc de production

En 2017, de nouvelles évolutions de la base installée sont à noter : croissance du parc éolien, remise en exploitation de deux cycles ouverts, fermeture définitive du cycle combiné de Gand-Ham.

[Lire la suite...](#)

### Les actions (1) : mesurer l'empreinte globale

[Le protocole GHG \(Green House Gas\)](#)

[Le calcul de notre empreinte globale](#)

### Les actions (2) : réduire l'empreinte globale

**Certification ISO 50 001 : le plan d'action progresse**

**Pour qu'EDF Luminus conserve sa certification ISO 50 001, obtenue en 2016, un plan d'action spécifique, centré sur les économies d'énergie, doit être mis en œuvre et son avancement contrôlé régulièrement.**

En 2017, le plan d'action a progressé sur plusieurs points :

- L'éclairage obsolète est systématiquement remplacé par un éclairage LED, sur l'ensemble des sites. Cela a notamment été le cas à Ham et à Ringvaart.
- L'installation de stockage et d'alimentation d'azote du site de Ringvaart a été remplacée pour éviter les fuites d'azote.
- L'audit énergétique du site de Izegem par un expert externe n'a pas permis d'identifier de pistes d'amélioration. D'autres audits ont commencé en 2017 à Ringvaart et à Ham.

### Réduction des émissions hors production : des actions volontaires

#### Nouvelle baisse des émissions moyennes du parc automobile

En 2017, les émissions moyennes du parc automobile EDF Luminus SA/NV sont descendues à 110 g/km, soit une baisse de 1,4% par rapport à l'année précédente.

A noter que la moyenne des émissions des véhicules EDF Luminus enregistrés en 2017 n'était que de 107 g/km, contre 112 g/km en moyenne pour les véhicules de société immatriculés en Belgique en 2016.

Sources : EDF Luminus & FEBIAC (dernier chiffre disponible à la date de publication du rapport).

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

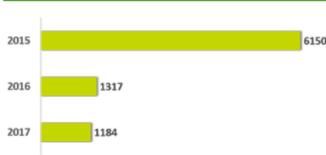


Sources : EDF Luminus et constructeurs automobiles.

#### Baisse de 10% des impressions papier

En 2017, la quantité de feuilles de papier imprimées a encore baissé de 10% par rapport à 2016. Une réduction importante du nombre d'impressions papier avait pu être obtenue en 2016 grâce à la modification du parc d'imprimantes et des procédures d'impression (pas d'impression à distance, noir et blanc & recto-verso définis par défaut).

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)



Source : EDF Luminus.

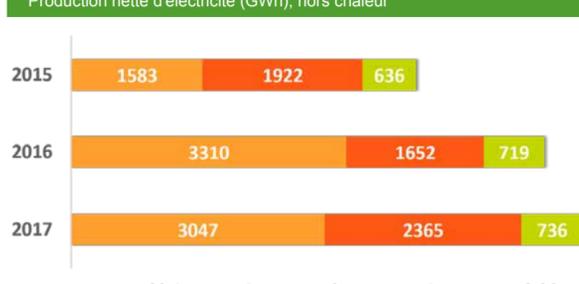
#### Trajets domicile-travail : le nombre de cyclistes augmente

En 2017, 77 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d'utilisation d'une bicyclette pour les trajets domicile-travail, au lieu de 72 en 2016. Plus de 80 546 kilomètres ont été parcourus, soit une moyenne de 1 046 kilomètres par an par cycliste.

### Les indicateurs

#### Le mix énergétique

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



Source : EDF Luminus.

En application des recommandations du protocole GHG, ce graphe, de même que les suivants, comprend les chiffres correspondant à la quote-part d'EDF Luminus dans la production nucléaire belge (10,2% des quatre centrales les plus récentes). En revanche, ces chiffres n'incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW).

La production d'énergie renouvelable est en hausse (+2,4%) en 2017 (+15,7% en deux ans), grâce à la progression de la production d'électricité d'origine éolienne (+19,5%), et ce malgré la diminution de la production d'électricité d'origine hydraulique (-31,3%)

La production d'origine nucléaire utilisée par EDF Luminus a légèrement diminué (-8%) en grande partie à cause d'un arrêt prolongé de Doel 3 depuis le 22 septembre 2017 (et prévue jusqu'en août 2018).

La production d'origine thermique a atteint son niveau le plus élevé depuis 2011, soit une augmentation de +43,2%, en raison :

- de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges et françaises en début et en fin d'année 2017 ;
- des succès enregistrés par EDF Luminus lors des enchères organisées par Elia pour les régimes primaire et secondaire et la réserve tertiaire ;
- du fonctionnement en base, durant toute l'année, des deux moteurs de cogénération (2,7 MWe chacun) de la centrale de Ham, connectés au réseau de distribution de chaleur de Gand.

Au total, la production issue de sources renouvelables atteint 12,1% du total. La part du thermique (centrales alimentées en gaz naturel) s'établit à 38,9%, tandis que celle du nucléaire représente 49% du total.

### Emissions de dioxyde de carbone du parc de production

Les émissions des installations de production thermiques d'EDF Luminus (CO<sub>2</sub>, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils réglementaires doit en outre être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé pour ce qui concerne le CO<sub>2</sub>.

#### Emissions de dioxyde de carbone en hausse, du fait de l'augmentation de la production des centrales au gaz

Emissions de CO<sub>2</sub>

Emissions totales du parc de production (kilotonnes)      Kg par MWh produit, chaleur comprise



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

Les émissions de CO<sub>2</sub> du parc thermique d'EDF Luminus sont en hausse (+43%) du fait de l'augmentation de la production d'origine thermique de l'entreprise (+43,2%).

Source : EDF Luminus.

Les émissions rapportées au kilowattheure produit sont également en hausse (+34,7%), en raison de la progression de la part de la production thermique (de 29% à 38,9%) dans la production totale.

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone

- Evolution du parc de production

- Protocole GHG

- Calcul empreinte globale

Energies renouvelables

Sécurité des installations

Ressources naturelles et biodiversité

- Life For Fish

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » - Evolution du parc de production

## Evolution du parc de production : les faits marquants

En 2017, de nouvelles évolutions de la base installée sont à noter :

- les cycles ouverts d'Angleur 3 (deux fois 25 MW) et d'Izegem (20 MW) ont été remis sur le marché ; la décision de reporter l'arrêt définitif de deux ans a été notifiée aux autorités le 12 avril 2017 ;
- la centrale à cycle combiné de Gand-Ham (52 MW), a été mise à l'arrêt définitivement le 1er novembre 2017 ;
- le parc éolien a progressé de 25% en puissance installée (376 MW), avec 161 éoliennes en service à fin 2017.

Certaines de ces évolutions contribueront à la diminution de l'empreinte carbone issue de la production d'électricité de l'entreprise (cf. scope 1).

### La centrale de Seraing sélectionnée pour la réserve stratégique 2017-2018

**Par arrêté royal en date du 31 octobre 2017, le cycle combiné gaz de Seraing a été sélectionné pour participer à la réserve stratégique pour l'hiver 2017-2018. Cette centrale, d'une capacité de 470 MW, emploie une trentaine de personnes.**

La centrale de Seraing a de nouveau été sélectionnée pour participer à la réserve stratégique, du 1er novembre 2017 au 31 mars 2018, dans le cadre d'un contrat annuel venant à échéance au 31 octobre 2018.

Cette centrale devait pouvoir démarrer à tout moment sur demande d'Elia, afin de contribuer à la sécurité d'approvisionnement en électricité de notre pays. Cette centrale a démontré son excellente fiabilité en réussissant tous les tests de démarrage surprise demandés par Elia en 2017.

La centrale gaz-vapeur de Seraing est équipée d'un dispositif "black-start", permettant, tout au long de l'année, de démarrer l'unité sans la moindre alimentation électrique extérieure et de réapprovisionner progressivement les utilisateurs du réseau en cas de black-out.

### Fermeture de la turbine gaz-vapeur du site de Gand-Ham

**Après 23 ans d'activité, la turbine gaz-vapeur de 52 MW de Gand-Ham a été définitivement mise à l'arrêt le 31 octobre 2017. Cet arrêt avait été notifié aux autorités en juillet 2016.**

La centrale de Gand-Ham n'avait pas été sélectionnée pour participer à la réserve stratégique des hivers 2016-2017 et 2017-2018. Les revenus générés par la demande du marché n'étaient pas à eux seuls suffisants pour couvrir les coûts fixes de son exploitation.

EDF Luminus continue à investir dans le réseau de chauffage urbain qui alimente la ville de Gand.

L'alimentation du réseau en chaleur est fournie par la centrale de Gand-Ham grâce à deux cogénérations de nouvelle génération de 2,7 MW thermiques chacune, installées en 2014. En 2017, le comité d'investissement EDF Luminus a décidé d'installer une nouvelle unité de cogénération de 5 MW, pour sécuriser l'alimentation du réseau de chauffage urbain de la ville de Gand.





- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT**
- Empreinte carbone
- Evolution du parc de production
- Protocole GHG
- Calcul empreinte globale
- Energies renouvelables
- Sécurité des installations
- Ressources naturelles et biodiversité
- Life For Fish
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » - Protocole GHG

## Le protocole GHG

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

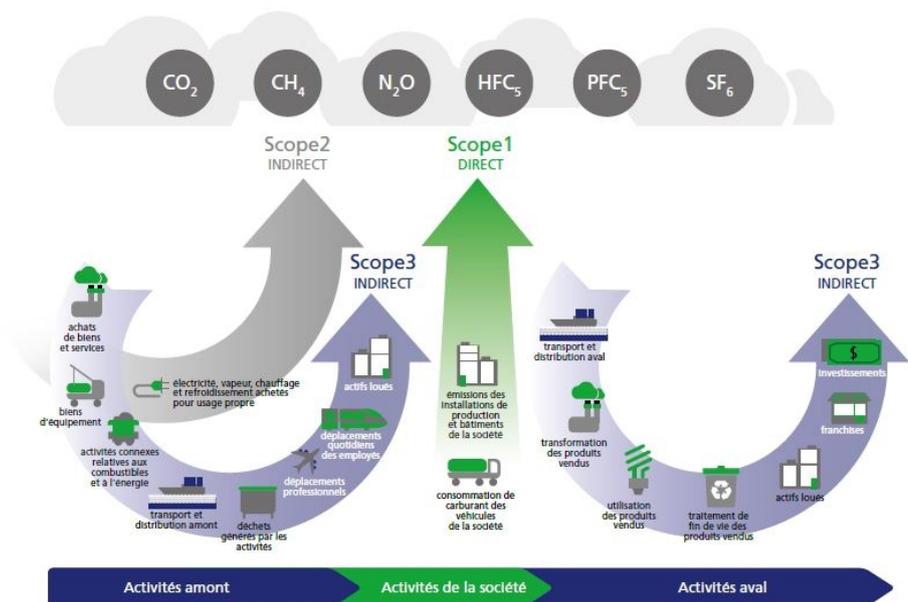
EDF Luminus se conforme au standard GHG (Greenhouse Gas Protocol) pour la collecte des données comme pour le calcul de l'empreinte globale. Cette méthode a été développée à l'initiative du WRI (World Resource Institute) et du WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) en consultation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

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

Le protocole GHG distingue trois « scopes » différents afin que chaque entreprise puisse identifier les émissions :

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

Vue d'ensemble des différents « scopes » et sources d'émission du GHG Protocol



**Note méthodologique**

La méthode de calcul de l'empreinte carbone, réalisée par Climact, est affinée chaque année, pour se conformer aux évolutions les plus récentes du protocole GHG. Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées, les chiffres des années précédentes sont retraités, pour permettre la comparaison entre les trois années illustrées.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT**
- Empreinte carbone
- Evolution du parc de production
- Protocole GHG
- Calcul empreinte globale**
- Energies renouvelables
- Sécurité des installations
- Ressources naturelles et biodiversité
- Life For Fish
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

**CONTACT**

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » - Calcul empreinte globale

## Le calcul de notre empreinte globale

L'ensemble des émissions générées par les activités d'EDF Luminus en Belgique s'élève à 6 091 kilotonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> en 2017, soit une baisse de 1% par rapport aux émissions 2016\*.

Les évolutions marquantes des composantes de l'empreinte 2017 sont dues à :

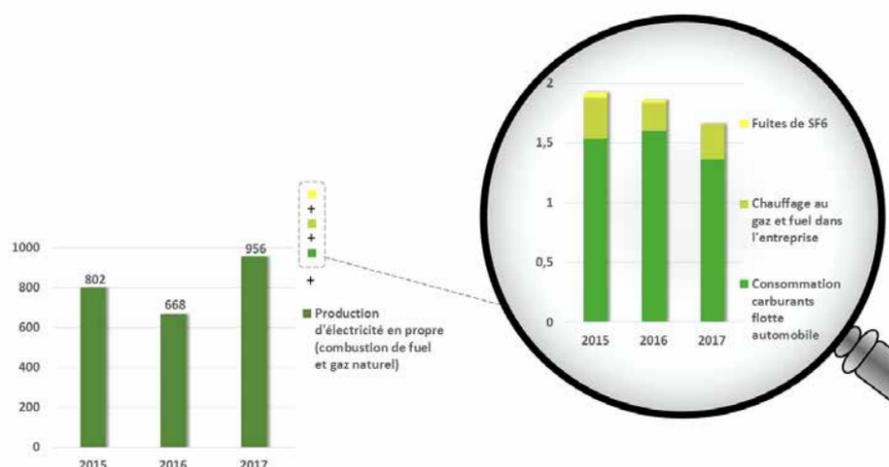
- l'hiver moins froid que le précédent
- l'augmentation de la production d'électricité issue des centrales thermiques, alimentées en gaz naturel.

Les émissions liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 15% du total de l'empreinte au lieu de 13% l'année dernière. Les émissions liées à la vente de gaz aux clients finaux (scope 3) représentent 54% de l'empreinte totale au lieu de 55% en 2016.

\*après retraitement des données 2016, notamment en ce qui concerne la méthode de calcul des émissions liées aux infrastructures et équipements, et sans tenir compte d'une différence de méthodologie dans le calcul des émissions liées aux achats d'électricité (cf. note méthodologique ci-dessous, en toute fin de page).

### Scope 1 : Empreinte carbone en hausse du fait de l'augmentation de la production des centrales thermiques

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



Source : Climact.

Les émissions du scope 1 sont en nette hausse (+43%, à 956 ktCO<sub>2</sub>e), en raison de la sollicitation plus fréquente des centrales thermiques en 2017 (cf. [le mix énergétique](#)).

Les émissions totales du parc automobile sont en légère baisse en raison d'une diminution du nombre de kilomètres parcourus et une amélioration de l'efficacité énergétique du parc automobile.

Aucune émission de SF<sub>6</sub> n'a eu lieu en 2017.

### Scope 2 : Baisse de consommation d'électricité dans les bâtiments

Depuis 2015, le scope 2 est calculé selon deux méthodes différentes.

Selon l'approche géographique (facteur d'émission global de l'électricité injectée sur le réseau belge), les émissions de scope 2 sont en baisse de 16%, reflétant la moindre consommation d'électricité dans les bâtiments de l'entreprise.

Selon l'approche "marché", les émissions du scope 2 sont en hausse de 12% en raison de l'augmentation du coefficient d'intensité carbone 2017 (de 117 à 155 gCO<sub>2</sub>/kWh) du mix énergétique d'EDF Luminus, fournisseur d'électricité pour l'ensemble des bâtiments concernés.

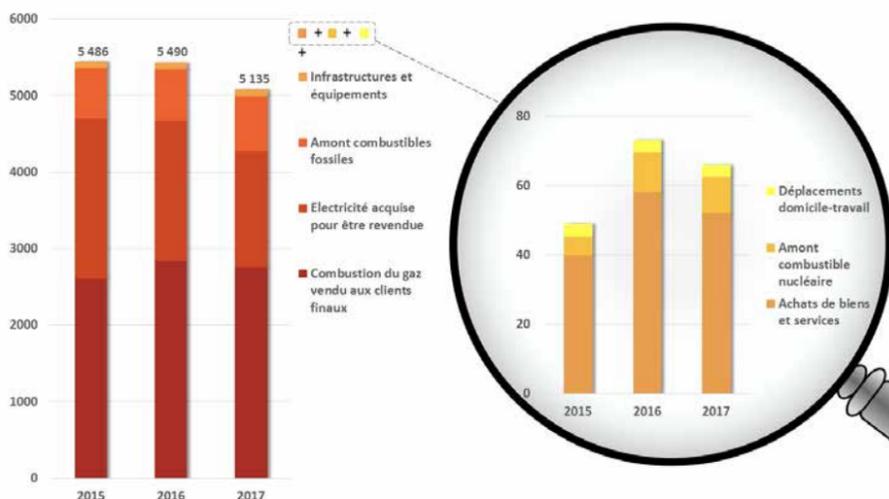
Scope 2 : Emissions indirectes générées par l'électricité consommée dans les bâtiments (ktCO<sub>2</sub>e)



Source : Climact.

### Scope 3 : Empreinte carbone en légère baisse

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



Source : Climact.

N.B. Le protocole GHG prévoit d'inclure dans le scope 3 l'empreinte carbone liée au traitement des déchets et au transport/distribution de l'électricité vendue. Ces deux postes ne sont pas repris dans ce graphique car ils sont extrêmement faibles (moins de 0,5 ktCO<sub>2</sub>e).

NDLR : Le graphique de scope 3 publié à la page 59 du rapport développement durable 2016 comportait une erreur d'unité au niveau du zoom. Elle est corrigée ci-dessus.

Les émissions totales du scope 3 sont en légère baisse en 2017, du fait d'une diminution des volumes de gaz vendus aux clients finaux (-3%), ainsi que de la diminution du volume des achats d'électricité réalisés pour revente aux clients finaux.

Le poste Infrastructures et équipements augmente de 10%, principalement en raison de l'augmentation des amortissements des centrales nucléaires.

**Note sur la méthodologie 2017 :**

Le graphique ci-dessus ne permet pas de comparer précisément l'empreinte carbone du poste "Achats d'électricité pour revente" sur trois ans, car la méthodologie a changé en 2017. En effet, les émissions de la totalité de l'électricité achetée en 2017, hors nucléaire, ont été calculées en fonction du facteur d'émission moyen du réseau belge (197 gCO<sub>2</sub>/MWh, selon l'IEA 2016). En 2015 et 2016, il avait été possible d'isoler les achats d'électricité issue de cogénération ou d'incinération, en leur attribuant un facteur d'émission spécifique, plus élevé. Un calcul plus précis de l'empreinte carbone de ce poste pourra être publié ultérieurement, en fonction des ressources disponibles en interne.



CHIFFRES CLES
FAITS MARQUANTS
INSTANCES DIRIGEANTES
CONTEXTE ET ENJEUX
PARTIES PRENANTES
ENGAGEMENTS 2030
ETHIQUE
SATISFACTION CLIENTS
INNOVATION
RESULTATS FINANCIERS
<b>ENVIRONNEMENT</b>
Empreinte carbone
- Evolution du parc de production
- Protocole GHG
- Calcul empreinte globale
<b>Energies renouvelables</b>
Sécurité des installations
Ressources naturelles et biodiversité
- Life For Fish
RESSOURCES HUMAINES
INDEX Contenu GRI

FR » ENVIRONNEMENT » Energies renouvelables

## Energies renouvelables

### Les enjeux



Le développement raisonné des énergies renouvelables est un moyen de lutter contre le réchauffement climatique, malgré leur caractère difficilement prévisible longtemps à l'avance.

EDF Luminus entretient, rénove et développe ses capacités de production d'énergie renouvelable par souci environnemental mais aussi économique.

- Les centrales hydro-électriques représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme ;
- L'éolien terrestre est une technologie assez proche de la maturité économique ;
- Les panneaux solaires contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

### Le process

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

Pour étendre son parc éolien, EDF Luminus s'efforce d'identifier en permanence de nouveaux sites favorables à la construction d'éoliennes. Pour maintenir ses centrales hydro-électriques en exploitation, EDF Luminus poursuit leur rénovation, en conformité avec la législation.

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

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 allongée ces dernières années, les recours après obtention des permis étant devenus systématiques.

- 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 compétent ou du Conseil d'État.
- Phase 3 - Études techniques et juridiques menées après l'obtention des permis. Un appel d'offres doit être lancé pour préparer la décision d'investissement.
- Phase 4 - La construction proprement dite requiert au minimum onze mois entre la décision d'investissement et l'exploitation commerciale.

### Les faits marquants

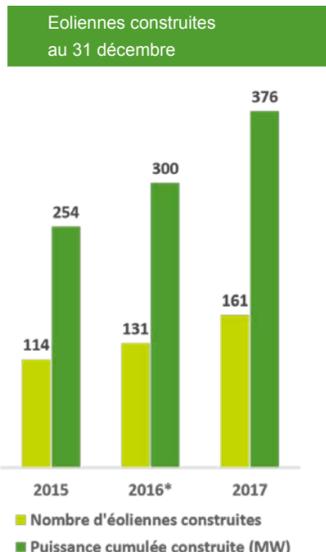
#### 30 éoliennes construites en 2017 : un record en Belgique

En 2017, EDF Luminus a renforcé son leadership dans le secteur de l'éolien onshore.

La capacité totale est passée de 300 MW à 376 MW, soit une augmentation de 25%, avec un total de 161 éoliennes.

Record à ce jour en Belgique : en un an, ce sont 30 éoliennes qui ont été construites sur une dizaine de sites : Floreffe, Dondermonde, Tournai, Ciney-3, Kallo, Lochristi, Leuze, Estaimpuis, Dessel.

\*Le graphique publié à la page 65 du rapport développement durable 2016 comportait une erreur sur le nombre d'éoliennes : 131 éoliennes (et non 134) avaient été construites et 128 (et non 131) étaient en service au 31 décembre. Les chiffres sont corrigés ci-après.



Source : EDF Luminus.

#### Centrale hydro-électrique d'Ampsin : la rénovation se poursuit

La centrale hydro-électrique d'Ampsin bénéficie depuis 2016 d'un programme de rénovation sur trois ans. L'enveloppe totale des travaux atteint 4,2 millions d'euros. Cette centrale de 10 MW est en service depuis le début des années 60. La rénovation permettra de la maintenir en exploitation durant une nouvelle vingtaine d'années.



En 2017, la rénovation a porté sur le changement de la sous-station moyenne tension, l'étanchéité de la toiture et la remise à neuf du système de contrôle commande de l'une des quatre turbines. Ce chantier a pu être mené à bien sans impact significatif sur la production de la centrale.

Pour 2018, le comité exécutif d'EDF Luminus a approuvé la suite des travaux sur les trois groupes hydrauliques restants. Cette dernière phase de travaux commencera en juin 2018, au début de la période d'étiage et se poursuivra jusqu'en fin d'année.

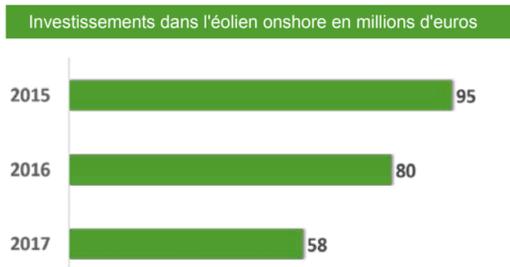
La centrale d'Ampsin permet de produire en moyenne chaque année l'équivalent de la consommation d'électricité de 11 143 familles.

### Les indicateurs

#### 58 millions d'euros investis dans l'éolien onshore

En 2017, le montant des investissements réalisés pour développer le parc éolien d'EDF Luminus atteint 58 millions d'euros. Ce montant ne reflète pas l'augmentation record des capacités de production 2017, une grande partie des investissements ayant été effectués fin 2016, pour lancer les chantiers 2017.

En septembre 2017, EDF Luminus a acquis 100% du capital de la société Windkracht Vlaanderen bvba, propriétaire de projets éoliens à divers stades de maturité, dont plusieurs permis déjà délivrés.



Source : EDF Luminus. Standard BEGAAP. Les chiffres ci-dessus n'intègrent pas les montants investis par les tiers investisseurs.

#### Dix-neuf nouvelles demandes de permis et de nouveaux investissements

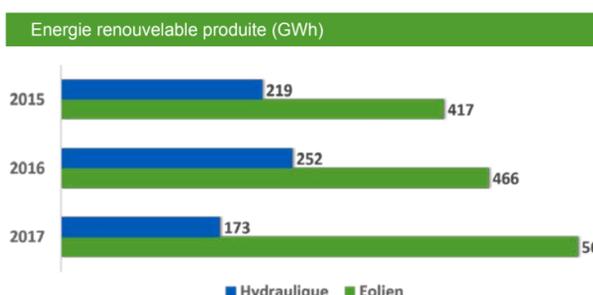
En 2017, des demandes de permis ont été déposées pour 19 projets : Geel West, Rossel, Fleurus, Eeklo Vrouwestraat, Herentals, Liemu, EOC Evergem, Alken, St-Lambrechts-Herk, Mercatorok Gent, Tongeren industrie, Lissewege, Colas Feluy, Hannut, Halen et Cosucra, pour un total de 118 MW.

Le Conseil d'Administration a approuvé les investissements proposés à Lierneux et à Villers 4, pour un total de 18 éoliennes.

#### Production d'énergie renouvelable : l'éolien en hausse

En 2017, la production d'électricité éolienne d'EDF Luminus est en hausse (+21%), du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement. Cette augmentation n'est pas aussi importante que celle de la capacité installée (+25%) en raison du calendrier de construction des nouvelles éoliennes, plus fourni dans la seconde partie de l'année, et du peu de vent, particulièrement en janvier et en avril.

En 2017, le parc hydroélectrique a produit au total 173 GWh. La production d'électricité hydraulique est en baisse (-31,3%), en raison de la faible hydraulité durant la plus grande partie de l'année.



Source : Reporting certificats verts.

#### CONTACT

csr@edfluminus.be



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone

- Evolution du parc de production

- Protocole GHG

- Calcul empreinte globale

Energies renouvelables

Sécurité des installations

Ressources naturelles et biodiversité

- Life For Fish

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » Sécurité des installations

## Sécurité des installations : prévenir les risques industriels

### Les enjeux

La production et la fourniture d'énergie représentent une activité clé du point de vue économique et social. Préserver l'intégrité et le bon fonctionnement des sites industriels comme administratifs d'EDF Luminus est donc essentiel. En cas d'accident industriel (rupture d'une conduite de gaz par exemple), les conséquences sur la santé du personnel, les riverains ou l'environnement peuvent être importantes.



NB : EDF Luminus est propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, mais n'a aucune responsabilité, directe ou indirecte, dans leur exploitation (cf. arrêtés royaux du 19 décembre 2000).

### Les process

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

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

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

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

L'avancement des actions prévues pour réduire les risques fait l'objet d'un reporting mensuel. La méthodologie utilisée fait référence pour l'obtention des certificats ISO 14001 et OHSAS 18001.

### Le fait marquant

**Un système innovant pour détecter les fuites d'huile à Ampsin**

A l'occasion de la rénovation électrique de la centrale hydro-électrique d'Ampsin, l'équipe Asset Management a mis au point un système de détection d'huile, à installer dans les puisards de la centrale, afin d'éviter tout rejet d'huile dans la Meuse. Le prototype a été mis en place par ATS, filiale d'EDF Luminus.



Les puisards d'une centrale hydro-électrique sont des conduits creusés pour recueillir les eaux de fuite des turbines, afin d'éviter d'inonder la centrale. Les eaux de fuite sont rejetées en aval de la centrale, grâce à des pompes qui fonctionnent sur niveau. Il peut arriver que ces eaux soient polluées par des fuites d'huile, par exemple en cas de détérioration des joints de tuyauteries.

Le nouveau système détecte la présence d'huile au niveau du puisard même. Il arrête la pompe automatiquement, déclenche une alarme et démarre une pompe dans un autre puisard. Ceci permet d'éviter tout rejet d'huile en Meuse et de planifier rapidement une intervention humaine.

Après une période de test, un plan de déploiement de ce nouveau système sera établi en fonction de la configuration des différentes centrales hydro-électriques d'EDF Luminus.

### Les indicateurs

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

Aucun incident de nature environnementale n'a dû être déclaré en 2017.

A ce jour (au 31 décembre 2017), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par EDF Luminus.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT**
- Empreinte carbone
- Evolution du parc de production
- Protocole GHG
- Calcul empreinte globale
- Energies renouvelables
- Sécurité des installations
- Ressources naturelles et biodiversité**
- Life For Fish
- RESSOURCES HUMAINES
- INDEX Contenu GRI

**CONTACT**  
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » Ressources naturelles et biodiversité

## Préserver les ressources naturelles et la biodiversité



### Les enjeux

Le choix du mix énergétique d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité peut avoir un impact direct ou indirect sur les ressources naturelles, les sols, les eaux et la biodiversité. En effet, la construction et l'exploitation des installations de production, qu'elles soient thermiques ou renouvelables, mobilisent des matières premières (principalement du gaz naturel dans le cas d'EDF Luminus) et des matériaux divers (béton, acier, alliages complexes).

L'environnement peut également être affecté par les installations de production (ex : risque de pollution pour les centrales thermiques, risque vis-à-vis de l'avi-faune et des chiroptères pour les éoliennes, risque piscicole pour les centrales hydrauliques).

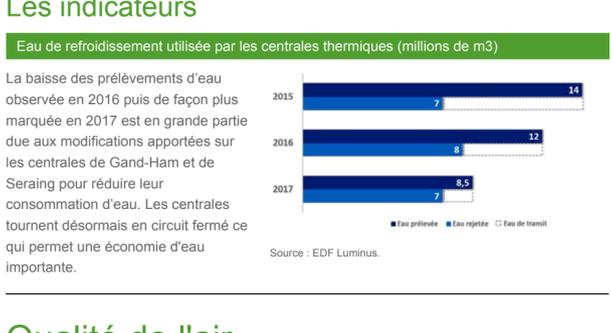
### Consommation d'eau

#### Les process

Les centrales thermiques doivent être refroidies soit via un aérocondenseur, soit par la circulation d'une eau de refroidissement pompée à proximité de la centrale, dans un cours d'eau ou dans la mer. Cette eau doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits. L'eau utilisée doit être restituée en respectant des conditions strictes, tant du point de vue de la composition chimique que de la température. Tous les rejets liquides des centrales d'EDF Luminus sont échantillonnés et/ou contrôlés en continu, afin de garantir le respect permanent des limites imposées par les permis d'environnement.

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

#### Les indicateurs



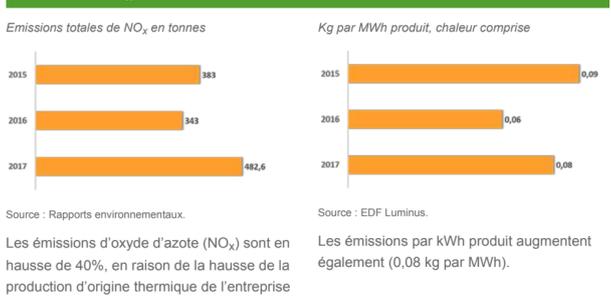
## Qualité de l'air

### Le cadre

Les émissions des installations de production thermiques d'EDF Luminus font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils réglementaires doit être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises.

#### Les indicateurs

##### Emissions d'oxyde d'azote en hausse



Les émissions d'oxyde d'azote (NO<sub>x</sub>) sont en hausse de 40%, en raison de la hausse de la production d'origine thermique de l'entreprise (+43%).

Les émissions par kWh produit augmentent également (0,08 kg par MWh).

##### Les émissions de dioxyde de soufre en baisse



En 2017, les émissions de dioxyde de soufre (SO<sub>2</sub>) issues du parc de production d'EDF Luminus, déjà inférieures au seuil de déclaration depuis plusieurs années, sont en baisse en raison de la baisse d'électricité produite à partir de fuel.

Le fuel n'est utilisé que lors du démarrage des moteurs diesels, lors des essais « black-start » réalisés à Seraing, Ham.

## Gestion des déchets industriels

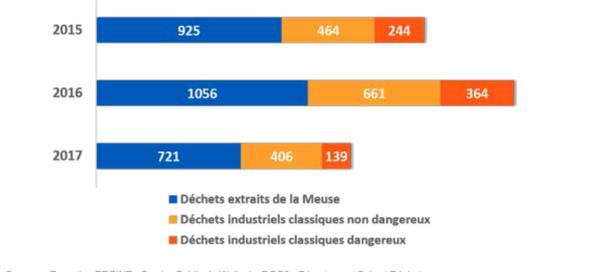
### Les process

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

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

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

#### Les indicateurs



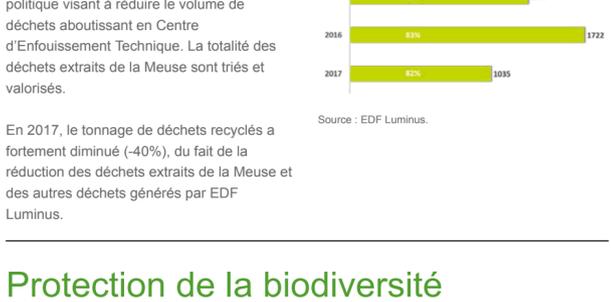
Le volume de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en baisse en 2017 (-31%), en raison des conditions météorologiques. Les faibles pluies et le bas niveau de la Meuse ont déposé une moindre grande quantité de déchets en amont des centrales hydrauliques.

Ces déchets ont été triés et recyclés en totalité, pour un coût d'environ 86 000 euros en 2017.

En 2017, le volume de déchets industriels non dangereux est en forte baisse (-38%) par rapport à 2016, année durant laquelle le démontage d'une grue portuaire de 356 tonnes sur le site de la centrale de Seraing avait engendré une hausse des déchets produits.

Durant l'année de déchets dangereux a également diminué (-62%) par rapport à 2016, année durant laquelle des opérations de maintenance importantes à Ham et à Monsin avaient entraîné une hausse des déchets dangereux. Parmi les déchets dangereux de 2017, 128 tonnes de fioul lourd proviennent des opérations de maintenance de Ham réalisées en 2016.

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



En 2017, le tonnage de déchets recyclés a fortement diminué (-40%), du fait de la réduction des déchets extraits de la Meuse et des autres déchets générés par EDF Luminus.

## Protection de la biodiversité

### Les process

La préservation de la biodiversité est l'une des exigences auxquelles l'entreprise est confrontée au quotidien, du fait des incidences potentielles de son activité sur l'environnement.

Les projets susceptibles d'avoir un impact significatif sur les équilibres écologiques sont soumis à une étude d'incidences préalable à la délivrance d'un permis environnemental. Des études comparables sont également menées lors du renouvellement des permis, pour les centrales disposant d'un permis de classe 1.

En Wallonie en particulier, la réglementation prévoit la mise en place de mesures compensatoires lorsqu'un projet éolien présente un risque de dégradation de la biodiversité qui ne peut être suffisamment atténué.

Au-delà de ces actions obligatoires, EDF Luminus contribue à la préservation de la biodiversité, chaque fois que cela est possible. C'est notamment le cas sur :

- les sites de Ringvaart et de Seraing (zones de fauchage tardif),
- les sites d'Angleur et de Lixhe (espaces dédiés à la biodiversité)
- les quatre sites accueillant des colonies d'abeilles (Florifoux, Grands Malades, Seraing et Ringvaart).

### Les faits marquants

#### Programme Life 4 Fish : obtention d'un subside européen pour sauvegarder deux espèces de poissons migrateurs

En juin 2017, EDF Luminus et ses partenaires (UNamur, ULiège, Profish technologies, EDF R&D) ont obtenu de la commission européenne un subside conséquent, afin de mettre en œuvre et de valider différents moyens de protéger deux espèces de poissons migrateurs en Meuse.



[Lire la suite](#)

#### Mesures compensatoires sur le site éolien de Tournai : suivi satisfaisant selon l'association Faune et Biotopes

Le 29 septembre 2017, l'asbl Faunes et Biotopes a visité et contrôlé les mesures mises en place pour protéger la biodiversité dans le cadre de la construction du parc éolien de Tournai.

Ces mesures ont pour but d'augmenter la quiétude, la disponibilité en nourriture et les zones de refuges pour la faune avicole. Différentes parcelles avaient été plantées au printemps 2017 avec un couvert de radis fourrager, de céréales (avoine, froment, triticale) et de tournesols. Au total, ces couvertures compensatoires s'étendent sur plus de six hectares.

Les résultats de la visite de contrôle étaient satisfaisants puisque l'état des couverts était conforme aux cahiers des charges, avec une densité correcte et une quantité de graines disponibles pour l'hiver suffisante.



Mesures compensatoires sur le site éolien de Tournai : couvert nourricier à base de radis fourrager, céréales et tournesols.

#### Les indicateurs

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

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

biodiversite\_mesures\_obligatoires\_2017.pdf  
 Adobe Acrobat Document [31.2 KB]

[Download](#)

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

biodiversite\_mesures\_volontaires\_2017.pdf  
 Adobe Acrobat Document [26.5 KB]

[Download](#)

##### Préservation des sols

Voici une liste des audits réalisés pour identifier les sols pollués.

Cette liste montre qu'aucune mesure d'assainissement n'est nécessaire, hormis sur le site de Monsin, suite à la fermeture des unités thermiques.

pollution\_des\_sols\_des\_sites\_thermiques\_...  
 Adobe Acrobat Document [39.9 KB]

[Download](#)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

Empreinte carbone

- Evolution du parc de production

- Protocole GHG

- Calcul empreinte globale

Energies renouvelables

Sécurité des installations

Ressources naturelles et biodiversité

- Life For Fish

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » ENVIRONNEMENT » - Life For Fish

## Exploitation durable des centrales hydrauliques

**Programme Life 4 fish : obtention d'un subside européen pour mieux protéger deux espèces menacées**



En juin 2017, EDF Luminus et ses partenaires (UNamur, ULiège, Profish technologies, EDF R&D) ont obtenu de la commission européenne un subside conséquent, afin de mettre en œuvre et de valider différents moyens de protéger deux espèces de poissons migrateurs en Meuse, l'anguille argentée et le smolt de saumon.

Ce programme de cinq ans, financé à hauteur de 2 millions d'euros par la commission européenne pour un coût total de 4 millions d'euros, a pour but d'apporter des solutions durables, qui garantissent le productible hydroélectrique et une dévalaison en sécurité des poissons migrateurs.

Une partie des études du programme Life 4 Fish est financée par EDF Luminus, sur fonds propres, à hauteur de 1,5 million d'euros. Ces études permettront d'établir l'état initial. Il s'agit d'une part de détecter les chemins de dévalaison empruntés par les deux espèces, et d'autre part de mesurer la continuité écologique, sur trois centrales représentatives de l'ensemble du parc hydro-électrique d'EDF Luminus, Andenne, Grands-Malades et Monsin.

"C'est la première fois que des mesures de cette ampleur sont réalisées sur la basse Meuse." indique Pierre Theunissen, Project Manager chez EDF Luminus. "Toutes les études prévues en 2017 n'ont pas pu être menées selon le programme prévu, faute d'hydraulicité suffisante. En particulier celles portant sur la survie des poissons, qui doivent se réaliser à débit nominal. Mais nous avons néanmoins pu récolter les données de dévalaison concernant les saumons de mars à avril 2017. L'étude des données de dévalaison de l'anguille a commencé en octobre 2017 et se poursuit en 2018".



Tests des mesures de la continuité écologique sur les saumons, effectués le 14 mars 2017.

### Quatre solutions à tester

Les quatre solutions étudiées dans le cadre du programme Life 4 Fish font appel à différentes technologies. La première consiste à prédire les périodes de dévalaison, pour adapter la stratégie de pilotage des ouvrages hydro-électriques à l'intensité de l'activité migratoire des poissons. La deuxième consiste à installer des barrières répulsives, visant à orienter la dévalaison vers le passage adéquat. La troisième vise à la mise en place d'un exutoire de dévalaison. La quatrième solution, qui n'est pas financée par le Programme Life, consiste à remplacer deux turbines existantes, sur le site de Monsin, par un nouveau type de turbine, appelée turbine éco-durable. Celle-ci doit permettre de réduire l'impact sur la faune piscicole tout en garantissant un productible suffisant.

### Des partenaires prestigieux

Pour mener à bien un projet d'une telle envergure, EDF Luminus a sollicité la contribution scientifique et technique de plusieurs partenaires :

- L'ULiège (HECE de l'Université de Liège) apporte son expertise en modélisation hydraulique, afin d'établir un lien entre la configuration des sites et le comportement des poissons. L'étude détaillée des conditions d'écoulement, par voie numérique et expérimentale, sur modèles réduits physiques, vise à permettre d'améliorer la conception des ouvrages.
- L'UNamur contribue à la constitution des stocks de poissons et à l'étude des marqueurs biologiques de stress.
- Les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF prennent en charge l'établissement des modèles de dévalaison et le protocole de mesure.
- La société Profish Technology, spécialiste du monitoring biologique, contribue à l'étude initiale des chemins de dévalaison et aux mesures d'efficacité des solutions mises en place.

Un comité scientifique spécifique se réunit a minima deux fois par an durant toute la durée du projet, afin d'assurer le rayonnement international de celui-ci ainsi que les futures opérations de réplication.

[En savoir plus sur ce projet.](#)



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

Effectifs

Santé et Sécurité

Bien être au travail

Développement des compétences

Diversité

Solidarité

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » RESSOURCES HUMAINES

## Les enjeux humains



*Sécurité, santé et bien-être au travail restent nos priorités. Ce sont nos collègues qui font la différence ! Nous co-créons de nouvelles manières de travailler, dans un environnement convivial, où chacun peut développer tout son potentiel.*



Katleen Daems, Corporate Director, Human Resources.

### Santé et sécurité

Les activités professionnelles représentent à la fois un atout et un risque pour la santé. Les risques professionnels affectant la santé et la sécurité du personnel varient selon les métiers exercés. Ils ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, administratif ou commercial. Réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement individuel est une priorité, pour préserver la sécurité et la santé du personnel.

Santé et sécurité

### Compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale.

L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et développer de nouvelles compétences, dans les nouveaux métiers de l'entreprise. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents, et de fidéliser les personnes les plus performantes.

Développement des compétences

### Qualité de vie au travail

Le bien-être au travail influe directement sur la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. C'est un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel.

Qualité de vie au travail

### Diversité

La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure adaptation aux attentes des clients. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

Diversité

## En savoir plus sur les effectifs

Les effectifs

Les types de contrats

Les temps partiels



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES**
- Effectifs**
- Santé et Sécurité
- Bien être au travail
- Développement des compétences
- Diversité
- Solidarité
- INDEX Contenu GRI

**CONTACT**

csr@edfluminus.be

FR » RESSOURCES HUMAINES » Effectifs

## Effectifs : les chiffres

### Effectifs EDF Luminus en légère baisse

Les effectifs d'EDF Luminus sont en baisse (-3,5%), en raison des mesures prises pour réduire les coûts. Le rythme des embauches a été réduit (-27%) tandis que celui des départs est en hausse (+52%), notamment en raison :

- du départ à la pension de plusieurs salariés ayant accepté une mise en disponibilité volontaire depuis plusieurs années ;
- du licenciement de plusieurs salariés, dans des départements dont les coûts de structure devaient être fortement réduits. Un service d'outplacement a été mis en place pour les aider à retrouver un emploi.

#### Mouvements du personnel



L'effectif total comprend les contrats à temps partiel et les contrats à durée déterminée ainsi que les barémisés statutaires ayant accepté le plan de mise en disponibilité volontaire négocié en 2013, rémunérés par EDF Luminus.

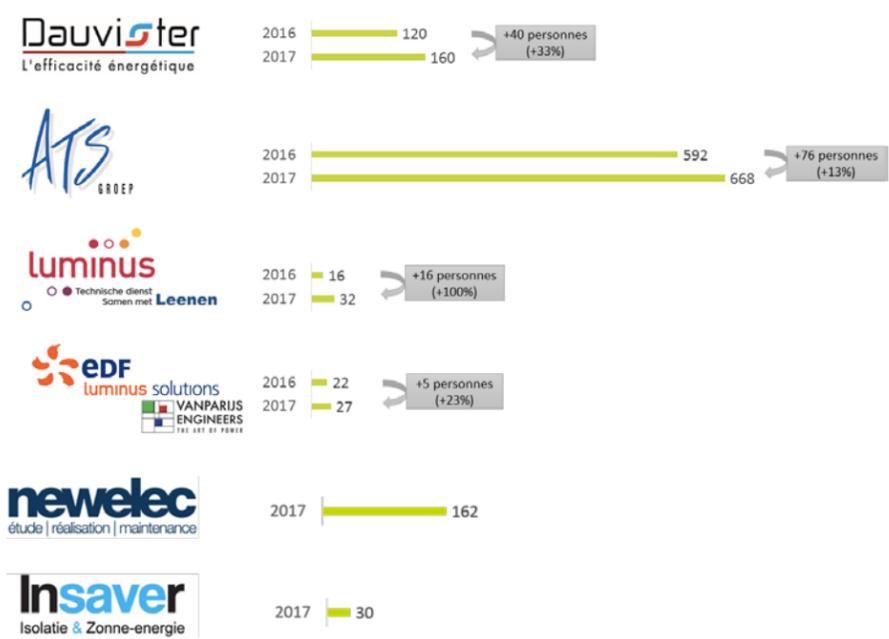
Source : Bilans sociaux 2015-2017.

### Effectifs du Groupe EDF Luminus en hausse

En 2017, les effectifs des filiales du Groupe spécialisées dans les services énergétiques ont progressé, reflet du dynamisme de ce secteur d'activité.

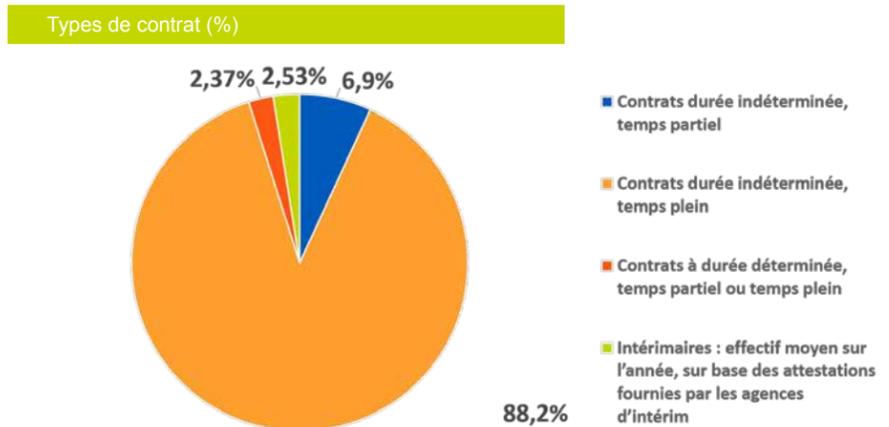
ATS et Dauvister en particulier ont vu leurs effectifs grandir de 13 et 23%, tandis qu'EDF Luminus Solutions, spécialiste des contrats de performance énergétique, progressait de 59%.

Au total, l'effectif du Groupe est en hausse de 16%, nouvelles acquisitions comprises.



### Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (95%)

Le nombre de contrats à durée déterminée reste faible (2,37% de l'effectif total). Le nombre de personnes employées via un contrat d'intérim est stable (2,53% contre 2,88% l'an dernier).



Source : Bilans sociaux 2015-2017.

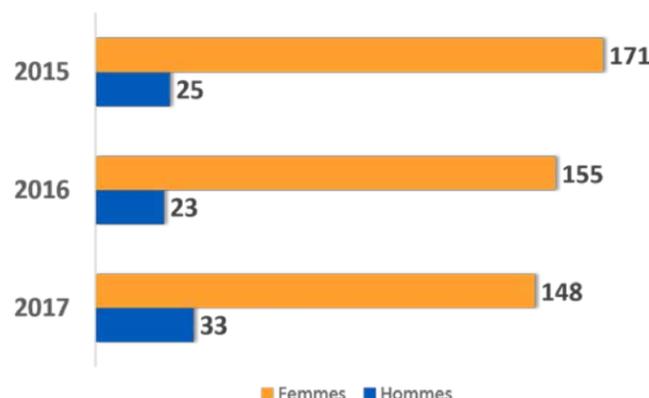
### 19% du personnel travaille à temps partiel

En 2017, le pourcentage de personnes travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est de 19% du total des effectifs.

Les hommes représentent 18% des personnes à temps partiel au lieu de 13% l'an dernier. En effet, le nombre de personnes à temps partiel est en légère baisse chez les femmes (-5%) et en augmentation chez les hommes (+43%).

A noter que la quasi totalité (96,4%) du personnel masculin prend la totalité des congés de paternité (10 jours) autorisés par la loi.

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



Source : EDF Luminus.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES**
- Effectifs
- Santé et Sécurité**
- Bien être au travail
- Développement des compétences
- Diversité
- Solidarité
- INDEX Contenu GRI

## CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » RESSOURCES HUMAINES » Santé et Sécurité

# Santé et sécurité

## Les enjeux



Réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement de chacun est une priorité, pour préserver la sécurité et la santé du personnel.

Les activités professionnelles représentent à la fois un atout et un risque pour la santé. Les risques professionnels affectant la santé et la sécurité du personnel varient selon les métiers exercés. Ils ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, administratif ou commercial.

## Les process

Un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement est en place chez EDF Luminus depuis 2010.

L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques. Les causes de chaque accident ou presque-accident sont analysées minutieusement pour identifier et éliminer progressivement les causes matérielles et limiter les facteurs humains (ignorance des règles, négligence, etc.).

EDF Luminus S.A. est certifié OHSAS 18 001 depuis juin 2013. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

## Le fait marquant : 0 accident chômant

En 2017, EDF Luminus S.A./N.V. n'a pas connu d'accident chômant\* sur le lieu de travail, au sein du personnel interne. Ce résultat est le fruit d'un effort constant de tous pour faire de la sécurité la première priorité, au travail et ailleurs.

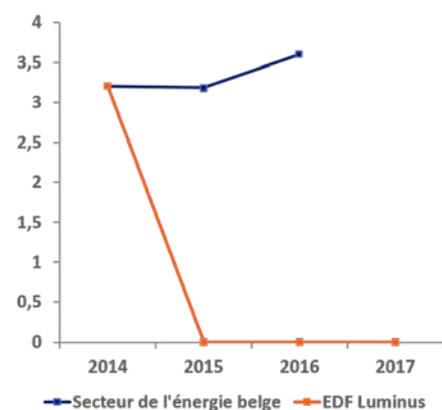
Pour Philip Volckaert, Director Health, Safety, Environment & Real Estate Management, "le rôle du management est clé. Les résultats en matière de sécurité sont le premier sujet à l'agenda de chaque réunion du conseil d'administration. La fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail est prise en compte dans le calcul du bonus du comité exécutif et d'une partie des cadres. Chacun se sent donc encouragé à faire tout ce qui est nécessaire pour éviter les accidents".

\*accident ayant entraîné un arrêt de travail de plus d'une journée

## Les indicateurs

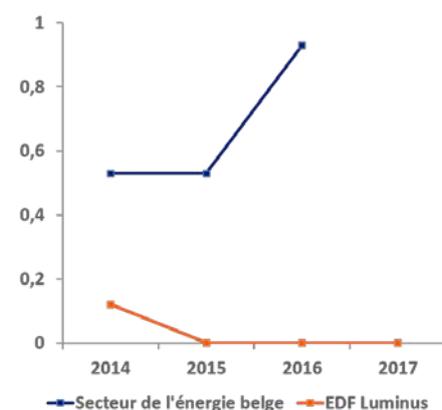
### Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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



### Taux de gravité global des accidents avec arrêt de travail

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



Source : EDF Luminus.

En 2017, EDF Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de zéro pour la troisième année consécutive. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'élevait en 2016 à 3,6 et le taux de gravité à 0,93.

Chez les sous-traitants, deux accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, soit un taux de fréquence de 3,3 contre 1,4 en 2016. Ces deux accidents sont survenus chez nos sous-traitants éoliens, sur les chantiers de Floreffe et de Dessel. Le premier concerne une entorse du genou, et le deuxième concerne une blessure au pouce lors de l'installation de barrières. Au total, 4 jours de travail ont été perdus, soit un taux de gravité faible. Suite à ces accidents, les équipes Projets éoliens et Santé et Sécurité d'EDF Luminus ont rencontré en octobre 2017 les sous-traitants de ces projets pour discuter de la sécurité sur les sites concernés.

### Heures de formation à la Sécurité en forte hausse

En 2017, le total des heures consacrées à la Sécurité s'élève à 7 039 heures (soit une augmentation de 26%, par rapport aux 5 579 heures enregistrées en 2016).

Cette augmentation est principalement due au nombre croissant de formations données par les managers lors de leurs réunions d'équipe. En 2017, ces sensibilisations à la santé, à la sécurité et à l'environnement représentent 3 065 heures au lieu de 1 321 heures en 2016.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

Effectifs

Santé et Sécurité

Bien être au travail

Développement des compétences

Diversité

Solidarité

INDEX Contenu GRI

CONTACT

csr@edfluminus.be

FR » RESSOURCES HUMAINES » Bien être au travail

## Qualité de vie au travail

### Les enjeux

Le bien-être au travail influe directement sur la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. Ce sujet est donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel.

### Les faits marquants

Label Top Employer pour la sixième année consécutive



Le label Top Employer est décerné chaque année à un nombre limité d'entreprises par un institut indépendant. Le Top Employer Institute évalue en particulier les modalités de gestion RH et les conditions de travail.

Ce label n'est pas seulement le signe d'un environnement de travail favorable durant une année – la démarche d'amélioration constante des pratiques de l'employeur fait partie intégrante des critères d'évaluation.

En 2017, l'amélioration du score est notamment due à la mise en place du People Forum, organe interne à EDF Luminus, composé de 9 membres représentant les différents départements et 5 membres du département RH. Le People Forum a pour objectif de faciliter la mobilité interne des cadres, en identifiant transversalement les opportunités et les profils les plus adéquats, ainsi que les contre-performances et les voies d'amélioration collectives.

New ways of working : des avancées concrètes à Hasselt

Le programme « Power2You », destiné à favoriser l'autonomie et la créativité des collaborateurs et à faciliter le travail à distance, s'est poursuivi en 2017, avec la transformation des espaces de travail loués sur le site de Corda Campus, à Hasselt.

Le nouvel espace « brainstorm » du site de Hasselt



La salle « Ne pas déranger » pour se concentrer au calme



Un nouvel environnement, élaboré en concertation étroite avec le personnel

Ce nouvel environnement de travail est le fruit de la réflexion collective d'une vingtaine d'employés du site de Hasselt, qui se sont réunis à de nombreuses reprises pour concevoir les nouveaux bureaux, plus adaptés aux nouveaux modes de travail. Ces pionniers jouaient le rôle de relais avec leurs 200 collègues, pour que les besoins de chacun puissent être pris en compte.

L'espace de travail a été repensé et subdivisé en fonction des tâches à accomplir : travail individuel où le besoin de concentration est maximal, gestion de projets en groupe, échanges informels entre un supérieur et un membre de l'équipe, brainstorming dans un espace visant à stimuler la créativité, etc. Les « flex desk » ont été généralisés pour réduire la surface occupée et la consommation d'énergie.

« Rien que pour le site de Hasselt, près de 3 000 heures ont été consacrées à la formation et à la concertation » explique Marlies Eyckmans, en charge des projets stratégiques aux Ressources Humaines. « Il faut en effet prendre en compte les objectifs des équipes, l'organisation au quotidien, les contraintes professionnelles et privées, l'équipement à prévoir, etc. »

Katleen Daems, Corporate Director HR d'EDF Luminus : « Nous avons réalisé le réaménagement de nos bureaux à Hasselt en pensant avant tout à nos équipes. Des employés heureux font des clients heureux. Le programme « Power 2 You » incarne les trois valeurs de notre entreprise : customer first, entrepreneurship, all together. »

### Les indicateurs

Engagement du personnel à 78% : résultats très stables

La motivation du personnel est l'un des indicateurs suivis de très près par la direction de l'entreprise. Celle-ci est mesurée chaque année via une enquête réalisée par un organisme extérieur.

Les résultats de l'enquête 2017, réalisée en septembre, montrent une très grande stabilité de l'engagement par rapport à 2016, soit un taux d'engagement personnel de 78%, supérieur à la moyenne belge (74%), identique à celui de 2016. Le taux de participation à cette enquête interne a encore légèrement augmenté : 85% en 2017, au lieu de 84% en 2016.

Comme chaque année, les résultats sont analysés dans chaque département pour établir des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

Personnes de confiance : un réseau reconnu et fort sollicité

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail).

Depuis 2010, EDF Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance diversifié, tant en termes de genre, de langue, de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est très supérieur en nombre aux exigences légales et s'est même agrandi en 2017 (neuf personnes au lieu d'une seule).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne. En décembre 2017, le message Sécurité hebdomadaire diffusé à l'ensemble du personnel était centré sur l'assistance disponible dans les situations de stress ou de charge psycho-sociale au travail.

Le nombre de recours 2017 est en hausse (+19%), signe de bon fonctionnement de ce premier niveau d'alerte. Plusieurs facteurs peuvent avoir contribué à cette hausse : le déménagement des équipes commerciales basées à Liège, les réductions d'effectifs chez B2B et IT, ou encore le changement d'outil informatique chez Retail.

Cas signalés aux personnes de confiance



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

Deux demandes d'intervention formelle ont été déposées en 2017 auprès des conseillers en prévention psycho-sociale internes ou externes.

La première concerne une demande individuelle déposée en août 2017. L'investigation menée par le cabinet Provikmo a conclu à deux types de recommandations : dans le chef des deux personnes et action collective sur la gestion de conflit et traitement des rumeurs.

La deuxième est une demande formelle collective déposée en décembre 2017, relative au départ d'un salarié du poste de conduite du site de Seraing. Un plan d'action global est en cours d'élaboration pour améliorer la qualité des relations entre salariés du département Production.

Aucune plainte n'a été déposée auprès des autorités judiciaires en 2017.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES**
- Effectifs
- Santé et Sécurité
- Bien être au travail
- Développement des compétences**
- Diversité
- Solidarité
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » RESSOURCES HUMAINES » Développement des compétences

## Développement des compétences

### L'enjeu

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale.

L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et développer de nouvelles compétences, dans les nouveaux métiers de l'entreprise. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents, et de fidéliser les personnes les plus performantes.

### Le fait marquant : un "People forum" transverse

En 2017, la mise en place du People Forum a contribué à faciliter la mobilité interne des cadres, en identifiant transversalement les opportunités et les profils les plus adéquats, ainsi que les contre-performances et les voies d'amélioration collectives. Cet organe interne à EDF Luminus est composé de neuf membres représentant les différents départements et de cinq membres du département Ressources Humaines, et se réunit régulièrement.

### Les indicateurs

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



Source : Bilans sociaux 2015-2017.

Le nombre d'heures de formation est en légère baisse. Le nombre d'heures de formation par salarié reste élevé (plus de 30 heures par an).

C'est notamment la mise en oeuvre du projet "Power to You" qui a mobilisé plusieurs milliers d'heures, pour que les salariés concernés puissent réfléchir à l'organisation du travail dans leur équipe.

### Un taux de promotion interne qui reste élevé : 57%

Chez EDF Luminus, la plupart des postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant de faire l'objet d'une annonce externe. Le responsable d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition, d'un maximum de trois mois, peuvent faire l'objet d'une discussion.

Cette politique, ainsi que le plan de formation individuel discuté chaque année avec le manager direct, contribue à un taux élevé de promotion interne.

En 2017, 57% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 41 personnes ont pu évoluer en changeant de poste.

### Des opportunités à l'international : 7 cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, EDF Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique.

En 2017, sept cadres d'EDF Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du Groupe EDF, en France, au Royaume-Uni, en Thaïlande. Le nombre moyen d'expatriés travaillant pour EDF Luminus était de 4 à fin décembre 2017.



- CHIFFRES CLES
- FAITS MARQUANTS
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- ETHIQUE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- RESULTATS FINANCIERS
- ENVIRONNEMENT
- RESSOURCES HUMAINES**
- Effectifs
- Santé et Sécurité
- Bien être au travail
- Développement des compétences
- Diversité**
- Solidarité
- INDEX Contenu GRI

#### CONTACT

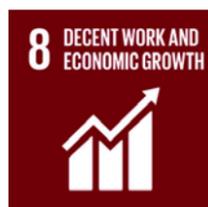
[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » RESSOURCES HUMAINES » Diversité

## Diversité

### Les enjeux

La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure adaptation aux attentes des clients. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.



### Le cadre

EDF Luminus considère que la diversité sur le lieu de travail est un facteur d'enrichissement qui favorise l'innovation et l'adaptation aux attentes des clients. La réussite collective, «all together», est même l'une des trois valeurs fondamentales de l'entreprise, avec «customer first» et «entrepreneurship».

Le Code de conduite interne rappelle les dispositions de la loi du 10 mai 2007, qui interdit la discrimination fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, l'appartenance politique ou syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale. Différents indicateurs font l'objet d'un suivi afin de mieux adapter, le cas échéant, certaines actions aux publics concernés.

### Les faits marquants

#### Diversité managériale : Event du 8 mars

Quasiment chaque année depuis mars 2012, EDF Luminus réunit les femmes occupant les postes les plus élevés de l'entreprise une fois par an, afin de renforcer certaines de leurs compétences spécifiques, en tant que leaders ou managers.

En 2017, c'est une assemblée mixte qui a accueilli Inge Woudstra, auteur de "Be gender smart", pour se familiariser avec les différences comportementales les plus souvent observables entre hommes et femmes.



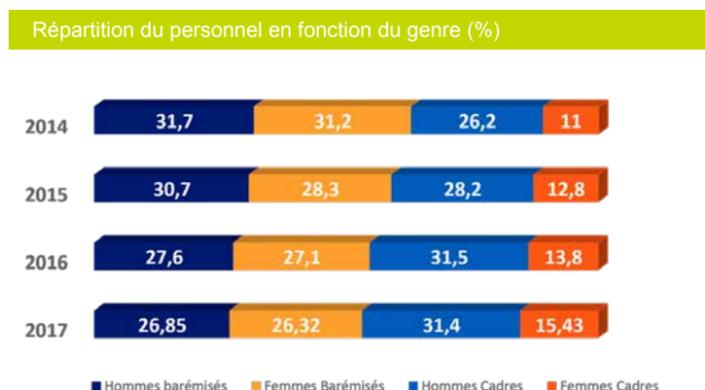
Recherche de popularité ou de statut hiérarchique, de coopération ou de direction claire... prendre conscience des différences contribue à l'amélioration des performances collectives.

### Les indicateurs

#### Répartition des effectifs par genre

Les femmes représentent 41 % du personnel d'EDF Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l'énergie (de l'ordre de 25%). Les femmes représentent 33% de la population cadres, soit une augmentation de 7%.

A noter que la proportion de cadres a atteint 46,9% de la totalité du personnel en 2017, soit une hausse de 4%, signe du renforcement des compétences des salariés et de responsabilité accrue.



Source : EDF Luminus.

#### Congés de paternité

La quasi totalité (96,4%) du personnel masculin prend la totalité des congés de paternité (10 jours) autorisés par la loi. Cet indicateur permet de s'assurer que la culture EDF Luminus encourage un équilibre sain entre vie professionnelle et vie privée.

#### Personnes en situation de handicap

EDF Luminus emploie deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail.

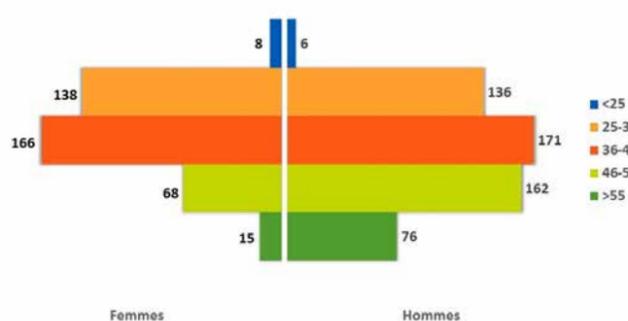
Hors handicap reconnu, des mesures individuelles peuvent être mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.).

#### Neuf nationalités

Neuf nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise (hors expatriés) au 31 décembre 2017.

Les salariés de nationalité belge représentent 95% du total. Français, italiens et néerlandais représentent 3,8% de l'effectif total.

#### Pyramide des âges : quasi-parité jusqu'à 45 ans



Source : EDF Luminus.

L'évolution des effectifs par âge (cf. rapport développement durable 2016 page 83) montre une réduction des écarts hommes/femmes dans toutes les catégories, sauf pour la classe d'âge >55.

Chez les hommes, toutes les classes d'âge sont en légère baisse, sauf chez les plus de 55 ans, dont l'effectif a augmenté de 12%.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

Effectifs

Santé et Sécurité

Bien être au travail

Développement des compétences

Diversité

Solidarité

INDEX Contenu GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » RESSOURCES HUMAINES » Solidarité

## Solidarité : quelques temps forts

### Programme WE LOVE YOUR PROJECT : deux associations récompensées



Créé en 2011 dans le cadre de l'Année européenne du Volontariat, le programme We Love Your Project récompense des associations dans lesquelles les collègues d'EDF Luminus sont personnellement engagés.

Ce concours, organisé tous les deux ans, encourage chacun à s'investir en tant que bénévole dans le soutien d'une cause qui leur tient à cœur. En 2017, deux associations ont été distinguées, TYN Academy &

JACK.

Patrick Pools a remporté le prix du personnel pour son implication dans l'association JACK (Jeunes Animaux Confisqués au Katanga) active depuis 2006 au Katanga (République Démocratique du Congo) pour protéger les Chimpanzés avec notamment la création d'un sanctuaire qui a déjà permis d'accueillir une cinquantaine de grands singes victimes de trafics illégaux. La contribution d'EDF Luminus servira à l'achat d'un groupe électrogène pour assurer l'autonomie énergétique de la clinique vétérinaire.



Le prix du jury a été décerné à Said Mellouli pour son implication dans la TYN Academy (Talented Youth Network), association belge qui aide les jeunes bruxellois des quartiers défavorisés en leur donnant des outils pour aborder le futur avec plus de sérénité et plus de confiance en soi. Le jury a apprécié son investissement personnel et le partage de son expertise avec les jeunes.



## 180 000 km parcourus par le personnel !

### Le programme Globetrotters continue et évolue

Grâce aux efforts physiques de ses collaborateurs, EDF Luminus a offert 1 800 arbres à l'institut Jane Goodall dans le cadre du programme Globetrotters 2017.

Globetrotters est une plateforme lancée en 2014 sur laquelle les collaborateurs d'EDF Luminus peuvent enregistrer leurs activités physiques. Celles-ci sont ensuite converties en kilomètres.

En 2017, ce programme qui encourage l'exercice physique du personnel a soutenu la cause de l'institut belge Jane Goodall. Pour chaque 100 km enregistré sur la plateforme, EDF Luminus s'engageait à offrir un arbre pour leur action « Forest In One Day ». Le but de cette édition était de rassembler un minimum de 180 000 km avant la fin du mois d'octobre, afin d'offrir un arbre par collaborateur. Cet objectif avait déjà été atteint fin août.



Plus de 20 personnes ont participé au 20km de Bruxelles pour soutenir la fondation "Run for Parkinson" qui finance la recherche de traitements contre la maladie de Parkinson.

## Team Building de l'équipe Marketing avec les enfants du juge

Le 29 août 2017, le département Marketing s'est rendu à l'institut Monte Rosa à Leuven qui accueille plus de 50 enfants placés par le juge, dans le cadre de sa journée team building.

Depuis deux ans maintenant, cette journée n'est pas uniquement l'occasion de renouer les liens entre collègues mais vise à s'impliquer dans la vie de la communauté.

Les membres de l'équipe marketing ont aidé l'institut à entretenir leur grand jardin. Ils ont ensuite organisé et animé un grand jeu pour les enfants, âgés de 1 à 17 ans et préparé un grand barbecue pour tous. Le but de cette journée était de créer un moment magique pour les enfants, afin qu'ils puissent eux aussi raconter un chouette moment de leur vacances à la rentrée des classes.

[CHIFFRES CLES](#)[FAITS MARQUANTS](#)[INSTANCES DIRIGEANTES](#)[CONTEXTE ET ENJEUX](#)[PARTIES PRENANTES](#)[ENGAGEMENTS 2030](#)[ETHIQUE](#)[SATISFACTION CLIENTS](#)[INNOVATION](#)[RESULTATS FINANCIERS](#)[ENVIRONNEMENT](#)[RESSOURCES HUMAINES](#)[INDEX Contenu GRI](#)[Modifications 2017](#)[Un rapport GRI](#)[CONTACT](#)[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)[FR » INDEX Contenu GRI](#)

## Index GRI du contenu de ce rapport

Le présent rapport en ligne a été préparé en conformité avec les lignes directrices des standards GRI (Global Reporting Initiative) 2016, options "critères essentiels".

Ce rapport répond à toutes les exigences liées à cette option.



GRI Standards table 2017 FR.pdf  
Adobe Acrobat Document [104.6 KB]

[Download](#)[Pourquoi un rapport GRI ?](#)[Les modifications 2017](#)

## Un rapport développement durable jugé remarquable par le jury du meilleur rapport belge

EDF Luminus a publié son premier rapport développement durable en juin 2013.

L'objectif était triple :

- répondre aux attentes de publics clés : clients, leaders d'opinion, spécialistes du développement durable, qui souhaitent plus de transparence de la part des acteurs du secteur de l'énergie ;
- fédérer les efforts du personnel autour de nos priorités et de nos valeurs ;
- nous conformer aux exigences du Groupe EDF en matière d'information des parties prenantes.

Depuis 2013, chaque nouveau rapport est l'occasion d'en améliorer le contenu ou la présentation. Nous tenons compte en particulier du feedback donné par le jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge. Ceci nous a permis d'obtenir une mention "remarquable" de la part du jury belge, en 2014 et 2015. Le rapport 2016 n'a pu faire l'objet d'une mention, le concours ayant désormais lieu tous les deux ans.

## Remerciements

De très nombreuses personnes ont contribué, directement ou indirectement, à la réalisation de ce rapport en ligne. Outre celles mentionnées dans le rapport, en voici une liste non exhaustive :

Jennecy Achten | Ben Aelbrecht | Marc Beckers | Stéphanie Bechet | Laurent Belallam | Vanessa Beltrame | Halida Benaïche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Iris Blanckaert | Olivier Bogaert | Jacques Bolzer | Brice Bourget | Thibaut Brac de la Perrière | Sacha Breyer | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Didier Claes | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Stéphane Davister | Sabine D'haen | Nico De Bie | Lies Decock | Kevin De Muynck | Michele De Pauw | Chrystelle Debève | Amandine Delalieux | Benoît Delière | Frédéric Demaret | Jo Demol | François Desmaré | Els Devalez | Niels Dewil | Johan Dierick | Bart Di Fiore | Sonia Dobbeni | Marlies Eyckmans | Stéphanie Fouarge | Marc Francken | Anne Grandjean | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Robby Hanssen | Christophe Heijmans | Els Houbrecht | Xavier Humblet | Pablo Izquierdo | Thomas Jacobs | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacquain | Quentin Jossen | Nicolas Koelman | Joeri L'Allemand | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Xavier Leroy | Isabelle Liebens | Nicolas Linotte | Liesbet Loeys | Giuseppe Luca | Geert Maes | David Marciniak | Emmanuel Masquelier | Said Mellouli | Benoit Mercenier | Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Martine Moreau | André Neugroschl | Tarek Nemsy | Marleen Nijsten | Pierre Nihant | Raoul Nihart | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Eric Perdu | Alice Pereira | Filip Peperstraete | Nathalie Petit | Alexandra Pirnay | Tineke Pieyns | Patrick Pools | Aline Prins | Marc Raepsaet | Abdelali Ramdani | Christophe Raquet | Bart Remmerie | Véronique Reff | Kris Remels | Peggy Rentmeesters | Patrick Robijns | Christian Robin | Moreno Roelandt | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Yannick Soares Almeida | Brecht Snoeks | Patrick Steegmans | Alexis Stoffels | Victoria Storme | Bart Swings | Olivier Terlinden | Pierre Theunissen | André Thomas | Jean-François Tock | Kurt Van Cleemput | Pieterjan Van Den Bosch | Bart Van Herck | Kelly Van Reeth | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Sven Vandevenne | Veerle Vandevorst | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Koen Verhoeven | Aude de Villenfagne | Roel Vloebergs | Philip Volckaert | An Wallaert | Yves Warnant | Malou Wezemaal | Caroline Woodall | Marine Zimmermann | Danielle Zoet

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

**Contribution rédactionnelle :** Olivia Grégoire, Abdelali Ramdani.

## Crédit photos

Couverture : Bruno Corman | Faits Marquants : Roel Vloeberg | Instances dirigeantes : I love light sprl, I love light sprl | Rencontres 2017 : Roel Vloeberg, Christophe Raquet, Nico de Bie, Nico de Bie, I love light sprl, I love light sprl, Bruno Corman, EDF Luminus, EDF Luminus | Coopérative éolienne : Roel Vloeberg, Christophe Raquet | Efficacité énergétique des entreprises : I love light sprl EDF Luminus, I love light sprl, EDF Luminus, EDF Luminus | Continuité de fourniture : Vanparijs | Acquisition de Newelec : I love light sprl | Acquisition Insaver : Andreas Gijbels | E-mobility : Ann-Sophie Deldycke | EDF Pulse Award : Eric Mercier, I love light sprl | Maison Ternell : EDF Luminus, Nico de Bie | Start-it @KBC : Franky Verdickt | Empreinte carbone : Olivier Pirard | Energies renouvelables : Abdelali Ramdani | Sécurité des installations : Abdelali Ramdani | Ressources naturelles : Faune et biotopes | Life4Fish : Pierre Theunissen | Bien-être au travail : I love light sprl | Solidarité : EDF Luminus



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

Modifications 2017

Un rapport GRI

CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

FR » INDEX Contenu GRI » Modifications 2017

## Les modifications apportées au rapport développement durable en 2017

### Un rapport 2017 conforme aux nouveaux standards GRI

Le rapport développement durable 2017 d'EDF Luminus s'efforce de se conformer aux recommandations les plus récentes de la Global Reporting Initiative, les 36 standards GRI.

Le tableau du contenu GRI a notamment été largement modifié pour tenir compte des nouvelles classifications.

Outre ces changements relativement mineurs, un tableau des impacts a été mis en ligne dans la partie « [Contexte et enjeu](#) ». En effet, les standards GRI requièrent dorénavant d'identifier, pour chaque thématique prioritaire, la nature des impacts ainsi que les catégories de personnes concernées par les différents impacts. Le but de ce document est de distinguer les impacts causés directement par EDF Luminus, ou les impact causés par EDF Luminus via une relation commerciale.

### Les nouveautés 2017 en termes de contenu

Pour tenir compte de l'évolution du contexte, des attentes des parties prenantes et des réalisations d'EDF Luminus, le rapport 2017 comprend un chapitre supplémentaire et deux nouveaux indicateurs :

- Une rubrique spécifique sur nos engagements vis-à-vis des Objectifs Développement durable des Nations Unies a été ajoutée.
- Un nouvel indicateur a été ajouté dans le chapitre Parties prenantes, en conformité avec les engagements de responsabilité d'entreprise du Groupe EDF et la politique de responsabilité sociétale d'EDF Luminus. Cet indicateur mentionne le nombre de réunions publiques organisées à titre obligatoire ou volontaire pour informer la population des projets en cours.
- Un nouvel indicateur a été ajouté dans le chapitre « Efficacité énergétique des entreprises ». Il s'agit de comptabiliser la production annuelle attendue des panneaux solaires installés chez les clients. Cet indicateur permet de mesurer l'effort d'EDF Luminus pour vendre, installer voire financer de tels panneaux ainsi que les émissions évitées par de telles installations.

Hormis ces ajouts, et les modifications liées aux nouveaux standards GRI, le contenu du rapport 2017 a peu changé. Le site internet rend compte de nos actions et de l'évolution de nos résultats en matière éthique, commerciale, financière, environnementale et sociale, sur trois ans - comme le faisaient les rapports publiés précédemment.

### Un rapport 2017 100% digital, sur un site web dédié

Pour 2017, nous avons souhaité créer un site web dédié, consultable par tous plus facilement, via tablette ou smart phone. Par souci d'économie, nous avons utilisé une plate-forme existante, adaptée au contenu à intégrer.

Le format web actuel offre une plus grande souplesse par rapport à un format papier ou pdf classique. Le web permet de s'affranchir des contraintes en matière de nombre ou de longueur des pages. Ceci nous a peut-être permis de mieux expliquer certains points clés, relatifs au contexte ou aux actions de l'entreprise.

La structure du rapport a peu changé, en ce qui concerne les grands chapitres et thèmes traités. En revanche, à l'intérieur des chapitres les plus longs, des sous-pages ont pu être créées sur une problématique spécifique (la mesure de l'empreinte carbone) ou une action précise (la nouvelle offre « installation de batteries domestiques »).

Dans certains cas, nous avons dû réintégrer des points développés dans les rapports précédents, afin que celui-ci soit autoportant (grille de matérialité 2015 notamment).

Pour simplifier la structure du site, nous avons regroupé dans un seul et même chapitre « Satisfaction clients » les deux chapitres « Clients résidentiels » et « Clients entreprises » du rapport 2016.

### Les modifications de fond apportées au rapport 2017 après publication

Quelques modifications ont été apportées après la publication du rapport :

- La légende de la dernière photo en bas de la page "Coopérative éolienne" a été modifiée.



CHIFFRES CLES

FAITS MARQUANTS

INSTANCES  
DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

ETHIQUE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

RESULTATS FINANCIERS

ENVIRONNEMENT

RESSOURCES HUMAINES

INDEX Contenu GRI

Modifications 2017

Un rapport GRI

FR » INDEX Contenu GRI » Un rapport GRI

## En savoir plus sur ce rapport GRI

### Un rapport GRI, pour tenir compte des attentes des parties prenantes

Nous avons publié notre premier rapport conforme aux recommandations de l'initiative GRI ("Global Reporting Initiative") en 2015. Ce standard exigeant suppose que :

- les sujets traités aient fait l'objet d'une consultation formalisée des parties prenantes, décrite dans le rapport (cf. pages 14-16 du rapport 2015, 11-13 du rapport 2016, et chapitre "parties prenantes" du présent rapport en ligne) ;
- chaque thème jugé prioritaire par les parties prenantes soit traité de façon rigoureuse : description des enjeux et des processus internes, publication d'indicateurs clés stables, rendant compte de l'évolution des résultats, de préférence sur trois ans;
- chaque indicateur puisse être comparé, si possible et pertinent, aux résultats du secteur.

La publication annuelle de ce rapport contribue à ce que notre performance sociétale soit jugée "exceptionnelle", avec un score de 85/100 en 2017, selon la société EcoVadis.

A ce jour, EDF Luminus reste le seul acteur du secteur de l'énergie belge à faire preuve d'une telle transparence.

En savoir plus sur les attentes de nos parties prenantes

### CONTACT

[csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be)

---