



# Le développement durable chez EDF Luminus

RAPPORT 2012-2014

## Références Global Reporting Initiative

Ce rapport comprend certains indicateurs de base, généraux ou sectoriels, issus des lignes directrices G4 pour le reporting Développement Durable. Notamment les suivants :

Réf.GRI		Page(s)
G4-1	Déclaration du Chief Executive Officer sur le Développement Durable	11-13, 19
G4-5	Siège de l'organisation	52
G4-7	Mode de propriété et forme juridique	9
G4-9	Nombre total de salariés et de sites	4, 5
	Chiffre d'affaires net, quantité de produits ou services fournis	4, 34
	Capital total, en séparant dettes et capitaux propres	36
G4-15	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	16, 46
G4-17	Entités incluses dans les états financiers	2, 32
G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes	17, 18, 19
G4-28	Période de reporting	2
G4-31	Point de contact pour toute question sur le rapport	3
G4-34	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	9
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	9
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	16
G4-58	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de loi	51
EU2	Production nette d'énergie, par type d'énergie primaire	36
OG3	Total de l'électricité renouvelable produite par type de source	36
G4-DMA	Programmes de gestion de la flexibilité de consommation des clients	27, 29, 31
G4-EN8	Prélèvements d'eau totaux pour le refroidissement des centrales thermiques	43
G4-DMA	Biodiversité : évaluation des impacts et démarches pour la préservation et la restauration des habitats	23
G4-EN15	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	21
G4-EN16	Emissions de gaz à effet de serre indirects (scope 2)	21
G4-EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre indirects (scope 3)	21
G4-EN21	NOx, SO <sub>2</sub> et autres émissions atmosphériques significatives	41
G4-EN23	Poids total des déchets produits, par type et méthode de traitement	42
G4-HR12	Nombre de griefs concernant les impacts sur les droits humains déposés, examinés et réglés via des mécanismes officiels de règlement des griefs	47

### Règles de déclaration

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

En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, EDF Luminus est soumise à certaines obligations imposées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), plus particulièrement en ce qui concerne l'accès à l'information. En conséquence, une version électronique de ce rapport est accessible à tous, en français, néerlandais et anglais sur le site [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

### Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les commentaires inclus dans ce Rapport Développement Durable concernent la période du 1er janvier 2014 au 31 décembre 2014.

### Instruments de mesure utilisés pour le rapport

Notre souhait est de représenter fidèlement les réalisations et les niveaux de performance de l'entreprise.

Certaines données incluses dans le présent rapport bénéficient d'une assurance externe : Les comptes annuels d'EDF Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et Boes & Co Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique. | L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre présenté dans ce rapport a été réalisé par la société Climact, en conformité avec le GHG Protocol international. | Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale. | Dans le cadre de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010, l'un des commissaires aux comptes d'EDF procède à la vérification des informations extra-financières consolidées présentées dans le rapport de gestion d'EDF, qui incluent des informations en provenance d'EDF Luminus. Celles-ci font donc l'objet d'audits périodiques. | Certaines données publiées dans le présent rapport ont fait l'objet d'une vérification par des étudiants de l'université d'Anvers, dans le cadre de leur travail de fin d'études. Karel Paternoster, Qian Zhang and Ramya Iyer, étudiants du masters of Global Management de l'Antwerp Management School, ont notamment vérifié les données concernant la production d'électricité, les émissions de CO<sub>2</sub>, les taxes et contributions, les plans de paiement et la motivation du personnel.

Dans le présent rapport, les chiffres correspondant à la production des quatre centrales nucléaires dont EDF Luminus est propriétaire à hauteur de 10,2% sont intégrés dans le mix énergétique (page 41) et l'empreinte carbone globale (page 21). En revanche, EDF Luminus n'étant pas exploitant des installations (cf arrêtés royaux du 19 décembre 2000), n'est pas habilité à communiquer sur les incidents techniques ayant affecté la disponibilité de trois de ces centrales en 2014.

Chère lectrice, cher lecteur,

Limiter ce troisième rapport développement durable à une cinquantaine de pages n'a pas été facile. Tant de changements affectent le secteur de l'énergie, tant de transformations ont été mises en œuvre dans l'entreprise, pour assurer son développement durable, qu'il a fallu faire des choix dans la matière traitée.

Nous avons toutefois conservé l'ensemble des indicateurs déjà publiés dans le rapport 2013, afin que chacun puisse suivre l'évolution de nos résultats sur trois ans, en matière éthique, commerciale, financière, environnementale et sociale. Le contexte dans lequel s'exercent les activités de l'entreprise reste détaillé dans les premières pages du rapport. Les priorités stratégiques et les perspectives d'EDF Luminus y sont également évoquées, de même que les principales innovations.

Les réactions du jury du concours pour le meilleur rapport développement durable nous ont aidés à clarifier certains points. La publication, pour la deuxième fois, de notre empreinte carbone globale, devrait contribuer à une meilleure compréhension des enjeux réels du secteur. A ce jour, EDF Luminus reste le seul acteur du marché belge de l'énergie à faire preuve d'une telle transparence.

Comme les années précédentes, nous nous sommes efforcés de rester objectifs et accessibles dans toutes nos déclarations et nous avons voulu présenter les actions de l'entreprise de manière claire, honnête et équilibrée. Enfin, nous nous sommes efforcés d'intégrer dans ce rapport des éléments audiovisuels afin de compléter l'information de nos lecteurs.

Ce rapport est destiné à l'ensemble des parties prenantes : clients, membres du personnel, partenaires sociaux et commerciaux, pouvoirs publics, leaders d'opinion, médias, organisations non gouvernementales, etc. L'adresse [csr@edfluminus.be](mailto:csr@edfluminus.be) est à votre disposition pour transmettre toute nouvelle question, commentaire ou suggestion d'amélioration.

Pascale-Marie Barriquand

Senior Advisor, Corporate Social Responsibility, EDF Luminus

## Table des matières

Références GRI4	2
Introduction	3
Chiffres clés 2014	4-5
Des faits marquants « durables » dans tous les domaines	6-7
Le mot du Président du Conseil d'Administration	8
Deux questions au CEO	10
Le Comité exécutif	11
Le marché de l'énergie	12-13
Notre chaîne de valeur	14-15

### Ethique et dialogue

Notre politique de responsabilité sociétale	16
Nos enjeux durables	17
Le dialogue avec les parties prenantes	18-19
Notre empreinte carbone globale	20-21
Réduction des émissions globales	22
Protection de la biodiversité	23

### Clients et innovations

Satisfaction client	24
Précarité énergétique	25
Services durables aux clients résidentiels	26-27
Offres responsables pour les entreprises	28-29
Partenariats « smart cities »	30-31

### Résultats financiers

Chiffre d'affaires	32
Résultat net	33
Investissements	34
Bilan, dette, taxes et dividendes	35

### Production et environnement

Notre mix énergétique	36
Développement du parc éolien	37
Rénovation de la centrale hydraulique de Lixhe	38
Rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne	39
Modernisation de la centrale de Gand Ham	40
Emissions atmosphériques du parc de production	41
Déchets solides	42
Prélèvements d'eau	43

### Ressources humaines

Emploi : principaux indicateurs	44
Formation	45
Mobilité interne	45
Sécurité	46
Qualité de vie et bien-être au travail	47
Diversité	48
Solidarité	49

Le Groupe EDF	50
Remerciements et crédits photos	51



# Une part de marché en légère croissance

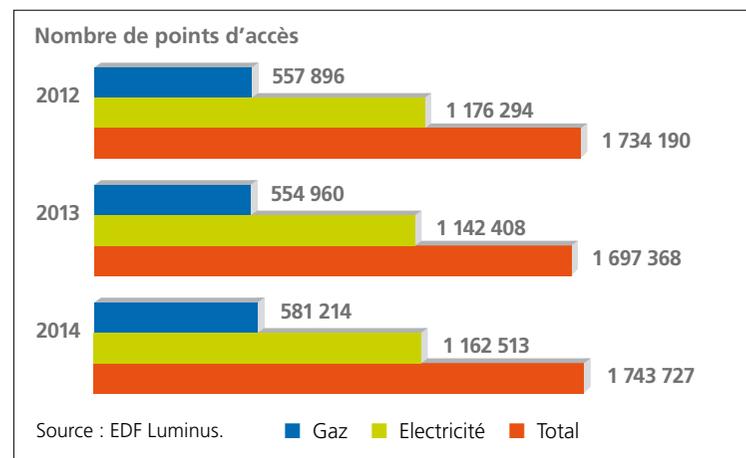
## Chiffre d'affaires en baisse et résultat net légèrement positif

En 2014, le chiffre d'affaires d'EDF Luminus s'établit à **3,17 milliards d'euros**. Le résultat net reste légèrement positif (10,4 millions d'euros), soit 0,3% du chiffre d'affaires.

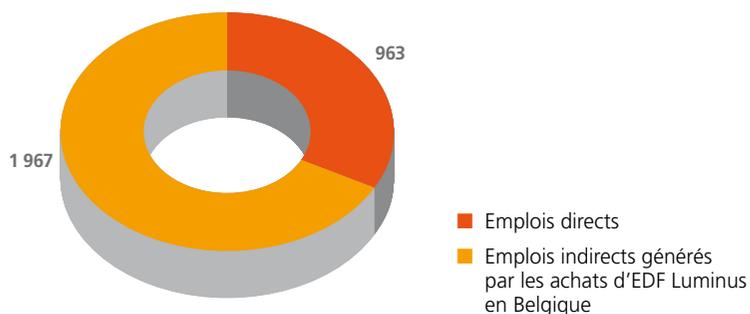
Le total des impôts et contributions versés par EDF Luminus en 2014 s'élève à **49,2 millions d'euros**, soit **près de cinq fois le résultat net**.

## Numéro deux du marché

La société, active sur le marché belge sous la marque «Luminus», fournit de l'électricité et du gaz à plus de **1,7 million** de clients particuliers et industriels. Cela correspond à 25 TWh vendus en 2014 et à une part de marché de **20%** en électricité, et de **18%** en gaz.

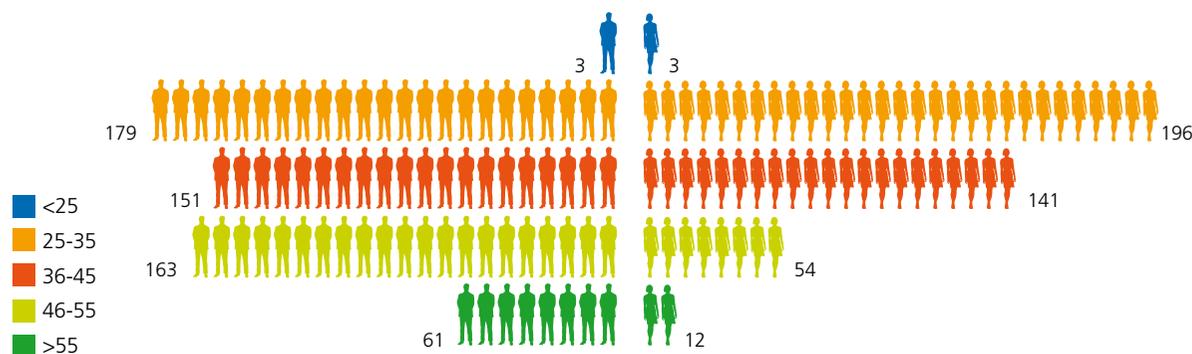


## Emplois directs et indirects



Source : Modèle économétrique Local Footprint.

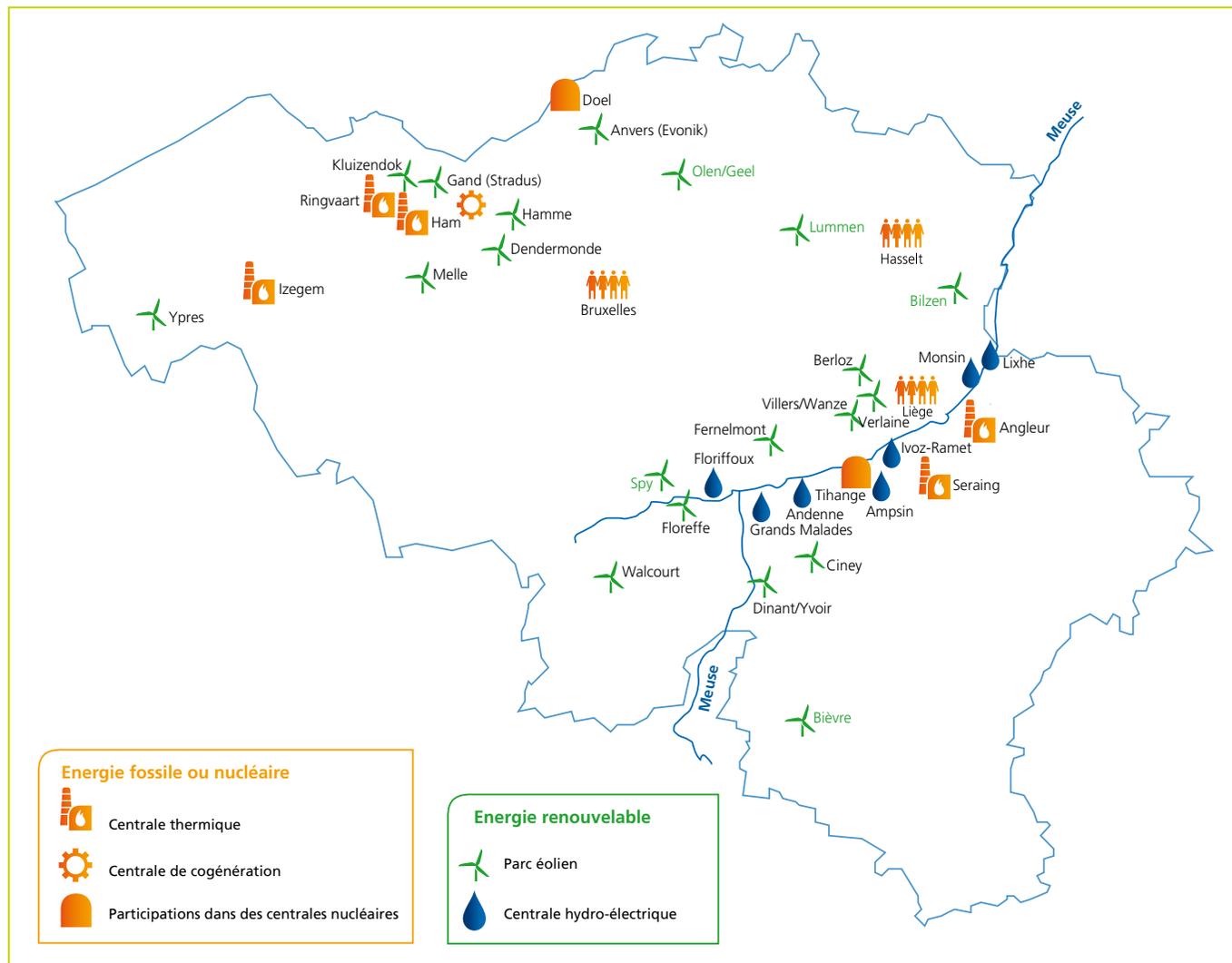
Le nombre d'emplois indirects générés en Belgique par les achats d'EDF Luminus atteint **1 967** en 2014.



Source : Bilan social 2014.

EDF Luminus compte **963** employés, dont **42,16%** de femmes et **57,84%** d'hommes.

# Un parc éolien en fort développement, au nord et au sud du pays



## Un mix énergétique diversifié pour le deuxième producteur belge d'électricité

Avec une capacité installée de **1 954 MW** répartie sur plus de **30 sites** en Flandre et en Wallonie à fin 2014, EDF Luminus représente environ **10 %** de la capacité de production d'électricité belge.

Fin décembre 2014, la part renouvelable de la base installée d'EDF Luminus, constituée en majorité d'éoliennes et de centrales hydro-électriques, s'élevait à **12,7 %**. La part non émettrice de CO<sub>2</sub> atteignait **34,2 %**.

EDF Luminus est propriétaire de quatre centrales nucléaires belges, Tihange 2 et 3, et Doel 3 et 4, à hauteur de 10,2%. A ce titre, EDF Luminus est considéré comme un « producteur » nucléaire. Mais le seul exploitant de ces installations est Electrabel SA, en vertu des arrêtés royaux du 19 décembre 2000.

En 2014, les installations d'EDF Luminus ont produit 4272 GWh, dont **11,1 %** d'énergie renouvelable, dont 58% d'éolien et 42% d'hydraulique. La part d'électricité produite ne générant pas de CO<sub>2</sub> a atteint **53,6 %**.

Sur cette carte des actifs d'EDF Luminus ne figurent pas les droits de tirage sur la centrale de Chooz B (100 MW). La centrale de Seraing n'est plus disponible pour le marché depuis sa sélection au titre de réserve stratégique (soit du 1er novembre au 31 mars, durant trois ans, à compter de l'hiver 2014).

# 2014 : des faits marquants « durables » dans tous les

21 mars 2014 | Mise en place de l'un des **deux nouveaux distributeurs de la centrale hydro-électrique de Lixhe**, en amont de la roue. La rénovation de cette centrale a commencé en mai 2013. Deux des quatre turbines ont été remplacées par des groupes double réglage, ce qui autorise une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles. Coût total de ce chantier de 18 mois : 10 millions d'euros.



## Lissage du débit de la Meuse

Été 2014 | Evacuation par barge des pièces métalliques (ici, le distributeur de 35 tonnes) issues du démontage de la **centrale hydro-électrique d'Andenne**. Celles-ci seront recyclées en totalité. Deux des groupes turbo-alternateurs de la centrale d'Andenne seront remplacés par des groupes double réglage au cours de l'année 2015. Cette rénovation représente un investissement de 9 millions d'euros.

## Développement éolien

13 novembre 2014 | **Inauguration de trois éoliennes** de 3,4 MW, en présence de Marie-Christine Marghem, Ministre fédérale de l'Énergie, de l'Environnement et du Développement durable. Les trois éoliennes ont été construites le long de l'E42, à hauteur de Spy. L'une d'entre elles est

la propriété de WE-Power, filiale de Colruyt Group.

Ces éoliennes produisent l'équivalent de la consommation en électricité de 5 250 familles, soit une économie de 15 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par rapport aux émissions d'une centrale électrique au charbon.



De gauche à droite : Marie-Christine Marghem, Ministre fédérale de l'Énergie, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus et Stephan Windels, Responsable B.U. WE-Power.

# domaines



## Smart cities

7 juillet 2014 | Le Groupe EDF, EDF Luminus et la Ville de Genk signent un **accord de partenariat** en vue d'échanger des expertises et de développer des projets concrets, durables et innovants pour la Ville de Genk. L'éclairage public et l'infrastructure de charge pour véhicules électriques sont deux thèmes clés de ce partenariat.

De gauche à droite : Rudi Haeck, Secrétaire communal de Genk, Wim Dries, Bourgmestre de Genk, Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus.

## Nouveaux services

23 septembre 2014 | EDF Luminus prend une participation de 50% dans la société Rami Services SA, afin de lancer de nouveaux services : un contrat pour **l'entretien réglementaire des chaudières domestiques au gaz ou au mazout**, et un contrat incluant la **réparation des chaudières**. Les techniciens de Rami peuvent en outre procéder à l'installation d'un thermostat intelligent permettant au client de gérer son chauffage à distance.



## Efficacité énergétique

9 décembre 2014 | Annemie Turtelboom, Ministre de l'Énergie de la Région Flamande, et Daniel Termont, Bourgmestre de la Ville de Gand, inaugurent les **deux nouveaux moteurs de cogénération à la centrale de Gand Ham**, qui alimentent le plus grand réseau de chauffage urbain du

pays de façon durable. A cette occasion, un accord de coopération a été signé entre le Groupe EDF, EDF Luminus et la Ville de Gand, afin de développer des projets concrets et novateurs pour la ville de Gand, notamment dans le domaine de l'efficacité énergétique.



# Construire un avenir durable face à une crise sans précédent dans l'histoire du secteur



Paul De fauvv

## Le mot du Président du Conseil d'Administration

Les résultats 2014 d'EDF Luminus, légèrement positifs, reflètent les difficultés persistantes du secteur de l'énergie, en Belgique et au-delà.

Malgré les arrêts prolongés de trois centrales nucléaires en 2014, les prix de l'électricité sur les marchés de gros sont restés modérés, et les centrales thermiques peu compétitives. Peu utilisées, celles-ci peinent à couvrir leurs coûts fixes. Pourtant, ce type de centrales présente des atouts majeurs pour faire face aux grandes variations de la production renouvelable, dont les capacités ont continué de croître.

Face à ces difficultés, le programme de transformation lancé par EDF Luminus dès 2011 représente un atout décisif.

EDF Luminus continue d'investir dans la modernisation de son outil industriel, pour améliorer les rendements et réduire l'impact sur l'environnement. Deux nouveaux moteurs de cogénération, plus efficaces, ont été installés à Gand pour alimenter le chauffage urbain. La centrale hydro-électrique de Lixhe a fait l'objet d'une rénovation majeure. Celle de la centrale d'Andenne est en cours. L'éolien quant à lui mobilise la plus grande part des investissements : plus de 85 millions d'euros en 2014.

En parallèle, EDF Luminus enrichit la gamme des services proposés aux clients. Les particuliers peuvent désormais faire appel à Luminus pour entretenir ou réparer leur chaudière. Les entreprises productrices d'électricité peuvent valoriser leur flexibilité en temps réel. Les villes et communes peuvent, elles aussi, bénéficier de partenariats visant à optimiser leur consommation d'énergie, la localisation des bornes de recharge pour véhicules électriques ou encore l'intensité de l'éclairage public.

Ces nouvelles offres doivent contribuer à redresser les résultats de l'entreprise, car les marges sont restées sous forte pression concurrentielle.

A titre personnel, je trouve que la crise du secteur pose des questions inédites. Mais relever le défi de cette aventure est un projet très motivant. Et constater à quel point les hommes et les femmes d'EDF Luminus s'engagent dans la transformation de l'entreprise est tout à fait impressionnant. Proficiat !

En 2014, le Conseil d'Administration a consacré plus de la moitié de ses réunions aux investissements et aux acquisitions qui doivent accélérer le développement d'EDF Luminus en Belgique.

La décision d'investir dans quatre parcs éoliens supplémentaires, Kluzendok, Meer-Hoogstraten, Oevel et Berloz, a été approuvée par le Conseil.

Deux sociétés ont cédé quatre permis éoliens à EDF Luminus.

L'acquisition de deux sociétés détenant des parcs existants a également été approuvée.

Dans les services énergétiques, EDF Luminus a pris deux participations, l'une dans Ramì Services SA, le plus large réseau d'installateurs belges, l'autre dans Davivister, une entreprise spécialisée dans l'installation de systèmes de chauffage performants, intégrant les énergies renouvelables.

# Composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de 15 administrateurs, dont 7 proposés par les actionnaires belges et 8 proposés par le Groupe EDF. Il est présidé par Paul De fauw.

A fin 2014, la composition du conseil était la suivante :

## Administrateurs représentant les actionnaires belges

- Defada bvba, représentée par **Paul De fauw**, Président du Conseil
- Tom Balthazar
- Dominique Drion
- André Gilles
- Stéphane Moreau
- Nubis bvba, représentée par **Jo Geebelen**
- Ome sprl, représentée par **Jacques Vandebosch**

## Administrateurs représentant EDF

- Denis Lépée (Secrétaire du Comité exécutif du Groupe EDF)
- Bernard Lecomte (Conseiller du Président de Dalkia)
- Magali Viandier (Directeur Comptabilité-Consolidation Groupe)
- François Driesen (Direction juridique Europe EDF)
- Antoine Cahuzac (Directeur Général EDF Energies Nouvelles)
- Nicole Verdier Naves (Directrice des cadres dirigeants d'EDF)
- Gérard Roth (Directeur Europe continentale EDF)
- Laurent Catenos (Directeur de la coordination PECO et Allemagne)

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 onze reprises en 2014. Le nombre élevé de réunions du Conseil d'Administration s'explique notamment du fait de la nécessité de faire évoluer le projet industriel de l'entreprise, et d'accélérer son développement dans l'éolien et les services énergétiques.

*Le département Audit interne d'EDF Luminus rapporte au Conseil d'Administration via le comité d'audit et de risques. Ce fonctionnement favorise l'indépendance dudit département et garantit la prise en considération des résultats et recommandations issus des audits réalisés chaque année.*

## Les comités du Conseil d'Administration

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.

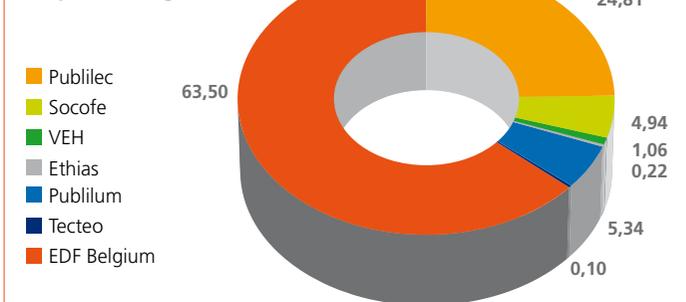
Ces comités sont les suivants :

- 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.
- 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.
- 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.



*En novembre 2014, une évaluation externe de l'IFACI (Institut Français de l'Audit et du Contrôle Interne), représentant français de l'Institute of Internal Auditors (IIA), a constaté la conformité globale de l'organisation EDF Luminus par rapport aux standards de l'IIA.*

Actionnariat en pourcentage (%)



Source : EDF Luminus

## Un actionnariat franco-belge, sans changement en 2014

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

Le pacte d'actionnaires signé le 16 avril 2010 définit un engagement de liquidité pour la participation des actionnaires minoritaires d'EDF Luminus, pouvant se traduire, soit par une cession de leurs titres au moyen d'une introduction en bourse, soit par un rachat de leurs titres par le Groupe à un prix ayant des composantes variables. Le pacte prévoit que cet engagement de liquidité peut intervenir selon deux fenêtres de liquidité, l'une en 2015 et la seconde en 2018. Dans ce cadre, et conformément aux étapes et délais prévus par le pacte, les actionnaires minoritaires ont déclenché en 2014 la phase préalable de mise en oeuvre de la clause de liquidité. Le 13 mai 2015, le Conseil d'Administration a décidé d'engager le processus d'introduction en bourse de ces titres.

# EDF Luminus accélère sa transformation pour devenir un véritable partenaire énergétique

## Deux questions au Chief Executive Officer

### Que retenir de l'année 2014 ?

En 2014, EDF Luminus a investi 135 millions d'euros pour construire son avenir, soit 31% de plus qu'en 2013. A lui seul, l'éolien a mobilisé plus de 85 millions d'euros – le renouvelable au total près de 100 millions d'euros. Le portefeuille d'EDF Luminus s'est enrichi de 28 éoliennes – nous sommes devenus le numéro 2 de l'éolien terrestre en Belgique – et le premier constructeur. Nous avons achevé la rénovation de la centrale hydro-électrique de Lixhe, pour un montant de dix millions d'euros, et commencé la rénovation d'Andenne, pour un montant similaire.

Vis-à-vis des clients, nous avons lancé de nouveaux services à destination du marché résidentiel et professionnel, et réalisé des prises de participation dans deux sociétés, Rami et Dauvister, qui accélèrent notre développement dans les services énergétiques. Un nombre croissant de clients Luminus bénéficient déjà de services au-delà de la fourniture d'énergie. Après la province de Liège, Genk et Gand nous ont fait confiance pour les aider à mieux maîtriser leur consommation d'énergie ou à développer une infrastructure de rechargement pour véhicules électriques.

EDF Luminus n'a pas pour autant négligé ses métiers traditionnels. Plus de 50 000 nouveaux clients nous ont rejoints. Notre taux de plaintes est au plus bas. Notre centrale TGV de Seraing a contribué à la sécurité d'approvisionnement du pays, en étant sélectionnée pour la réserve stratégique hivernale. Le taux de gravité des accidents du travail est en baisse. Enfin, nous avons été élus Top Employer pour la 3e année consécutive.

Le personnel d'EDF Luminus a également multiplié les initiatives ayant un impact positif pour les clients, l'environnement ou la société - nous en sommes très fiers. Le produit Ecofix (gaz compensé en CO<sub>2</sub> – cf page 26), les Lumiboxes (page 29), le programme Paperless (page 26), l'installation de ruches sur nos sites les plus verts (page 23), la Saint Nicolas solidaire (page 49)... ce sont tous des projets issus du terrain, pas des hautes sphères de l'entreprise.

Ce dynamisme démontre bien notre capacité de résistance, dans un environnement difficile. EDF Luminus est parvenu à terminer l'année avec un léger bénéfice (10 millions d'euros) malgré les coûts très importants liés à l'indisponibilité des centrales nucléaires dans lesquelles nous avons une participation d'environ 10%. Les prix de gros et les marges commerciales, sous pression, de même que le climat très doux ont également pesé sur le résultat.

### Quelle est votre vision pour le futur d'EDF Luminus ?

Fin 2014, nous avons préparé le lancement d'un plan stratégique mobilisateur, baptisé Power to Progress, qui se veut clair, ambitieux, porteur de progrès pour l'entreprise, ses clients, ses collaborateurs, comme pour la société.

Désormais, nous affirmons notre volonté de devenir le **premier partenaire énergétique**, apportant progrès et confort à tous nos clients, grâce à notre service **5 étoiles, nos solutions innovantes et durables, l'expertise mondiale d'EDF et notre ancrage local fort**.

Nous avons l'ambition de jouer un rôle déterminant dans la lutte contre le réchauffement climatique grâce à un mix de production respectueux de l'environnement et au développement de solutions d'efficacité énergétique. Ces solutions permettront également de réduire la consommation énergétique de nos clients et de contribuer à la sécurité d'approvisionnement.



**Nos clients  
sont nos  
ambassadeurs**



**Nous sommes  
leaders en  
renouvelable  
et en flexibilité**



**Nous offrons des  
solutions innovantes  
et durables**



**Nous sommes  
positifs**



**Nous visons  
l'excellence**

EDF Luminus a prévu d'investir 600 millions d'euros entre 2015 et 2018, principalement dans l'éolien terrestre et dans les services énergétiques. Ceci doit nous permettre de doubler notre parc éolien d'ici 2018. L'acquisition d'une participation majoritaire dans la société ATS, annoncée en avril 2015, s'inscrit également dans cette stratégie et représente une étape importante pour offrir des solutions d'efficacité énergétique aux entreprises belges.

Pour atteindre nos objectifs, nous nous efforçons de développer une culture d'entreprise positive marquée par l'objectivité, l'ouverture d'esprit et l'optimisme et de faire vivre au quotidien nos trois valeurs fondamentales : customer first, entrepreneurship, all together. Notre souhait le plus cher est que chacun progresse et réalise son plein potentiel, individuellement et collectivement.

Mes équipes et moi mobilisons toute notre énergie pour que l'entreprise soit un moteur de progrès et retrouve le chemin d'une croissance rentable et durable. C'est un défi passionnant !

**En 2014, EDF Luminus a participé à la sécurité d'approvisionnement du pays via :**

- l'inscription de sa centrale TGV de Seraing dans la réserve stratégique,
- l'excellente disponibilité de ses centrales au gaz,
- les tests périodiques de deux centrales, Seraing et Gand Ham, qui peuvent démarrer sans être alimentées en électricité via une source extérieure,
- la fourniture de services d'équilibrage au gestionnaire de réseau,
- la flexibilité de la production décentralisée : nous pouvons activer plusieurs dizaines de cogénérations situées chez nos clients.

**Le comité exécutif au 31 décembre 2014**



**Grégoire Dallemagne**  
Chief Executive Officer



**Agnès Butterlin**  
Chief Financial Officer



**Yann Baros**  
Corporate Director Production



**Kris Vervaet**,  
Chief Commercial Officer  
Kris est devenu  
Directeur Commercial  
Ile de France pour EDF SA  
le 1er mars 2015.



**Patrick Pruvot**  
Deputy General Manager



**Katleen Daems**  
Corporate Director  
Human Resources



**Jürgen Dennersmann**,  
Corporate Director  
Trading & Supply

Jürgen a été nommé  
Corporate Director  
Optimisation & B2B  
le 1er mai 2015.



**Henri Buenen**  
Chief Commercial Officer  
Henri a été nommé en mars  
2015, après quatre ans en tant  
que Director Customer Service.



**Véronique Vansteelandt**  
General Counsel

# Un marché de l'énergie toujours plus complexe

L'électricité ne se stocke pas, ou très peu, surtout en Belgique. Or en tant que « responsable d'équilibre » vis-à-vis d'Elia, le gestionnaire du réseau de transport, EDF Luminus doit à tout moment injecter dans le réseau un volume d'électricité équivalent à la consommation de ses clients.

Assurer l'équilibre à tout moment suppose :

- de bien estimer la consommation des clients, à long, moyen ou court terme, pour prévoir les moyens de couvrir les besoins de façon optimale (fiabilité, rentabilité, etc.);
- d'ajuster en temps réel les capacités de production « actionnables » (turbines à gaz, cycles combinés, cogénération...) pour compenser l'éventuel déficit de production renouvelable;
- 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'avaries imprévues.

La configuration du marché de l'électricité a été bouleversée ces dernières années du fait de :

- la puissance installée des panneaux solaires belges, qui s'élève à plus de 3 000 MW, soit l'équivalent de trois centrales nucléaires; or la production de ces panneaux est tributaire de l'ensoleillement, très variable en Belgique – et bien sûr inexistant lors des pics de consommation durant les soirées d'hiver;
- la puissance fournie par le parc éolien, également en forte croissance, qui reste aléatoire : celle-ci peut être proche de zéro plusieurs jours par mois, y compris en hiver (absence de vent sur l'ensemble du territoire belge, ou vents trop forts, surtout en mer), mais elle peut atteindre des pics de 2 000 MW ;
- l'hydraulique au fil de l'eau reste marquée par des variations importantes d'une saison et d'une année à l'autre (cf page 36).

Par ailleurs, le parc nucléaire français exporte, sauf en cas d'avaries importantes ou de très grand froid, d'importants volumes d'électricité, tandis que la baisse des prix du CO<sub>2</sub> permet aux centrales charbon néerlandaises et allemandes d'exporter leur production.

Dans ces conditions, les centrales thermiques fonctionnent surtout pour fournir des services d'équilibrage au réseau. Cela suppose qu'elles soient sélectionnées par le gestionnaire du réseau, qui lance des appels d'offres mensuels ou annuels. De ce fait, ces centrales thermiques couvrent rarement leurs coûts fixes.

En ce qui concerne le marché du gaz, l'équilibre doit également être assuré, mais à intervalles moins rapprochés (heure par heure, au lieu de tous les quarts d'heure pour l'électricité). La principale difficulté pour les fournisseurs consiste à prévoir la demande des clients finaux, qui dépend très largement de la température extérieure et à s'approvisionner sur les marchés ou via des contrats négociés au prix le plus bas possible.

## Des risques accrus de black-out durant l'hiver

Début 2014, les estimations d'Elia, responsable de l'équilibre sur le réseau haute tension belge, montraient qu'en cas de froid prolongé, notamment en France, les capacités de production disponibles pourraient ne pas suffire à couvrir la consommation belge durant les heures de pointe. En effet, deux des sept réacteurs belges, Doel 3 et Tihange 2, étaient à l'arrêt. Suite à l'arrêt imprévu de Doel 4 en août 2014, les risques ont été revus à la hausse. Elia avait

alors chiffré les risques de pénuries d'électricité pour l'hiver entre\* 5 et 29 heures en cas de redémarrage de Doel 4, et entre 49 et 116 heures si ce réacteur restait à l'arrêt. Au final, l'indicateur d'électricité d'Elia est resté vert durant tout l'hiver, en raison des températures relativement clémentes et de la bonne disponibilité des parcs de production belge, français et néerlandais. Au total, les importations belges ont augmenté de 26,4%, avec un solde importateur de 17,6 TWh à comparer aux 9,64 TWh enregistrés en 2013 (Source : Synergrid).

\*Le bas de la fourchette évalue la situation en cas d'hiver normal, tandis que le haut de la fourchette concerne un hiver exceptionnel, comme il s'en produit un tous les 20 ans.



1 Face au risque accru de délestage et/ou de black-out, les équipes d'EDF Luminus ont renforcé leur préparation à la gestion des crises de tous types. En effet, la plupart des unités de production consomment elles-mêmes de l'électricité pour fonctionner.

## Réserve stratégique : la centrale à cycle combiné de Seraing sélectionnée

Le 3 mars 2014, le Parlement fédéral a voté la modification de la loi introduisant un mécanisme de « réserve stratégique » durant les mois d'hiver (de début novembre à fin mars). Un appel d'offres a été lancé par Elia à hauteur de 1 200 MW.

Le 12 septembre, EDF Luminus a été informé que son offre avait été retenue.

Concrètement, ceci signifie qu'entre le 1er novembre et le 31 mars, et pour les trois prochains hivers, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité Elia peut faire appel à la centrale TGV (turbine gaz-vapeur) de Seraing s'il identifie un risque de pénurie d'électricité. L'unité de Seraing est donc rémunérée pour la mise à disposition de sa capacité en période hivernale. De nombreux essais et un test de qualification, validé par Elia, ont été réalisés en septembre et octobre 2014 afin de vérifier la capacité de l'unité à démarrer dans les temps impartis et à produire la puissance prévue en cas de besoin. D'avril à octobre, il est procédé à une mise en conservation des installations de production.

### Des équilibres assurés par une équipe dédiée

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

Cette équipe veille à protéger l'entreprise et ses clients des incertitudes liées aux fluctuations de la demande, aux variations importantes des prix de marché et à toute indisponibilité imprévue des moyens de production : son objectif est d'ajuster sur tous les horizons de temps son équilibre offre-demande, via les marchés de gros. En effet, tout déséquilibre entre l'énergie livrée aux clients et celle fournie par EDF Luminus au réseau génère des pénalités coûteuses.

Pour le très court terme, les ajustements sont réalisés 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour réagir à tous les aléas possibles, techniques ou météorologiques). En effet, le développement des

énergies intermittentes nécessite un suivi constant du portefeuille, de plus en plus proche du temps réel. De cette façon, EDF Luminus contribue à la pleine efficacité du mécanisme d'équilibrage du gestionnaire de réseau.

### Le soutien du Groupe EDF pour l'optimisation du portefeuille d'EDF Luminus

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

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



2 La salle de commande de la centrale de Seraing. Ce cycle combiné est une unité de production « black start » qui peut démarrer sans être alimentée en électricité via une source externe, grâce aux moteurs diesel dont elle est équipée. Ces moteurs sont régulièrement démarrés pour test.

# Une chaîne de valeur sous forte contrainte

Un marché belge  
très dépendant  
du contexte européen  
et mondial

En application des recommandations d'ISO 26 000, EDF Luminus a identifié les activités sous son contrôle direct et celles qui relèvent de sa sphère d'influence.

Le diagramme ci-contre présente la chaîne de valeur d'EDF Luminus. La société contrôle directement certains éléments de la chaîne ; ce sont évidemment les questions sur lesquelles elle concentre ses efforts.

La plupart des activités sont toutefois impactées, en amont ou en aval, par le fonctionnement des marchés de l'énergie, au niveau européen et mondial, par les décisions des autorités publiques, gouvernementales ou réglementaires, et par les comportements des consommateurs.

#### Par exemple :

- EDF Luminus est tributaire des prix mondiaux du gaz et de l'évolution du prix des matières premières nécessaires pour construire et opérer ses unités de production. Cela signifie que l'anticipation et l'atténuation des risques industriels et financiers sont une préoccupation essentielle.
- Si EDF Luminus contrôle effectivement son propre mix énergétique, ce dernier dépend toutefois largement de la politique énergétique de chaque région, notamment en ce qui concerne les procédures d'octroi de permis et les subsides accordés aux énergies renouvelables.
- EDF Luminus est responsable d'équilibre vis-à-vis du gestionnaire de réseau, pour ce qui concerne les volumes d'énergie à fournir à ses clients. Cela signifie qu'il doit fournir en temps réel au réseau l'énergie équivalente à celle consommée et payer des pénalités en cas de déséquilibre. Ces pénalités peuvent être très élevées. Par exemple, en cas d'activation de la réserve stratégique par Elia, la pénalité s'élèverait à 4 500 €/MWh non fourni.
- En aval, la qualité de la facturation dépend de nombreux facteurs, dont certains sont extérieurs : qualité des données fournies par les distributeurs, modifications concernant les tarifs de distribution, les taxes et exonérations, etc. Ces modifications sont parfois rétroactives, ce qui ne favorise pas la compréhension des factures par les clients. En outre, le fonctionnement actuel du marché prévoit que le fournisseur supporte l'ensemble des risques, en cas de défaut de paiement, ainsi que l'intégralité des frais administratifs de facturation qui en découlent. Ce « portage » des coûts et des risques réduit la marge du fournisseur.
- La qualité de la fourniture comme la sécurité des installations des clients ne sont pas du ressort du fournisseur. Celui-ci peut aussi être affecté par une interruption de la fourniture, de gaz ou d'électricité. Les clients d'EDF Luminus peuvent d'ailleurs avoir des attentes insatisfaites en la matière, et souhaiter trouver un interlocuteur qui prenne en charge l'ensemble des aspects liés à l'énergie. C'est l'une des raisons pour lesquelles EDF Luminus a investi en 2014 dans deux entreprises qui interviennent chez les clients afin de leur fournir des services énergétiques à haute valeur ajoutée.
- EDF Luminus s'efforce d'aider ses clients à agir de manière responsable en leur donnant des conseils en matière d'économie d'énergie ou en leur proposant d'adapter leurs acomptes mensuels au plus près de leur consommation réelle. Mais le comportement des clients au quotidien d'une part, les coûts de distribution et les taxes payées par les clients d'autre part, échappent au contrôle de l'entreprise.

Activités en amont



Activités en aval

Pas d'influence	Peu d'influence	Contrôle direct	Résultat
Système éducatif	Diversité du personnel	Sécurité et bien-être au travail	Santé du personnel
Réglementation du travail	Coûts du travail	Compétences du personnel et gestion des carrières	Motivation et performance du personnel
Extraction gaz, uranium		Politique de recrutement et de rémunération	Pérennité des emplois
Prix du pétrole, du gaz, du charbon, de l'uranium, du CO <sub>2</sub>	Prix des matériaux et services acquis : ordinateurs, papier, bureaux... etc.	Politique d'approvisionnement de gaz et d'électricité	
Matériaux pour les unités de production		Achats responsables	Coût global des achats
Régulation du marché au niveau européen, fédéral et régional		Améliorations techniques lors de l'exploitation et de la maintenance des centrales	
	Subsides pour certaines sources d'énergie	Optimisation du mix énergétique via construction, modifications, déclasserement des centrales	Sécurité et confort des riverains
Mutations technologiques des centrales électriques	Réglementation environnementale	Dépôt des demandes de permis	Empreinte écologique interne
Exploitation des centrales nucléaires belges	Obtention des permis (environnement, urbanisme, etc.)	Niveau de sécurité et d'efficacité des centrales électriques	
Transport et distribution de l'énergie	Coûts d'exploitation des unités de production		Coût total de production
Météo et climat	Fiabilité et flexibilité des unités de production	Montant des investissements	
Consommation effective des clients individuels	Besoins en chaleur, éclairage et autres usages	Prévisions consommation clients	Equilibre offre demande à coût raisonnable
	Comportement des clients en matière d'économies d'énergie	Gestion équilibre offre/demande du portefeuille EDF Luminus	Economies d'énergie
Interventions des gestionnaires de distribution en clientèle	Installation de compteurs intelligents	Offres de flexibilité et d'efficacité énergétique	Réduction empreinte écologique clients
	Fiabilité des données compteurs	Conseils en économie d'énergie	Niveau de sécurité des installations clientèle
Coûts de transport et de distribution		Autres services énergétiques vendus	Prix de vente de l'énergie
Surcharges et taxes incluses dans la facture énergétique	Indexations	Marge sur énergie et services vendus	
	Montant total de la facture client	Offres sur le prix de l'énergie	Factures fiables
		Système d'information performant et sécurisé	Niveau de satisfaction des clients
		Etablissement des factures	Montant des impayés
		Traitement des plaintes	
		Gestion des impayés	

## ETHIQUE ET DIALOGUE

En 2012, EDF Luminus s'est dotée d'une politique de responsabilité sociétale qui repose sur cinq grands piliers, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise :



La politique CSR  
en ligne

- l'éthique et la bonne gouvernance, impulsion première ;
- la satisfaction des clients, priorité permanente et absolue ;
- la recherche d'un niveau de rentabilité suffisant, fondation incontournable ;
- l'innovation, la protection de l'environnement et la sauvegarde de la biodiversité ;
- l'humain dans toutes ses dimensions : santé, sécurité, diversité, vulnérabilité, et dans toutes ses composantes, internes comme externes.



### L'évaluation d'Ecovadis

Sur base des informations recueillies fin 2014, Ecovadis a décerné à EDF Luminus un rating « gold » pour ses performances CSR. En effet, EDF Luminus se situe dans le top 11% de tous les fournisseurs évalués. La note globale d'EDF Luminus est de 62/100, soit un score très supérieur à la moyenne des 20 000 entreprises analysées chaque année par Ecovadis (41,5/100).

# Notre politique de responsabilité sociétale

## Des progrès marquants dans tous les domaines

La mise en œuvre de la politique de responsabilité sociétale d'EDF Luminus a fait l'objet d'un focus particulier dans le cadre du plan de transformation de l'entreprise depuis 2012.

Ainsi, des progrès importants peuvent être notés dans les cinq domaines :

- En ce qui concerne l'éthique et la bonne gouvernance, EDF Luminus a adhéré au Pacte Mondial des Nations Unies en 2013 et rendu publique sa première « **Communication on Progress** » en novembre 2014. *La COP en ligne*
- En ce qui concerne la satisfaction client et l'excellence opérationnelle, la marque Luminus a obtenu le label « **5 étoiles** » décerné par la VREG en 2013, et encore amélioré ses résultats en 2014, avec un taux de plaintes au plus bas fin 2014 (cf page 24) ;



- En ce qui concerne le niveau de profit, EDF Luminus a su réaliser les économies nécessaires pour conserver un **résultat net positif** (cf page 33) et maintenir un endettement faible (cf page 35), afin de continuer à investir dans son avenir.
- Du point de vue environnemental, EDF Luminus est devenu le **premier constructeur d'éoliennes belge** en 2014, et le deuxième en puissance installée. Les innovations ayant une incidence positive sur l'environnement sont nombreuses : thermostats intelligents (cf page 27), entretien des chaudières, offres de flexibilité (cf page 29), gaz compensé en CO<sub>2</sub> (cf page 26), etc.
- Du point de vue « People », l'entreprise a réussi à obtenir le label **Top Employer** pour la troisième année consécutive et son taux d'engagement a progressé, à 74% (cf page 46).

### Achats responsables : des actions concrètes

Les conditions générales d'achat d'EDF Luminus comportent des clauses relatives à la responsabilité sociétale, au respect des droits humains et de l'environnement, et bien sûr, aux conditions de travail.

En 2014, le service Achats d'EDF Luminus a mené près de 25 entretiens avec ses principaux fournisseurs et une douzaine d'évaluations auprès de ses contractants. Deux évaluations sur site ont donné lieu à l'éviction d'un sous-traitant du fournisseur, pour non respect des règles de sécurité.

# Lister nos enjeux développement durable : la première étape de l'analyse de matérialité

En 2014, le plan d'action « Responsabilité sociétale » annuel a notamment permis de lancer la réflexion sur la mise en conformité avec le standard GRI4 en matière de reporting et - en tout premier lieu - la réalisation d'une grille de matérialité. Cette grille doit permettre de formaliser le dialogue avec les parties prenantes et d'identifier encore plus précisément les sujets sur lesquels l'entreprise devrait communiquer en priorité.

La liste d'enjeux ci-contre a été élaborée à partir de la grille de matérialité du Groupe EDF, réalisée en 2014. La grille du Groupe a été discutée avec les participants au Comité « Corporate Social Responsibility » d'EDF Luminus, pour être adaptée au contexte belge. Ce comité regroupe les fonctions clés de l'entreprise du point de vue du développement durable, notamment les départements Achats, Santé, Sécurité & Environnement, Production, Marketing, Recrutement et Audit Interne.

La liste des enjeux sur lesquels les parties prenantes seront consultées courant 2015 a été validée par le Comité Exécutif.

## Les enjeux identifiés par EDF Luminus

Le feedback reçu par le jury du concours pour le meilleur rapport Développement durable belge, sur les rapports 2012 et 2013 d'EDF Luminus, a déjà permis de mieux cerner les attentes de quelques parties prenantes en matière de reporting.

En effet, s'ils apprécient la structure du rapport, la clarté des graphes et des explications fournies, les membres du jury souhaiteraient plus d'information sur les incidents affectant certaines des centrales nucléaires belges. C'est une attente qu'EDF Luminus n'est pas en mesure de satisfaire car ces informations sont du ressort de l'exploitant Electrabel, seul responsable de la sûreté des installations nucléaires belges au regard de la loi.

### Axe « Ethique »

- Gouvernance
- Respect des Droits Humains
- Sous-traitance et achats responsables
- Pratiques commerciales et techniques de vente
- Dialogue parties prenantes
- Protection des données personnelles
- Mécénat et solidarité

### Axe « Clients »

- Qualité du service clients
- Continuité des services clients
- Lutte contre la précarité énergétique
- Services associés à la fourniture d'énergie
- Gestion de la consommation (maîtrise, réduction, efficacité, flexibilité...)
- Sécurité d'approvisionnement

### Axe « Prospérité »

- Prix de vente de l'énergie
- Rémunération des actionnaires
- Développement socio-économique local

### Axe « Ressources Humaines »

- Santé et sécurité
- Qualité de vie et bien-être au travail
- Développement des compétences
- Gestion des carrières
- Dialogue social
- Diversité et lutte contre les discriminations
- Rémunération et protection sociale

### Axe « Environnement »

- Mix énergétique
- Développement des énergies renouvelables
- Efficacité énergétique du parc de production
- Sécurité des installations
- Empreinte carbone / Pollution atmosphérique
- Gestion de la ressource en eau
- Pollution des sols
- Pollution visuelle
- Performance énergétique des bâtiments EDF Luminus
- Nuisances sonores et olfactives
- Déchets solides
- Biodiversité

# Le dialogue avec les parties prenantes : la sécurité d'approvisionnement à l'avant-plan

Comme chaque année, le dialogue avec les parties prenantes concernées par le développement d'EDF Luminus a pris différentes formes, plus ou moins formalisées. Mesure quantitative des préoccupations des clients, réunions publiques avec les riverains, visites et journée portes ouvertes, échanges via les médias sociaux, participation au Conseil consultatif rattaché à la CREG...

Le montant de la facture d'énergie et le développement des énergies renouvelables restent des sujets récurrents. Mais l'équilibre production/consommation et la sécurité d'approvisionnement sont devenus des sujets de tout premier plan tout au long du second semestre.

## Attentes des clients : des évolutions notables du baromètre 2014

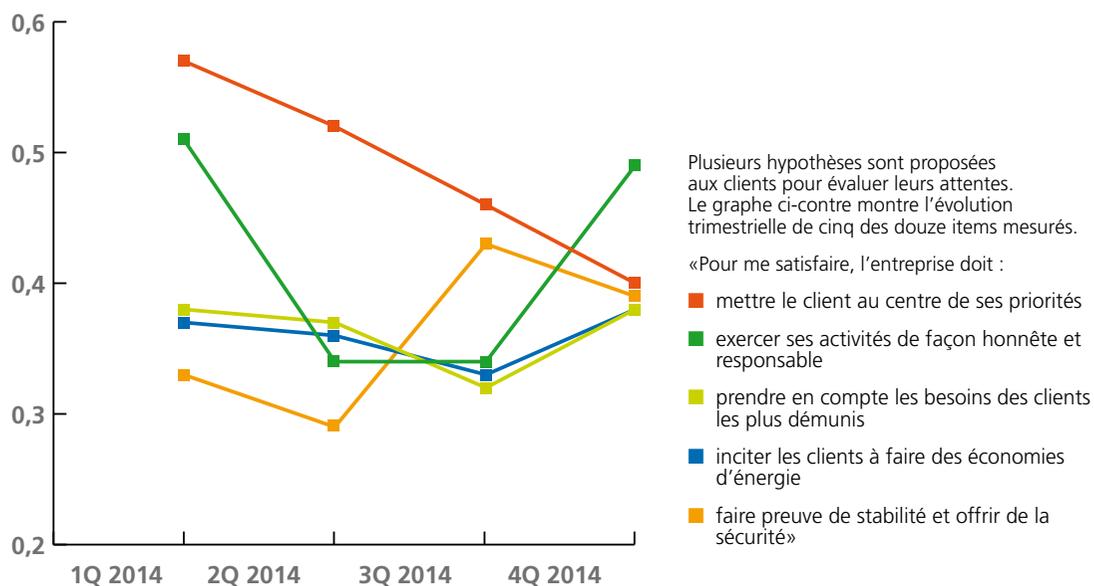
Depuis 2012, EDF Luminus a mis en place un baromètre quantitatif qui lui permet de mieux hiérarchiser les questions de société les plus importantes pour ses clients. Ce baromètre montre des évolutions étonnantes en 2014, par rapport aux résultats 2013.

### Ethique et stabilité en hausse

En 2014, le baromètre «Corporate Social Responsibility» montre que la priorité accordée à la qualité de service est en nette diminution. Cette baisse dans l'échelle des préoccupations peut être attribuée à une satisfaction accrue des clients. En effet, en 2014, EDF Luminus a encore amélioré les résultats obtenus en 2013, avec un taux de plaintes au plus bas (cf page 24).

A contrario, le fait que le fournisseur soit une entreprise «honnête et responsable» a gagné en importance, au point de devancer la qualité du service au dernier semestre. La stabilité du fournisseur et le sentiment de sécurité associé progressent également. Ces évolutions des préoccupations peuvent être au moins partiellement attribuées au débat sur la sécurité d'approvisionnement en Belgique, très présent dans les médias à l'approche de l'hiver.

Baromètre «Corporate Social Responsibility» : Mesure quantitative des attentes des clients Luminus



## #noblackout : pour informer et échanger sans paniquer

Dès l'été 2014, compte tenu des prévisions du gestionnaire de réseau Elia, EDF Luminus a dû mobiliser ses équipes commerciales pour faire face à l'afflux de questions de ses clients, entreprises ou particuliers, sur la nature des risques et les moyens d'y faire face.

C'est dans ce contexte, afin d'informer sans paniquer, qu'est née l'initiative #noblackout.

Celle-ci a permis de favoriser le dialogue et la mise en valeur des initiatives citoyennes visant à réduire la consommation à l'heure de pointe.

Plus de 280 messages ont été postés avec ce hashtag. Ceux-ci ont été vus 94 750 000 fois par près de 3 000 visiteurs.

Les conseils en matière d'économie d'énergie accessibles sur le site ont été formulés par des organismes indépendants, auxquels a fait appel EDF Luminus pour que ces conseils soient donnés « en toute impartialité » :

- Climact pour les conseils aux entreprises;
- écoconso pour les conseils aux particuliers.

# Des rencontres en direct avec les riverains

EDF Luminus reçoit régulièrement des visiteurs sur ses sites industriels ou commerciaux.

En 2014 :

- une journée « Portes Ouvertes » a pu être organisée sur le site de Hasselt, à l'occasion des Journées Découverte Entreprises;
- le site de Lixhe a pu accueillir des visiteurs durant les Journées Wallonnes de l'eau;
- la commission européenne a pu visiter la centrale de Ringvaart, une turbine gaz vapeur qui a fourni au gestionnaire de réseau des « services systèmes » durant la plus grande partie de l'année.



Anne-France Fontaine,  
ingénieur chef de projet  
pour la rénovation de Lixhe,  
explique aux visiteurs  
les travaux effectués.



Le cycle combiné de Ringvaart a fonctionné une grande partie de l'année en 2014 pour fournir au réseau des « services systèmes » dits R1 (réglage primaire) et R2 (réglage secondaire). Le réglage primaire est activé immédiatement et automatiquement (0-30 secondes) et sert à maintenir la fréquence du réseau. Le réglage secondaire est activable rapidement (en moins de 15 minutes) sur instruction du gestionnaire de réseau.

## Développement éolien : plusieurs réunions d'information en 2014

En 2014, deux réunions d'information publiques obligatoires ont eu lieu dans le cadre du processus d'obtention des permis éoliens : la première à Wanze (le 12 mai) et la seconde à Fleurus (le 4 juin).

D'autres réunions d'information sont parfois organisées pour informer les riverains ou les autorités sur des aspects particuliers. Par exemple, le 18 juin 2014, EDF Luminus a présenté les résultats de l'étude d'incidence environnementale réalisée par CSD à Lontzen. Le 2 juillet, l'étude d'incidence du projet Dinant 2 a été présentée à la commission consultative communale d'aménagement du territoire et de la mobilité d'Yvoir.

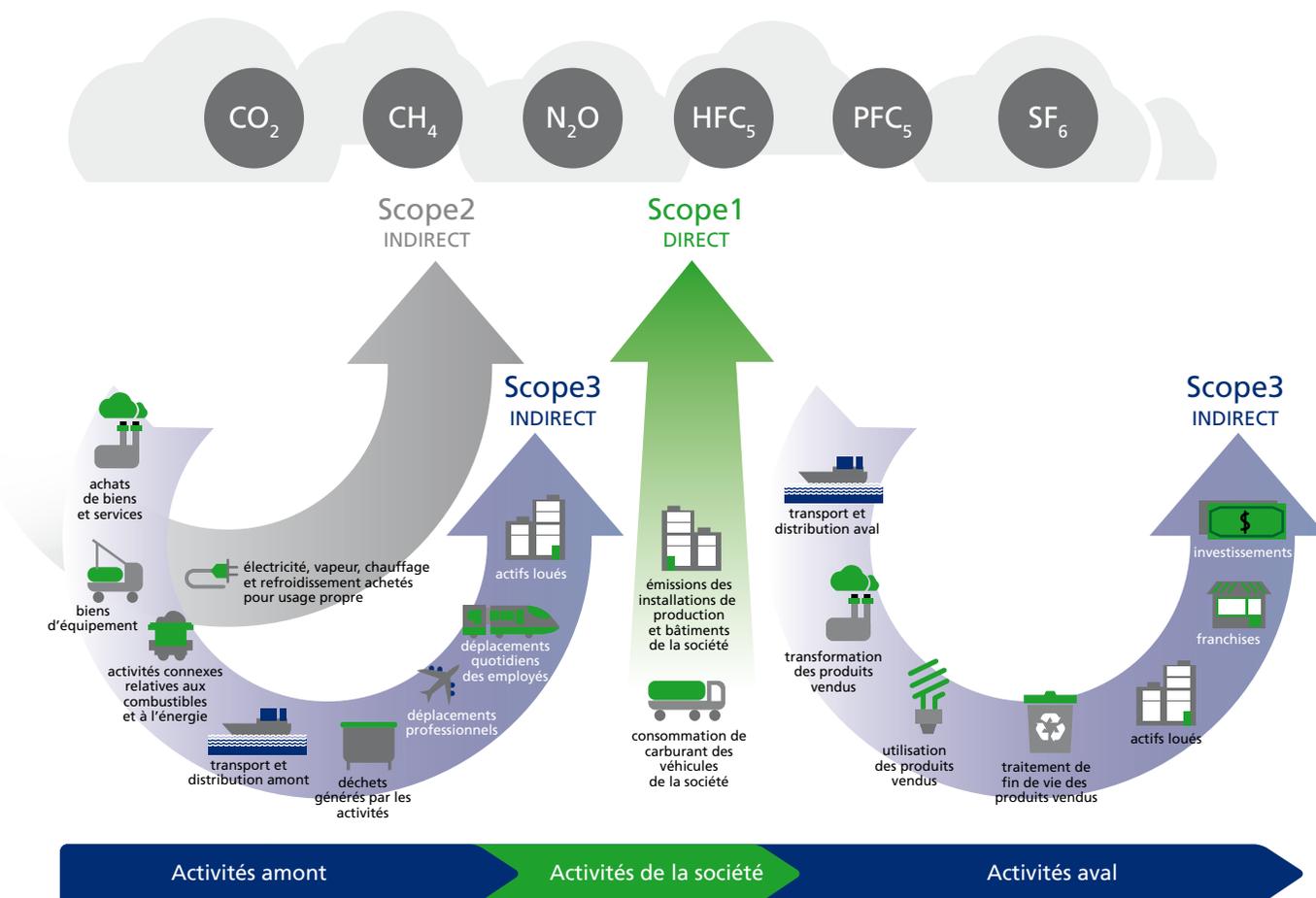
*En Wallonie, le processus d'implantation des éoliennes prévoit l'organisation d'une réunion publique d'information obligatoire avant toute demande de permis.*

*Chaque projet fait l'objet d'une étude d'incidence réalisée par un bureau d'études indépendant. Les commentaires des riverains sont pris en compte pour faire évoluer le projet.*

# Empreinte carbone : l'effet de l'hiver doux

Les émissions des installations de production d'EDF Luminus font l'objet de déclarations dès lors qu'elles dépassent un certain seuil. C'est notamment le cas du gaz carbonique et de l'oxyde d'azote, en Flandre comme en Wallonie (cf émissions liées à la production page 41). Ces déclarations font l'objet d'audits périodiques, internes comme externes. Au-delà de ces obligations légales, EDF Luminus mesure son empreinte carbone globale depuis 2011. Ceci permet de visualiser les composantes les plus importantes de l'empreinte et de mieux orienter les actions de réduction.

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



## Une méthodologie reconnue : le protocole GHG

Pour la collecte des données comme pour le calcul lui-même, c'est la méthodologie du GHG (Greenhouse Gas) Protocol qui a été utilisée. Celle-ci 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. Cette méthode est la plus reconnue à l'international pour la comptabilité carbone.

Le protocole couvre les six gaz à effet de serre du Protocole de Kyoto : 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 classe les émissions de gaz à effet de serre en trois catégories :

- Le scope 1, qui regroupe les émissions directes, générées par l'activité de l'entreprise (émissions des centrales alimentées en fuel ou en gaz naturel lors de la production d'électricité; chauffage des bâtiments par des chaudières locales; émissions des véhicules de société, etc.) ;
- Le scope 2, qui comprend les émissions générées par l'énergie acquise en externe par EDF Luminus pour usage en interne, soit dans le cas d'EDF Luminus, uniquement l'électricité consommée dans les bâtiments ;
- Le scope 3, qui regroupe les émissions indirectes générées en amont et en aval : émissions liées à l'approvisionnement des centrales en combustible (extraction, transport, etc.) ou à l'achat d'électricité et de gaz revendu aux clients finaux. Cette distinction permet d'identifier les émissions du ressort direct de l'entreprise (scope 1) et celles générées indirectement, sur lesquelles l'entreprise a plus (scope 2) ou moins (scope 3) d'influence.

### Evolution de l’empreinte depuis 2012

Le bilan de l’ensemble des émissions générées par les activités d’EDF Luminus en Belgique s’élève à 5 525 kilotonnes d’équivalent-CO<sub>2</sub> en 2014.

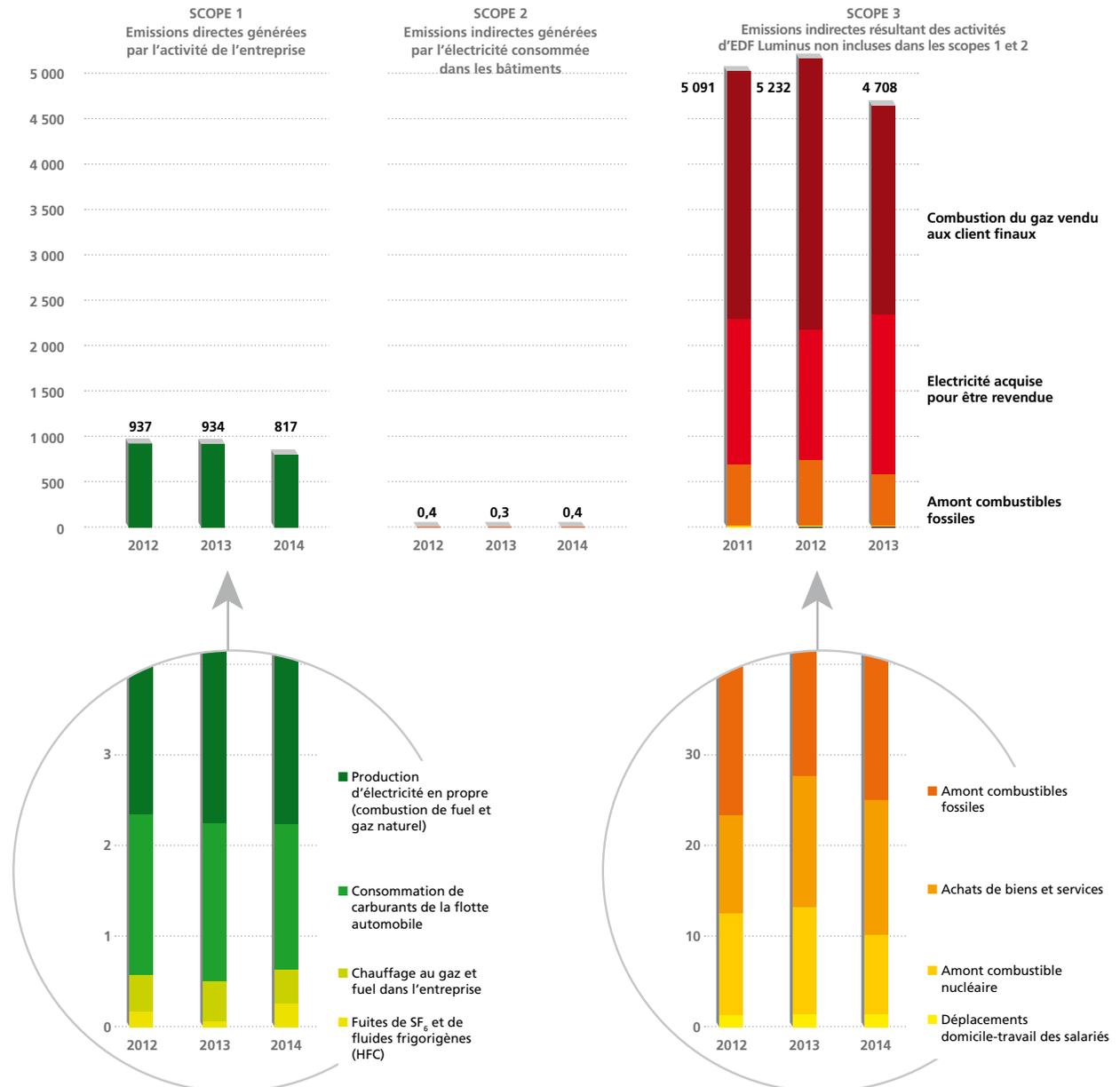
Sur le graphique ci-contre, on constate que :

- Près de la moitié des émissions indirectes d’EDF Luminus provient de la combustion du gaz naturel vendu aux clients (soit 49% - cf scope 3). Ce chiffre, qui avait augmenté de 10% en 2013 du fait de l’hiver froid, a baissé de 24% en 2014 en raison des températures clémentes.
- 32% des émissions totales et 38% des émissions indirectes (scope 3) proviennent des achats effectués directement auprès d’autres producteurs d’énergie, ou bien sur les bourses d’échange d’électricité, pour approvisionner les clients finaux.
- Les émissions liées à la production d’électricité dans les centrales EDF Luminus (scope 1) représentent 17,6% de l’empreinte totale. Ce chiffre peu élevé est dû au mix énergétique d’EDF Luminus, faiblement émetteur de gaz à effet de serre. En effet, la part d’électricité produite à partir des centrales à gaz a fortement baissé depuis 2011.
- Les autres émissions de gaz à effet de serre représentent un faible pourcentage du bilan total. Elles proviennent principalement des achats de biens et services, de l’amont des combustibles et des déplacements domicile-travail.

Les chiffres concernant 2012 et 2013 ont été mis à jour depuis le rapport précédent. Cette mise à jour procède de l’adoption de nouveaux facteurs d’émission plus détaillés pour certaines catégories et de l’adaptation de certaines méthodes de calcul, en accord avec les principes de reporting du GHG Protocol (e.a. Completeness, Relevance et Accuracy).

En particulier, le facteur d’émission des activités en amont de la combustion du gaz naturel a été modifié. Le facteur pris en compte pour la publication 2014 est celui de l’ADEME (Agence de l’Environnement et de la Maîtrise de l’Energie). Il est plus complet au niveau des activités représentées (le transport et la distribution sont inclus) et conforme à la méthodologie utilisée par le Groupe EDF. D’autres catégories ont été adaptées pour utiliser des facteurs d’émission plus précis ou des chiffres plus détaillés disponibles chez EDF Luminus.

### Détail des émissions selon les scopes 1, 2 et 3 [ktCO<sub>2</sub>e]



# Réduire les émissions globales

Le bilan des émissions réalisé par EDF Luminus facilite l'élaboration de plans d'action destinés à réduire les émissions directes et indirectes.

## Réduire les émissions du scope 1



En novembre 2014, le bâtiment administratif du site de Seraing s'est équipé d'une nouvelle chaudière à condensation pour le chauffage des locaux. Le modèle retenu permet de réduire au maximum les émissions associées. L'échangeur est en acier inoxydable ce qui permet de réduire la corrosion et de prolonger la durée de vie de l'installation.

Pour encourager ses clients à réduire leurs émissions via leur consommation d'énergie, EDF Luminus propose des offres commerciales innovantes (cf thermostats intelligents page 27, Lumiboxes page 29, contrats ESCO page 29).

Pour que son mix énergétique soit moins émetteur de CO<sub>2</sub>, l'entreprise investit dans la modernisation ou la rénovation de l'outil industriel (cf Gand Ham page 40) et le développement éolien (cf page 37).

Bien que peu élevées par rapport aux émissions totales, les émissions directes des bâtiments ou du parc automobile font l'objet de politiques de réduction volontaristes.

La décision prise par le Comité exécutif de réduire le taux d'émission maximum autorisé par véhicule de 4g/km chaque année, à compter de 2012, porte ses fruits. En 2014, les émissions moyennes sont descendues à 122 g/km, soit une baisse de 3% par rapport à l'année précédente.

A noter que les émissions moyennes des véhicules de société immatriculés en Belgique en 2014 étaient de 118 g/km (source : FEBIAC), tandis que la moyenne des émissions de CO<sub>2</sub> des véhicules EDF Luminus enregistrés en 2014 n'était que de 114 g/km.

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



Source : EDF Luminus.

# Biodiversité: des act

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

La demande ou le renouvellement des permis d'environnement prévoit, dans la plupart des cas, la réalisation d'études d'incidences et l'évaluation des perturbations possibles de l'habitat des espèces protégées.

Au-delà de ces actions obligatoires, détaillées dans le rapport Développement Durable 2013 (cf page 45), EDF Luminus souhaite contribuer à la préservation de la biodiversité, chaque fois que cela est possible.



# ions volontaristes

## 12 colonies d'abeilles sur 4 sites: un taux de survie de 100% grâce à un partenaire expert

En 2014, EDF Luminus a souhaité s'associer à un partenaire expert, la sprl BeeOdiversity, pour contribuer à la préservation des abeilles. BeeOdiversity réalise le monitoring de la mortalité des abeilles domestiques pour l'ensemble de la Belgique, en partenariat notamment avec les universités de Gand et de Liège depuis 2004. Cette jeune société garantit un taux de mortalité inférieur à 5%, grâce à un protocole de suivi centré sur la préservation de l'abeille plutôt que sur la production de miel – alors que le taux de mortalité belge avait atteint 32% en 2013.

Pour mener à bien ce projet, il a fallu :

- Choisir les sites les plus à même de fournir une nourriture appropriée, en quantité suffisante, de mars à octobre, dans un rayon de 3 kilomètres ;
- Identifier précisément les emplacements permettant de respecter la réglementation en matière de localisation des colonies (à plus de 20 mètres des chemins publics, ou à moins de 10 m en cas d'écran d'au moins 2 mètres de hauteur) ;
- Informer le personnel des dispositions à prendre pour éviter toute piqûre, et comment agir en cas de piqûre ;
- Faire inspecter périodiquement les colonies pour vérifier leur bon état de santé.



1 4 colonies d'abeilles ont été placées sur le site de Floriffoux, la plus modeste des centrales hydrauliques d'EDF Luminus, en accord avec la Société Wallonne de l'Eau. 2 colonies ont été installées sur le site de Ringvaart, 3 à Seraing et 3 à Grands Malades.

## Angleur: un site test pour la biodiversité en milieu urbain

Une autre initiative en faveur de la biodiversité a vu le jour en 2014. A l'occasion de l'aménagement des abords du site d'Angleur, une collaboration avec l'association Faune et Biotopes a permis de favoriser la biodiversité tout en réduisant les coûts d'entretien des espaces verts.

Après examen des lieux, une proposition comprenant plusieurs options a été formulée par Faune et Biotopes. Plusieurs actions favorables à la biodiversité ont pu être mises en œuvre :

- semis d'espèces mellifères 2 ;
- création d'un pré calcaire ;
- installation d'un hôtel à insectes 3 ;
- plantation d'une haie gourmande, à base de groseillers et de framboisiers 4 .

Un bilan des actions menées sur ce site très urbain sera réalisé courant 2015 avant d'envisager une extension sur d'autres sites.



## CLIENTS ET INNOVATIONS

### Deux prix Caviar pour le projet «One Call to Move»

« Lorsque le projet One Call to Move a été lancé », raconte Nuria Van den Wyngaert, Manager First-line Service, « nous savions que la marge de progression était grande. Début 2012, notre gestion des déménagements obtenait un score « promoteurs nets »\* de -42. En deux ans, nous avons remonté la pente grâce à une petite révolution dans notre manière de travailler. Notre objectif : que tout puisse être réglé pour le client en un seul coup de fil. Fin décembre 2013, notre score était redevenu positif. Fin 2014, nous avons atteint notre meilleur résultat : un score de « promoteurs nets » de +32 ! »

Le 27 mai 2015, EDF Luminus a remporté deux des cinq prix « Caviar » grâce à ce projet. Celui de la Best Customer Experience et le prix du public. Ces trophées sont décernés chaque année par Contactcenters.be, une fédération professionnelle qui souhaite récompenser les projets les plus remarquables.

« La concurrence des autres fournisseurs et des autres secteurs était forte » souligne Nele Aendekerk, Manager Customer Experience. Le jury a apprécié notre dossier, et le fait que nous apportions les preuves de nos progrès. »

« Le projet de Luminus illustre les progrès des centres d'appels ces dernières années : une meilleure expérience client, une organisation plus agile, un travail plus exigeant et plus intéressant pour le personnel » explique Seth Maenen, Docteur en Sciences des organisations, membre du jury des Caviars.

\*Un score «NPS» (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs.

# Satisfaction client : tous les indicateurs en hausse

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.

Un premier indice global est déterminé à partir d'une enquête trimestrielle menée auprès de 2 000 consommateurs. Cet indice montre une nouvelle amélioration en 2014, avec un chiffre moyen de 7,4 (7,3/10 en 2013).

La satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle d'EDF Luminus permet un suivi précis des performances. Les résultats 2014 montrent une nouvelle progression, significative. Sur le segment B2C, la satisfaction moyenne atteint 8,1 (7,8 en 2013). Sur le marché B2B, le score moyen s'élève à 7,8 (7,5 en 2013). La satisfaction des clients est également mesurée six mois après un contact, afin de vérifier la pérennité des résultats obtenus. En 2014, une nouvelle augmentation a été enregistrée, avec un résultat de 7,7/10.

## Label Cinq étoiles Luminus devance ses principaux concurrents

Durant les trois derniers trimestres de l'année 2014, le service client d'EDF Luminus a obtenu le plus haut niveau de notation décerné par le régulateur flamand. Un record historique a été atteint au dernier trimestre : moins d'une plainte reçue par tranche de 5 000 clients ! EDF Luminus a donc conservé son label « 5 étoiles » tout au long de l'année.

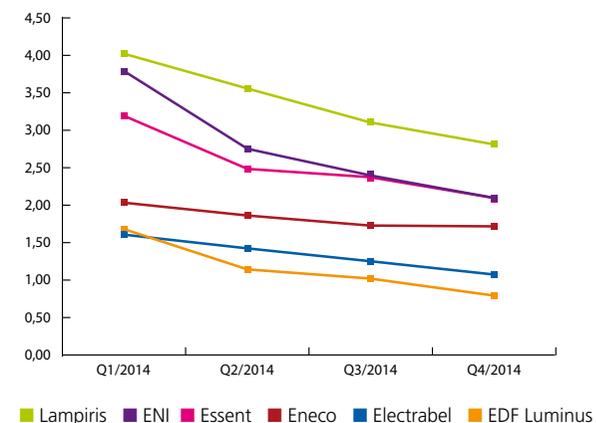
A noter que le nombre de plaintes enregistrées en Wallonie et sur la région Bruxelles est du même ordre qu'en Flandre, et qu'en conséquence EDF Luminus pourrait bénéficier d'un label équivalent, dans le cas où une certification de ce type serait en vigueur.

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



Source : EDF Luminus.

Nombre de plaintes pour 5 000 clients - Indicateur VREG



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.

# Simplifier la vie des clients en difficulté

Depuis 2012, dans le cadre de sa politique de responsabilité sociétale, EDF Luminus a pris des engagements précis 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 que leur situation expose à des coupures soient traitées en priorité ;
- les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale soient favorisés.

En 2014, de nouvelles initiatives ont vu le jour.

Par exemple : après analyse fine des coûts induits par le traitement des attestations des clients bénéficiant du tarif social, il a été décidé de simplifier le processus et de limiter l'envoi de rappels aux clients qui n'auraient pas envoyé à temps leur attestation. Ceci a permis d'envoyer seulement 12 000 lettres de rappel au lieu des 85 000 envoyées habituellement. « Cette modification du process génère un plus grand nombre de régularisations manuelles, car les clients ont parfois déménagé, mais elle est mieux vécue par nos clients » explique Fernanda Pinnola, Team Manager, Billing Operations, à l'initiative du changement. « Au final, nos coûts d'impression et d'envoi sont plus bas et le bénéfice environnemental évident – toute l'équipe a été motivée pour continuer! ».

## Des plans de paiement accordés après un contact personnalisé

L'un des moyens de faciliter la vie des clients peut être de leur accorder des facilités de paiement, lorsqu'ils font état de difficultés momentanées. La situation des clients qui en font la demande est étudiée par le service clientèle, qui s'efforce de proposer un plan de paiement le plus réaliste possible.

En 2014, le nombre de plans de paiement accordés aux clients par le service commercial d'EDF Luminus a baissé de 20%. L'hiver doux est la principale cause de cette baisse, qui peut également être attribuée à un calcul plus juste des acomptes mensuels, via l'application €-Monitor, accessible via internet ou Smartphone.

### Plans de paiement accordés en 2014



Nombre de plans de paiement accordés en 2014, pour des factures dues depuis plus de 30 jours, hors mise en place d'un règlement collectif de dettes.

Source : EDF Luminus.

## Salon RECUPère: promotion des économies d'énergie

Au titre du partenariat pluri-annuel signé avec la Fédération Ressources et l'association écoconso fin 2011, EDF Luminus a soutenu l'action de la fédération lors de sa participation au salon RECUPère, en novembre 2014.

La Fédération Ressources regroupe des entreprises d'économie sociale impliquées dans la collecte, le tri, la réutilisation et la valorisation de tous types de déchets. Le salon RECUPère, salon de l'éco-consommation, de l'écodesign et du réemploi, était accueilli par Namur Expo du 28 au 30 novembre 2014. Le projet de la Fédération Ressources, à l'occasion de ce salon, était de sensibiliser les visiteurs aux économies d'énergie et de promouvoir le label electroREV, garantie de qualité pour les appareils électroménagers de seconde main.

Les visiteurs étaient invités à participer à un jeu-concours en ligne pour découvrir les gestes les plus malins en matière d'économies d'énergie. A la clé : des bons de réduction offerts par Luminus pour l'achat d'un appareil labellisé electroREV.



Sur le stand de Ressources, Nono, le lave-linge déjanté attirait le regard des passants. Cette oeuvre du centre Horizon, l'atelier de formation par le travail des Petits Riens, rappelle que l'achat d'un lave-linge de seconde main est un bon moyen de réduire son empreinte écologique.

# Services durables pour les clients résidentiels

Les clients d'EDF Luminus peuvent réduire l'impact environnemental de leur consommation d'énergie de plusieurs façons :

- en privilégiant la domiciliation ou les factures électroniques, ce qui évite l'impression et l'envoi de factures papier ;
- en choisissant le produit Ecofix, qui garantit une électricité 100% verte ou du gaz compensé en CO<sub>2</sub> ;
- en installant un thermostat intelligent pour mieux gérer leur chaudière gaz ou mazout ;
- en utilisant l'application €-Monitor pour contrôler leur consommation réelle en regard de la consommation prévue ;
- en choisissant de signer un contrat d'entretien de leur chaudière avec Luminus, afin d'optimiser la consommation énergétique de celle-ci ;
- en utilisant les conseils en économies d'énergie accessibles via le site internet de Luminus.

Factures mensuelles émises sans utilisation de papier



Source : EDF Luminus.

## Facturation électronique en hausse

EDF Luminus encourage très régulièrement ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation, afin de réduire les coûts et la consommation de papier. Fin 2014, 57% des factures mensuelles étaient émises sans impression de papier au lieu de 50% en 2012.



Dans 2 ans,  
cet arbre aura pris 90 cm.  
Votre tarif **Ecofix**, lui,  
n'aura pas bougé.



## Ecofix : l'innovation commerciale au service des clients et de l'environnement

Au printemps 2014, Luminus a lancé un nouveau produit qui allie sécurité et protection de l'environnement. Les clients qui choisissent cette formule bénéficient pendant deux ans d'un prix fixe pour l'énergie consommée. L'électricité est garantie renouvelable et le gaz est garanti 100% neutre en carbone grâce à la compensation des émissions de CO<sub>2</sub>. Le succès de cette offre a déjà permis à EDF Luminus de réduire ses émissions indirectes, liées à la combustion de gaz, de 4,8% en 2014.

## Des chaudières mieux entretenues avec Rami Services

En juin 2014, EDF Luminus a acquis une participation de 50% dans le capital de Rami Services. Celle-ci s'est traduite dès septembre par le lancement de nouveaux services pour les clients résidentiels.

Rami Services s'appuie sur un réseau de quelque 250 techniciens indépendants, répartis sur l'ensemble du territoire belge. Ceux-ci sont en mesure d'assurer des opérations d'entretien des installations de chauffage et d'effectuer des réparations rapides à domicile.

Rami Services assure depuis plusieurs années le Service Confort de Luminus, qui garantit une intervention urgente par un technicien qualifié dans les 24 heures, 24h/24 et 7 jours/7. Le taux de satisfaction des clients à l'égard de ce service est supérieur à 95%.

C'est sur cette base que Rami et EDF Luminus ont lancé de nouveaux services en septembre. Désormais, Luminus est en mesure de proposer des contrats d'entretien et/ou de réparation pour les chaudières gaz et mazout. Ces nouveaux services allient confort, économie et sécurité. Un système automatique avertit le client lorsque le moment est venu de prévoir l'entretien de sa chaudière afin de remplir ses obligations légales.

Interview de Pierre Hanet,  
CEO de Rami Services  
et de Grégoire Dallemagne,  
CEO EDF Luminus



## Les thermostats intelligents : optimiser sa consommation en toute transparence

Après plusieurs mois de test des différents produits disponibles sur le marché, EDF Luminus a décidé en septembre 2014 de signer un partenariat exclusif avec Netatmo, concepteur de thermostats intelligents, faciles d'utilisation et particulièrement performants.

Patrick Robijns, Chef de Projet :

« Au total, nous avons testé une demi-douzaine de thermostats différents, pendant près d'un an. Le thermostat conçu par Netatmo présente plusieurs avantages par rapport aux produits concurrents. Il est véritablement intelligent, grâce à un algorithme très précis, de type PID (Proportionnelle Intégrale Dérivée). Cela veut dire qu'après deux semaines d'intégration des caractéristiques thermiques de la maison (isolation, efficacité du chauffage...), la température souhaitée est atteinte juste à temps – ni dépassée, ni anticipée. Le rapport reçu chaque mois par l'utilisateur est tout à fait transparent. Du point de vue pratique, deux points sont très appréciés des clients : les thermostats fonctionnent sans fil (plus d'accrochage au mur) et sont installés par des professionnels (le réseau de Rami Services). Et le design Philip Starck ne gâche rien ! »



En une fraction de seconde, l'utilisateur pilote son chauffage à distance depuis son smartphone, sa tablette ou son ordinateur. Par rapport à un système sans aucune programmation, le thermostat intelligent permet de réduire la consommation de façon substantielle.

# Entreprises : des formules qui réduisent l'impact envi

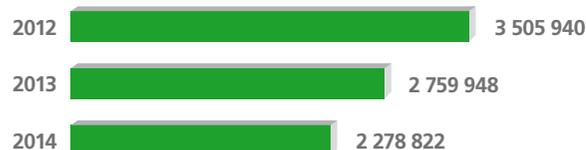
## Vente de contrats garantis verts

La formule Business d'EDF Luminus donne aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti d'une garantie « 100 % électricité verte ». Cette formule est accessible aux grandes entreprises, aux administrations publiques, aux hôpitaux et aux institutions éducatives. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie (éolienne, solaire, hydro-électrique ou cogénération de qualité) et le site de production pour chaque MWh fourni.

EDF Luminus utilise en partie sa propre production renouvelable pour fournir ses garanties d'origine, mais effectue également des achats de complément sur les marchés internationaux pour satisfaire les besoins de ses clients.

Le volume d'électricité vendu par le biais de cette formule a baissé de près de moitié depuis 2011, date à laquelle le cadre réglementaire est devenu moins favorable du point de vue des exonérations fiscales.

### Volumes consommés dans le cadre des contrats garantis verts (MWh)



Source : Déclarations aux régulateurs dans le cadre du reporting sur les garanties d'origine.

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

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

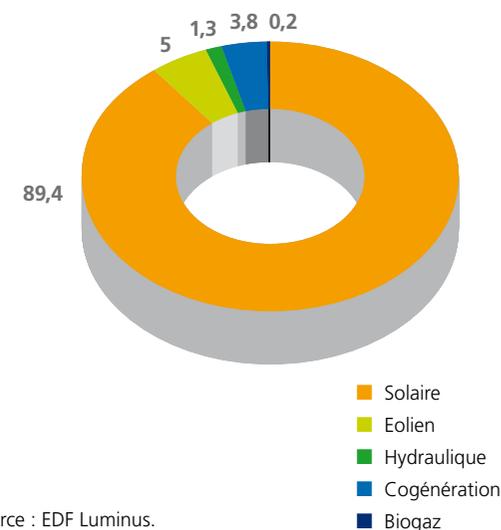
### Contrats Green Power (points d'accès)



Source : EDF Luminus.

Le nombre de clients bénéficiant d'un contrat « Green Power » continue à augmenter, ce qui se traduit par une réduction de l'empreinte carbone d'EDF Luminus.

### Type d'énergie acquise en 2014, en pourcentage des points d'accès



Source : EDF Luminus.

La production d'origine photovoltaïque représente encore la grande majorité des points d'accès bénéficiant d'un contrat « Green Power ». La part du photovoltaïque, de 97% en 2012, est encore de 89,4%, mais la part de l'éolien a progressé en 2013 et 2014.

# ronnemental

## Flexibilité de la production décentralisée : un bénéfice pour l'environnement, les clients, l'entreprise et la sécurité d'approvisionnement

En 2014, EDF Luminus a fait évoluer le service proposé aux clients qui produisent des volumes importants d'électricité via leurs installations de cogénération. Grâce à une interface web, ces clients pouvaient déjà fixer les prix auxquels ils étaient prêts à vendre ou à acheter de l'électricité.

Désormais, EDF Luminus leur propose d'installer in situ une « Lumibox ». Celle-ci permet à EDF Luminus de moduler la capacité de production du client en moins de quinze minutes, afin d'équilibrer son portefeuille ou de répondre aux besoins du gestionnaire de réseau.



Le 18 décembre 2014, un test grandeur nature a pu avoir lieu, afin de qualifier EDF Luminus pour la fourniture du nouveau service « R3DP\* » à Elia.

« Nous avons lancé le signal de démarrage à 14h00. En 15 minutes, toutes les unités avaient atteint leur pleine puissance. Tout a très bien fonctionné. Nous avons pu fournir à Elia la puissance requise » explique Yannick Soarès, Chef de Projet. Pour Frédéric Demaret, Origination Manager: « Les Lumibox représentent un pas supplémentaire dans la fourniture de flexibilité au réseau. Nous les utilisons pour répondre aux appels d'offres d'Elia, mais aussi pour nos propres besoins d'équilibrage. Cette innovation technologique présente des avantages pour tout le monde : le client valorise sa flexibilité, le bilan environnemental est positif, la sécurité d'approvisionnement s'améliore et le foisonnement des offres peut contribuer à une baisse des prix sur les marchés. »

*A fin 2014, EDF Luminus pouvait activer en 15 minutes plusieurs dizaines d'installations de cogénération chez ses clients. Les Lumibox ont fait partie des 30 projets nominés en décembre 2014 pour obtenir un prix EDF Pulse, dans la catégorie « Innovations & Services Clients ».*

### Contrats de performance énergétique : EDF Luminus pré-sélectionné

En juillet 2014, EDF Luminus a été pré-sélectionné par la régie des bâtiments fédéraux dans le cadre d'un appel d'offre de type « contrat de performance énergétique et de maintenance ». C'est la première offre de ce type remise par EDF Luminus, avec la collaboration d'Eos et d'Ecotral, deux filiales du Groupe EDF. Un second dossier de candidature a été remis en septembre 2014, dans le cadre d'un appel d'offres lancé par la ville de Gand.

La signature d'un Contrat de Performance Energétique vise 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.

\*R3DP ou « Réserve Tertiaire Dynamic Profile » : ce réglage tertiaire est activable en moins de 15 minutes, à la hausse ou à la baisse, à partir d'unités décentralisées, sur demande du gestionnaire du réseau de transport.

# Provinces, villes et communes: les partenariats « sma

Les hypothèses sur la croissance de la population belge montrent que celle-ci continue à augmenter en milieu urbain, à moyen et long terme. Cette évolution représente un défi pour les villes et communes, qui doivent innover en matière d'efficacité énergétique des bâtiments, de mobilité, d'approvisionnement en énergie des nouveaux quartiers. Autant de sujets sur lesquels EDF Luminus peut apporter un soutien concret aux villes et communes, en faisant appel aux équipes Recherche et Développement du Groupe EDF. En 2014, ce soutien s'est traduit par la signature de trois nouveaux accords de partenariat, avec les villes de Genk, Gand et Mons.

## Véhicules électriques en Province de Liège et dans le Limbourg

Dans 35 communes de la Province de Liège, dans le cadre du partenariat signé en juillet 2012, les fonctionnaires et mandataires communaux ont été invités à tester des véhicules électriques durant une semaine. La campagne de test a commencé en mai 2014 et s'est terminée en décembre.



1 Journée de la Mobilité à Chaudfontaine - Laurent Gilles répond aux questions de l'échevine en charge de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et de l'Environnement et du responsable mobilité. 2 Cartographie du Limbourg réalisée avec l'outil EVITA, développé par le centre de recherche d'EDF en Allemagne.

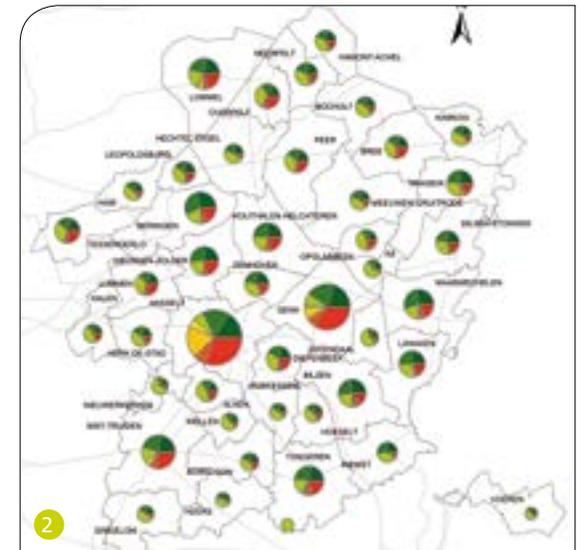
Deux autres actions ont été menées en 2014 dans le cadre du partenariat avec la Province :

- le monitoring énergétique de la Haute Ecole Provinciale d'Ingénieurs ;
- l'étude d'une solution de chauffage très innovante, basée sur un système de pompe à chaleur sur nappe, pour la future bibliothèque de Bavière. Cette étude a été réalisée en collaboration avec Enerbat, un département Recherche & Développement du Groupe EDF.

Dans le Limbourg, une étude visant à déterminer les emplacements les plus pertinents pour les bornes de recharge des véhicules électriques a été réalisée en 2014. Pour ce masterplan « mobilité électrique » réalisé pour Infrac, c'est l'outil EVITA mis au point par le centre de recherche EIFER du Groupe EDF, situé en Allemagne, qui a été utilisé dans les 44 communes de la province du Limbourg.

## Optimisation de l'éclairage public à Genk

Le 7 juillet 2014, le Groupe EDF, EDF Luminus et la Ville de Genk ont signé un partenariat pour une durée de trois ans. Au titre de ce partenariat, une analyse de l'éclairage public sera menée afin d'augmenter le confort des citoyens, d'optimiser la consommation et de réduire la pollution lumineuse.



rt cities »



3

3 Le centre administratif sud de la ville de Gand.

### Efficacité énergétique à Gand et Hasselt

La mesure des consommations énergétiques du centre administratif Sud de la ville de Gand est l'un des volets du partenariat finalisé en décembre 2014 avec l'autorité communale (cf page 7). A compter du 1er septembre, des compteurs et sondes ont été installés dans ce bâtiment de 20 000 m<sup>2</sup> afin d'y cartographier les flux énergétiques. Ces données permettent d'analyser les performances énergétiques du bâtiment et de proposer les solutions d'amélioration de celle-ci.

En décembre 2014, un projet pilote a été lancé pour améliorer la performance énergétique de la bibliothèque publique de Kuringen, à Hasselt. Une nouvelle régulation des systèmes de chauffage, de ventilation et de refroidissement va être mise en place courant 2015. Les résultats obtenus seront suivis durant un an.



4

4 Le contrat signé avec la ville de Hasselt prévoit une baisse de la consommation de gaz de 30% et une baisse de la consommation d'électricité de 7%.

## RÉSULTATS FINANCIERS

### Perspectives

L'acquisition de Davister fin 2014 et celle d'ATS en 2015 représentent des relais de croissance pour EDF Luminus.

En 2014, le chiffre d'affaires de Davister atteint 8 millions d'euros, tandis que celui d'ATS dépasse 100 millions d'euros.

A noter que le Groupe EDF, actionnaire à hauteur de 63,5% depuis 2010, a dû constater une perte de valeur de 586 millions d'euros en 2014, en raison de la dégradation des hypothèses de prix de marché à long terme.

**Dauvister**  
L'efficacité énergétique

**ATS**  
GROEP

# Chiffre d'affaires en baisse

En 2014, le chiffre d'affaires d'EDF Luminus est en baisse de 15%. Cette baisse importante résulte des effets combinés :

- du climat, particulièrement doux, au cours de l'année 2014 (alors qu'il avait été plus froid qu'à l'habitude en 2013) – en particulier, les volumes de gaz vendus aux particuliers sont en baisse de 20% (cf ci-contre);
- de la baisse sensible des prix de marché (le prix moyen sur le marché spot de Belpex était de 40,79/MWh en 2014, contre 47,45/MWh en 2013);
- des arrêts prolongés de trois centrales nucléaires (Tihange 2, Doel 3 et 4).

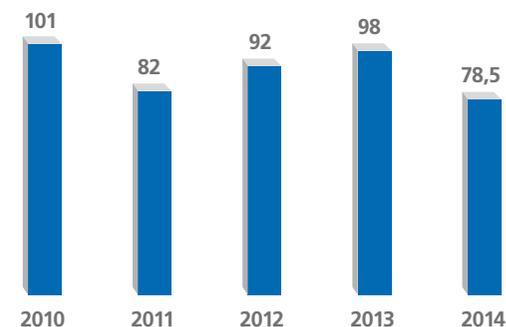
### Chiffre d'affaires annuel en milliards d'euros



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2015.

### Des causes surtout conjoncturelles

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



Source : Synergrid.

En 2014, la consommation des clients finaux n'a jamais été aussi basse, en raison des températures très clémentes, en particulier en début d'année. En 2013, la consommation avait tout au contraire fortement augmenté, du fait de l'hiver froid et prolongé.

# Nouvelle baisse du résultat net, qui reste positif

Depuis 2011, le résultat net d'EDF Luminus subit une dégradation significative. En 2014, il représente 0,3% du chiffre d'affaires.

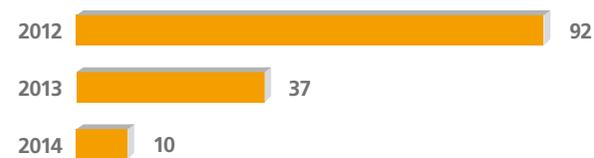
Le résultat net 2014 (bénéfice après impôts) s'établit à 10 427 K€, en baisse de 73%.

Plusieurs facteurs ont affecté le résultat 2014 :

- l'indisponibilité imprévue de trois des quatre réacteurs dans lesquels EDF Luminus détient une part à hauteur de 10,2%, Tihange 2, Doel 3 et 4. En effet, l'indisponibilité des réacteurs belges représente une perte de revenu, tandis que les coûts opérationnels restent fixes, hors combustible;
- le montant de la contribution nucléaire, qui reste très élevé (le montant à payer par l'ensemble des producteurs a été fixé à 469 millions d'euros en 2014);
- la baisse des volumes vendus du fait du climat doux;
- la faible rentabilité des centrales thermiques, peu utilisées hors fourniture de services système au gestionnaire de réseau;
- la modification à la baisse, depuis 2012, du système de remboursement du tarif social aux fournisseurs.

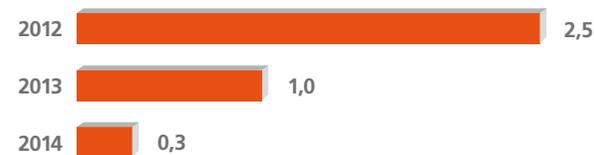
Le résultat net de l'entreprise est toutefois resté positif, le plan d'économies enclenché en 2013 ayant délivré son plein effet en 2014.

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2015.

Résultat net en % du chiffre d'affaires



Les comptes annuels au 31 décembre ont été arrêtés sur base du redémarrage des centrales de Doel 3 et Tihange 2, l'exploitant Electrabel ayant estimé que les deux centrales resteraient indisponibles jusqu'au 1er juillet 2015.

## 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, à hauteur de sa quote-part.

L'entreprise participe également à la constitution des provisions gérées par Synatom, tant en ce qui concerne le démantèlement que la gestion du combustible irradié.

Tous les trois ans, Synatom fournit à la Commission des Provisions nucléaires la méthodologie de constitution des provisions, soit «l'approche stratégique sous-jacente, les programmes de développement et de mise en œuvre, l'estimation des moyens financiers nécessaires, ainsi que les calendriers de réalisation et de paiement».

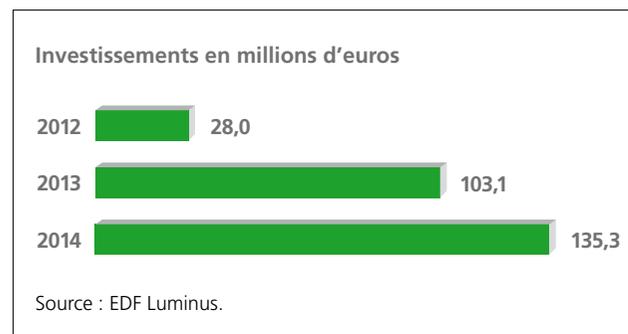
# 86,3 millions investis dans l'éolien

En 2014, le montant total des investissements, acquisitions comprises, s'élève à 135,3 millions d'euros. Soit un montant en hausse de 30% par rapport à 2013, déjà trois fois plus élevé que le montant 2012.

Plus de 60% de ces investissements, soit 86,3 millions d'euros, ont été consacrés à l'éolien.

Les principaux investissements hors éolien concernent la rénovation des centrales hydro-électriques de Lixhe et d'Andenne, l'installation de nouveaux moteurs de cogénération sur le site de Gand Ham et la modernisation des systèmes informatiques.

Au total, avec les acquisitions dans l'éolien et la rénovation de Lixhe et d'Andenne, le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables en 2014 s'élève à 94,9 millions d'euros.



## Plusieurs acquisitions au service du développement

En 2014, le Conseil d'Administration a approuvé l'acquisition de plusieurs sociétés, afin d'accélérer le développement d'EDF Luminus dans l'éolien et les services énergétiques.

**Dans l'éolien**, EDF Luminus a notamment :

- racheté trois éoliennes existantes sur le site de Floreffe, pour une capacité de 6,9 MW, en février 2014;
- repris en février un projet concernant deux éoliennes (4 MW), dont la construction sur le site de Tessengerlo a pu démarrer dès juin 2014;
- acquis 7 éoliennes, soit un total de 14 MW, sur le site de Bièvre;
- acquis les permis pour deux éoliennes de 2,3 MW, dont la construction est prévue d'ici fin 2015 sur le site de Olen-Sluis.

**Dans les services énergétiques**, EDF Luminus a procédé à deux acquisitions :

- 50% du capital de Rami Services S.A., une entreprise qui s'appuie sur un réseau de 250 réparateurs indépendants pour offrir des contrats de maintenance ou de réparation des chaudières gaz et mazout (juin 2014);
- 75% du capital de Davister SA, entreprise spécialisée dans l'installation de systèmes de chauffage intégrant les énergies renouvelables (fin décembre 2014).



Construction d'une éolienne sur le site industriel de Lammerdries, situé sur les communes d'Olen et de Geel. Ce parc de six éoliennes a été construit en 2014, après acquisition du permis en 2013.

# Une situation financière qui reste équilibrée

## Un bilan solide

Le total du bilan au 31 décembre 2014 s'établit à 1 864 millions d'euros, en diminution de 16 millions d'euros par rapport à 2013. Le montant des capitaux propres s'élève à 868,1 millions d'euros, dont 490,8 millions d'euros de capital.

## Faible endettement

La situation financière d'EDF Luminus lui permet de financer son programme d'investissement. En particulier, la dette long terme reste stable et limitée à cent millions d'euros.

La société a initié en 2014 un programme d'optimisation de son fonds de roulement.

Cette situation permet à EDF Luminus de poursuivre ses investissements, notamment dans le domaine des énergies renouvelables et des services énergétiques, afin de préparer son avenir dans un marché en profonde mutation.

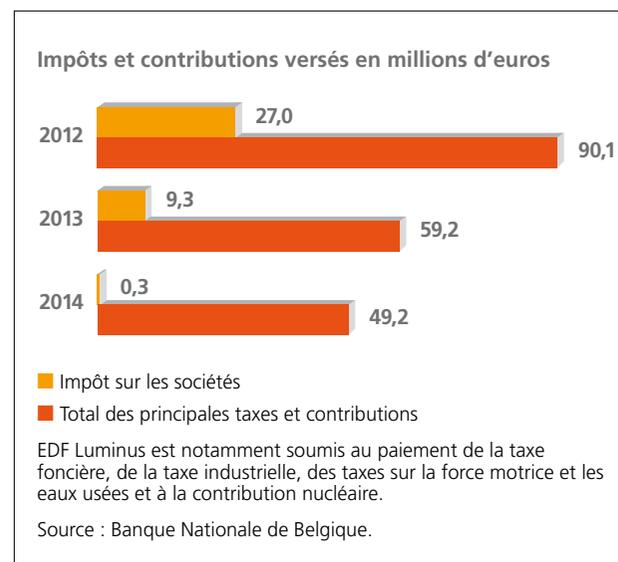
Source : Comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique.

## Impôts et contributions élevés

Ces trois dernières années, le montant de l'impôt sur les sociétés versé par EDF Luminus a fortement baissé, en raison d'une baisse importante du résultat net.

Le total des taxes et contributions payé par EDF Luminus reste néanmoins très élevé, notamment en raison de la contribution nucléaire. Celle-ci a été fixée à un total de 469 millions d'euros en 2014, alors que les participations nucléaires d'EDF Luminus ont une contribution négative au résultat, du fait des arrêts prolongés de Doel 3, Tihange 2 et Doel 4.

Au total, en 2012, le montant total des taxes payé était équivalent au résultat net de l'entreprise. En 2014, ce total représente près de cinq fois le résultat net.



## Dividendes : 70% du résultat distribué

L'Assemblée Générale du 29 avril 2015 a approuvé l'affectation du bénéfice net après impôts et transfert aux réserves immunisées de l'exercice 2014 comme suit :

- 521 000 euros (5% de 10,4 millions d'euros) sont affectés à la réserve légale, conformément aux dispositions légales ;
- 70% du solde est distribué au titre de dividendes versés aux actionnaires, pour un montant de 6,9 millions d'euros (au lieu de 21 millions d'euros en 2013) ;
- le solde est transféré aux autres réserves, pour un montant de 2,9 millions d'euros.

Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2015.

## PRODUCTION ET ENVIRONNEMENT

# Mix énergétique : progression de l'éolien

En 2014, la production d'électricité d'EDF Luminus a baissé de 21%, toutes filières confondues.

La production d'énergie renouvelable est en légère baisse (-6%), du fait de la baisse de la production d'origine hydraulique (-30%). En revanche, la production éolienne progresse fortement : +25%.

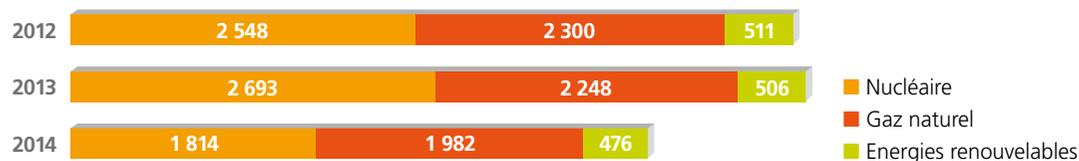
La production des centrales thermiques alimentées en gaz naturel baisse de 11% par rapport à 2013.

Mais c'est la production d'origine nucléaire qui a le plus baissé (-32% par rapport à 2013), suite aux arrêts imprévus de Doel 3 et Tihange 2 à partir du 25 mars, puis de Doel 4 du 5 août au 21 décembre.

Au total, la production issue de sources renouvelables s'élève à 11,1% du total. La part du thermique (centrales alimentées en gaz naturel) s'établit à 46,4% tandis que celle du nucléaire représente 42,5% du total.

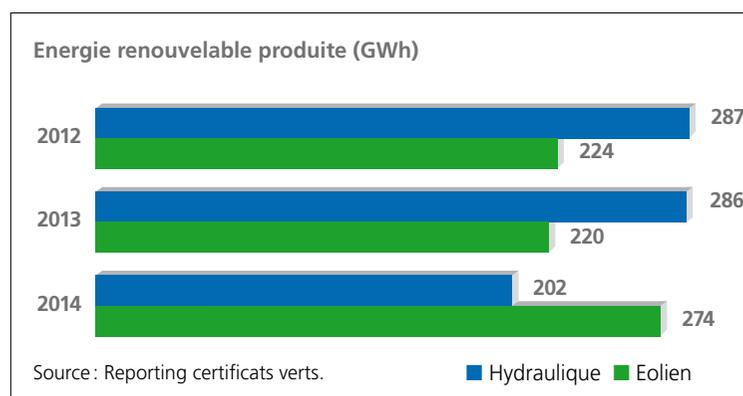
Ces évolutions montrent que les centrales thermiques continuent à jouer leur rôle de couverture des aléas et des pointes de consommation et à fournir une bonne partie des services systèmes requis par Elia, tout en tournant moins que les années précédentes. Par exemple, la centrale à cycle combiné de Gand Ham a fourni près de la moitié de sa production annuelle en décembre 2014, sans pour autant fonctionner plus du tiers du mois.

### Production nette d'électricité, hors chaleur (GWh)



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% de quatre centrales). En revanche, ces chiffres n'incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW).

### Production renouvelable : plus d'éolien, moins d'hydro-électricité



L'année 2014 pourrait être décrite comme l'exact opposé des années 2013 et 2012, au cours desquelles la production hydro-électrique avait été favorisée par une pluviosité élevée. En 2014, deux facteurs expliquent la baisse de la production hydraulique par rapport aux deux années précédentes :

■ l'hydraulicité plus faible qu'en 2012 et 2013, du fait des conditions climatiques,

■ l'arrêt partiel de deux centrales hydro-électriques pour rénovation (remplacement de deux des quatre groupes turbo-alternateurs de la centrale de Lixhe jusqu'en octobre, puis début d'un chantier analogue à Andenne, depuis août).

La production des éoliennes en revanche est en nette progression, principalement du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en service.

# Le premier constructeur d'éoliennes terrestres en Belgique

En 2014, les efforts lancés dès 2012 pour doubler le parc éolien de l'entreprise ont porté leurs fruits. Au total, 18 éoliennes ont été construites et 10 acquises. Grâce aux investissements réalisés, EDF Luminus est devenu le deuxième producteur d'électricité éolienne de Belgique.

## Un parc éolien en forte croissance

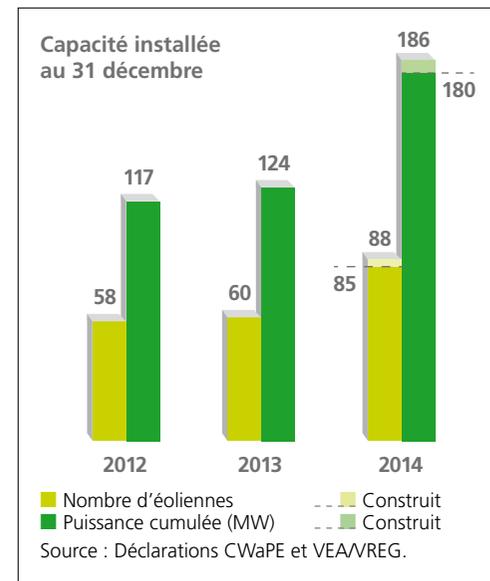
Pour accélérer le développement éolien d'EDF Luminus, plusieurs voies ont été poursuivies :

- La mise en service des parcs de Spy, Dendermonde, Lummen, Olen-Geel et Genk représente une puissance additionnelle de 35 MW (15 éoliennes).
- L'acquisition de deux sociétés a permis d'ajouter au parc existant une capacité supplémentaire de 6,9 MW (3 éoliennes) et 14 MW (7 éoliennes).
- Des permis éoliens ont également été acquis, permettant la construction de cinq éoliennes sur les sites de Olen, Beringen et Tessenderlo.

## Préparer l'avenir en permanence

La part des énergies renouvelables dans la consommation finale brute de la Belgique a bien progressé ces dernières années, mais l'objectif fixé par l'Europe (13% pour 2020) est loin d'être atteint. Aussi EDF Luminus s'efforce d'identifier en permanence de nouveaux sites favorables à la construction d'éoliennes.

En 2014, des demandes de permis ont été déposées à Tongeren, Dinant, Eupen, Lochristi-Laarne, Spy, Rieme Noord, pour une puissance totale de 20 MW. Sur les sites de Tessenderlo, Beringen et Kluizendok, les travaux de construction ont pu commencer dès 2014, ce qui représente près de 20 MW supplémentaires.



## La construction d'un parc éolien : un processus qui dure au moins 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

Etudes techniques et juridiques menées après l'obtention des permis. Un appel d'offres doit être lancé pour préparer la décision d'investissement. Cette phase dure environ cinq mois.

### Phase 4

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



La construction du parc éolien de Lummen a pu s'achever en quelques mois, du fait de la bonne collaboration avec les entreprises partenaires du projet. En effet, les trois pales de 50 mètres de long ont pu être montées en une seule opération, grâce à l'espace dégagé par les entreprises, sur cette zone industrielle située à proximité de l'autoroute E313. Un résultat très apprécié par l'équipe Wind, pour un projet qui a démarré en 2009, il y a plus de cinq ans.

# Rénovation de la centrale de Lixhe : l'achèvement d'un chantier de 18 mois

La rénovation de la centrale hydro-électrique de Lixhe, commencée en mai 2013, s'est terminée le 11 août, avec les premiers tests des nouvelles turbines.



Les essais et tests de fiabilité avant remise en service se sont parfaitement déroulés entre le 23 août et le 23 septembre.

Les premiers mégawattheures ont pu être produits un mois plus tôt que prévu et la remise en service industrielle s'est concrétisée le 7 octobre.



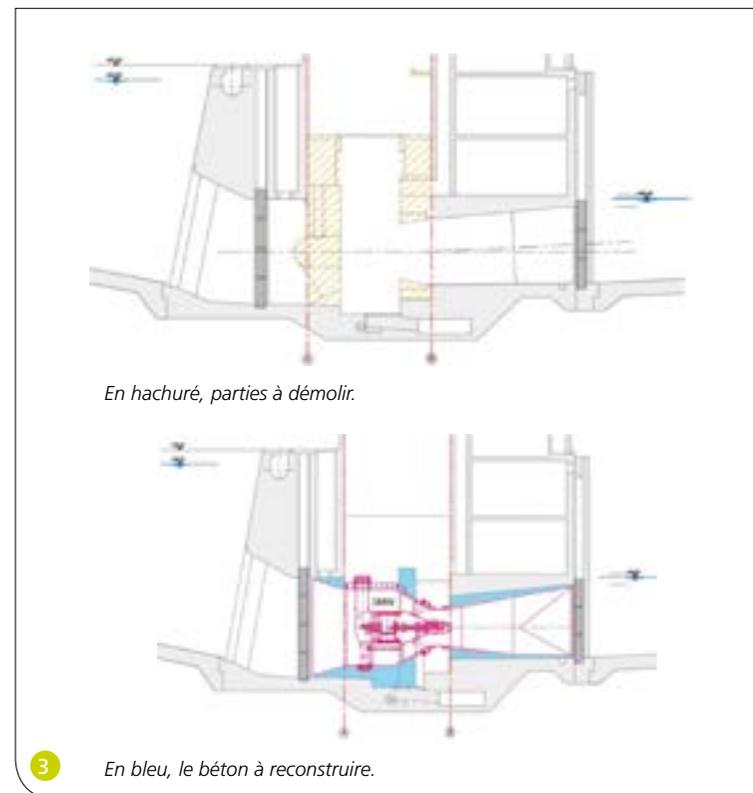
10 millions d'euros pour lisser le débit de la Meuse et pérenniser l'installation

Désormais, la centrale hydro-électrique de Lixhe est équipée de deux nouveaux groupes de 3,5 MW, à double réglage, plus performants, qui permettent une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles. Concrètement, cela veut dire que deux des quatre turbines, dont les roues sont dotées de pales

orientables, peuvent fonctionner sur une plage plus étendue de débit, avec un meilleur rendement. Malgré la baisse de puissance nominale, la production d'électricité attendue pour cette centrale de 16 MW devrait donc rester proche de 61 GWh, soit l'équivalent de la consommation de 15 000 familles.

Le chantier de rénovation a également permis la mise en conformité électrique de l'ensemble des installations. Le système de commande des machines encore en place a été modernisé.

Le budget prévu pour la rénovation de cette centrale a pu être respecté. Pour la préparation et la mise en oeuvre du chantier de rénovation, EDF Luminus a bénéficié de l'appui du Centre d'Ingénierie Hydraulique d'EDF.



En hachuré, parties à démolir.

En bleu, le béton à reconstruire.

1 Arrivée sur site de l'un des deux nouveaux distributeurs de la centrale de Lixhe. 2 Le conduit aval après sa reconstruction. Au total, 400 tonnes de béton ont été nécessaires pour adapter le site au diamètre plus réduit des nouvelles machines. 3 Pour procéder à la mise en place des deux nouvelles turbines, il a fallu démolir puis reconstruire d'importantes parties du bâtiment.

# Centrale hydro-électrique d'Andenne avant rénovation : début de la déconstruction

La rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne, en service depuis 1980, a commencé le 4 août 2014.



L'objectif est de doter la centrale de deux nouveaux groupes de 2 MW, à double réglage, plus performants. Les nouvelles turbines présentent l'avantage de pouvoir fonctionner lorsque le débit de la Meuse est inférieur à 70 m<sup>3</sup>/s, sans attendre le remplissage du bief en amont, ce qui permet de mieux respecter le débit naturel du fleuve.

Le montant alloué à la rénovation de cette centrale, dont la remise en service est prévue fin 2015, est de 9 millions d'euros.

- 1 3 septembre : Enlèvement du stator
- 2 16 septembre : Chargement du stator sur une barge. Celui-ci sera découpé par une société spécialisée afin de récupérer et de valoriser les métaux dont il est composé.
- 3 18 décembre : 2 brise-roches (des « Montabert ») travaillent en parallèle dans la fosse des 2 groupes pour préparer la mise en place des nouvelles turbines.

# 4,6 millions d'investissements pour réduire les émissions de la centrale de Gand Ham

EDF Luminus a investi près de 5 millions dans la modernisation du chauffage urbain de Gand, le plus grand du pays, avec son réseau de plus de 22 km. La modernisation des installations, décidée en 2013 par le comité exécutif d'EDF Luminus, a été mise en œuvre entre janvier et octobre 2014.

## Plusieurs modifications ont été mises en œuvre en 2014 :

- l'installation de deux nouveaux moteurs de cogénération à haut rendement, de 2,7 MWe chacun, permettant de produire 6 MWth ;
- l'arrêt complet de l'utilisation du fioul, via le remplacement de deux brûleurs fioul lourd par deux brûleurs alimentés en gaz naturel sur les chaudières-relais.



Avant les changements décidés en 2013 par le comité exécutif, le réseau urbain était alimenté par :

- un cycle combiné au gaz de 55 MWe, permettant de produire 102 MWth ;
- cinq chaudières de 43 MWth chacune, utilisées en relais du cycle combiné.

## La modernisation du chauffage urbain contribue aux objectifs écologiques de la ville de Gand

Les modifications mises en œuvre à Gand Ham vont se traduire par une réduction très significative des émissions de la centrale par kilowattheure produit. A eux seuls, les nouveaux moteurs de cogénération vont éviter l'émission de 5,8 kilotonnes de CO<sub>2</sub> par an, grâce à leur meilleur rendement. EDF Luminus réalise ainsi une réduction de CO<sub>2</sub> de plus de 35% par comparaison avec un chauffage au gaz classique et garantit en outre un prix compétitif et un confort supérieur à ses clients.



Le remplacement des deux brûleurs fioul lourd par des brûleurs gaz présente plusieurs avantages :

- une forte baisse des émissions d'oxyde d'azote, de 625 à 80 mg/Nm<sup>3</sup> ;
- la quasi-disparition des émissions de dioxyde de soufre (35 mg/Nm<sup>3</sup> au lieu de 1000 mg/Nm<sup>3</sup>) ;
- l'élimination des poussières (5 mg/Nm<sup>3</sup> au lieu de 350 mg/Nm<sup>3</sup>).

Les nouveaux brûleurs permettent également de simplifier l'exploitation et de gagner en efficacité, le gaz n'ayant pas besoin d'être préchauffé avant combustion, tandis que le fioul devait être maintenu à 60°C en continu.

Au total, les modifications de la centrale permettront d'économiser 29 GWh d'énergie primaire chaque année.



# Nouvelle baisse des émissions atmosphériques issues du parc de production

Les centrales thermiques d'EDF Luminus ayant été moins sollicitées en 2014, les émissions de CO<sub>2</sub> ont connu une nouvelle baisse. En revanche, les émissions rapportées au kilowattheure produit sont en hausse, du fait de l'arrêt prolongé (de mai à décembre pour Doel 3 et Tihange 2, d'août à décembre pour Doel 4) de trois des quatre centrales nucléaires dans lesquelles EDF Luminus a une part de 10,2%.

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



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

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



Source : EDF Luminus.

## Emissions d'oxyde d'azote : nouvelle baisse en raison de l'évolution du parc de production

Les émissions d'oxyde d'azote (NO<sub>x</sub>) d'EDF Luminus ont à nouveau baissé en 2014. En effet, la centrale thermique de Monsin, alimentée en fioul léger et dont la fermeture est prévue au 1er avril 2015, n'a pas été utilisée.

Le système de combustion de la centrale de Gand Ringvaart, amélioré en 2011, contribue également à la réduction des émissions (-30% en ce qui concerne les oxydes d'azote).

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



Source : Rapports environnementaux.

En regard du nombre de kilowattheures produits, les émissions d'oxyde d'azote restent très faibles en 2014.

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



Source : EDF Luminus.

## Baisse des émissions de dioxyde de soufre

Les émissions de dioxyde de soufre (SO<sub>2</sub>) issues du parc de production d'EDF Luminus restent à un niveau inférieur au seuil de déclaration. En effet, seules deux des centrales d'EDF Luminus sont encore, potentiellement, émettrices de dioxyde de soufre, toutes les autres étant alimentées en gaz naturel. La baisse observée en 2014 est due à la non utilisation de la centrale de Monsin, dont l'arrêt définitif au 1er avril 2015 a été notifié aux autorités en 2013. Le remplacement des brûleurs fioul de la centrale de Gand Ham fin 2014 conduira dans les prochaines années à une nouvelle baisse des émissions.

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



Source : Rapports environnementaux.

## Emissions de SO<sub>2</sub> (gramme par MWh produit, chaleur comprise)



Source : EDF Luminus.

# Déchets solides : retour à la normale après les années «Lixhe»

Les activités industrielles d'EDF Luminus génèrent des déchets solides de diverses natures. En année « normale », hors rénovation/déconstruction exceptionnelles, les déchets extraits de la Meuse représentent près de la moitié des déchets « produits ».



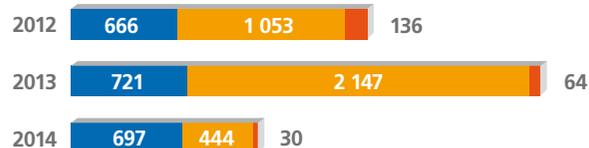
Le volume de déchets extraits de la Meuse varie d'une année à l'autre, en fonction du débit du fleuve et des éventuelles crues. Le volume de déchets directement produits par EDF Luminus dépend quant à lui de l'ampleur des actions de maintenance programmées (entretien courant, grand entretien, rénovation, etc.).

En 2014 :

- Les déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques sont dans la moyenne habituelle (environ 700 tonnes chaque année). Ces déchets sont triés et recyclés en totalité, pour un coût de plus de 80 000 euros en 2014.

- Le volume de déchets industriels non dangereux a baissé, la hausse observée en 2013 étant en grande partie due à la démolition, avant rénovation, de la centrale hydroélectrique de Lixhe. L'effet de la déconstruction de la centrale hydro-électrique d'Andenne ne se fait pas encore sentir, la démolition n'ayant commencé qu'en décembre 2014.
- Les volumes de déchets dangereux ont encore baissé, du fait de la faible activité des centrales thermiques.

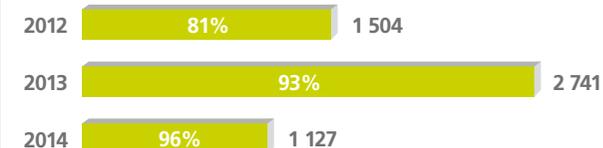
## Déchets industriels classiques (tonnes)



- Déchets extraits de la Meuse
- Déchets industriels classiques non dangereux
- Déchets industriels classiques dangereux

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

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



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

## Des déchets recyclés à hauteur de 96%

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

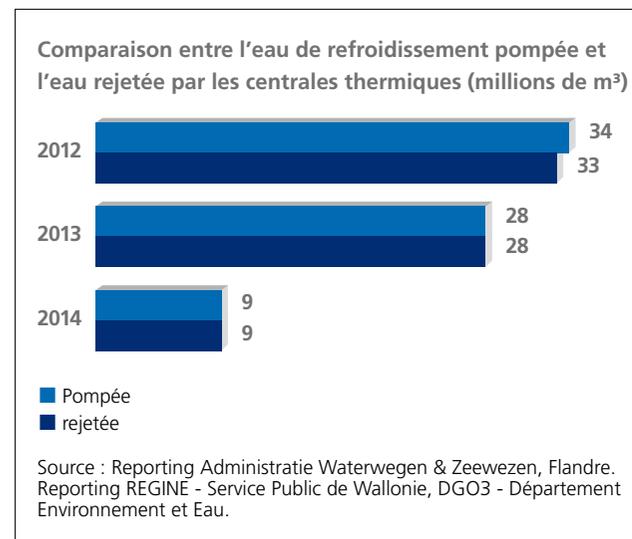
Le chiffre atteint en 2014 est le plus élevé à ce jour (96%). En particulier, l'ensemble des déchets métalliques issus du démontage de la centrale d'Andenne ont pu être recyclés afin de valoriser le fer, le cuivre, les aciers au chrome, etc.

1 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.

# Prélèvements d'eau en forte baisse (-67%)

En 2014, les volumes d'eau pompés en amont de certaines unités de production, pour en assurer le refroidissement, sont en forte baisse. Ceci reflète la faible utilisation du parc thermique d'EDF Luminus durant l'année.

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. L'eau utilisée doit être restituée en respectant des conditions strictes tant du point de vue de la composition chimique que de la température.



# Opérations « Rivières propres »

Plus de 15 tonnes de déchets collectés par 200 bénévoles

En tant qu'exploitant de centrales hydro-électriques au fil de la Meuse, EDF Luminus extrait du fleuve environ 700 tonnes de déchets chaque année. La participation de l'entreprise aux Journées Wallonnes de l'Eau a été l'occasion d'en faire encore plus.

Entre le 10 et le 25 mars, de nombreuses personnes ont participé aux opérations « Rivières Propres » coordonnées par le contrat de rivière Meuse-Aval. Ouvriers communaux, bénévoles, mouvements de jeunesse... Plus de 200 personnes se sont mobilisées. Le bilan est impressionnant : au total, sur la quinzaine, 15 tonnes de déchets (encombrants non compris) ont été collectés.

Le 25 mars, pour la deuxième année consécutive, la centrale hydro-électrique de Lixhe a ouvert ses portes pour accueillir les bénévoles participants. Le personnel d'EDF Luminus a lui-même participé directement à la « récolte ».



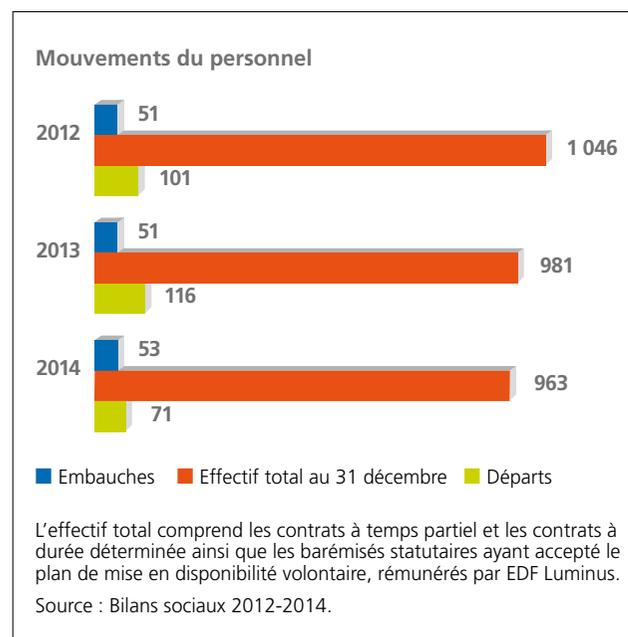
1 Briefing des bénévoles – ils étaient 160 le 25 mars ! 2 Collecte en cours... mérite bon pied bon œil ! 3 Frédéric Cattareggia, Customer Service B2B à Liège, et Wouter Fransis, Operational Improvement Manager au centre clientèle de Hasselt, participant à l'opération. 4 Mission accomplie : chargement des camions qui transporteront les 4 tonnes de déchets collectés le 25 mars jusqu'au centre de tri.

## RESSOURCES HUMAINES

# Emploi : nouvelle baisse des effectifs

### Poursuite de la baisse des coûts fixes

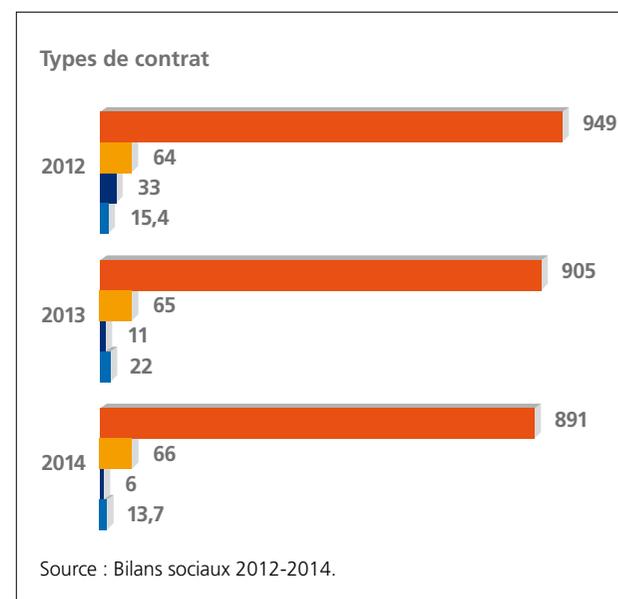
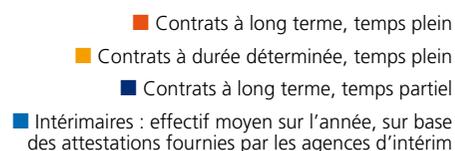
Depuis 2011, EDF Luminus s'efforce de réduire ses coûts fixes, afin de s'adapter aux nouvelles conditions de marché. Plusieurs plans de réorganisation ont été lancés, le premier en 2011, le second en 2013. Au total, la baisse des effectifs entre 2012 et 2014 atteint -8%. Le nombre d'embauches reste stable, pour faire face aux besoins de nouvelles compétences, en particulier dans les activités en développement (éolien, services énergétiques).



### 92% de contrats à durée indéterminée

Le recours aux contrats à durée déterminée et aux intérimaires reste faible. Fin 2014, le nombre de contrats à durée déterminée n'était plus que de 6, contre 11 en 2013 et 33 en 2012. Cette diminution est en grande partie due à l'optimisation des processus opérationnels et à la nécessité de réduire les coûts de fonctionnement de l'entreprise.

Le nombre moyen de personnes occupées via un contrat d'intérim au cours de l'exercice était de 13,7, en baisse de 37% par rapport à 2013 et de 11% par rapport à 2012.



### EDF Luminus réélu Top Employer

Pour la troisième année consécutive, EDF Luminus est le seul producteur et fournisseur d'énergie à obtenir le label Top Employer.

Le Top Employers Institute a été fondé à l'initiative conjointe de personnalités du monde académique, de journalistes, d'associations professionnelles, de chercheurs et d'éditeurs internationaux. Il vise à proposer une

évaluation indépendante et une reconnaissance de la gestion RH des entreprises.

Pour être éligible au label Top Employer, chaque aspect de la gestion des ressources humaines est examiné à l'aune de cinq critères : pratiques de rémunération, conditions de travail, formation et développement professionnel, possibilités de carrière et culture d'entreprise. Seules les organisations qui répondent à ces critères stricts reçoivent le label Top Employer.

# Formation : 100% des salariés formés

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



Source : Bilans sociaux 2012-2014.

Ces chiffres n'incluent pas les heures consacrées au compagnonnage et à l'e-learning.

En 2014, après une année de réorganisation peu propice à l'organisation de sessions de formations collectives, le pourcentage d'heures consacrées à la formation a rejoint les niveaux habituellement observés dans les entreprises de haute technologie.

Ces formations ont notamment été consacrées à la sécurité et à la qualité de la relation clientèle.

En 2014, la moyenne par collaborateur formé était de quatre jours de formation par an. Tous les salariés ont suivi au moins une session de formation durant l'année, hormis les employés en disponibilité ou en longue maladie.

## Mobilité : 44% des postes pourvus par promotion interne

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 contribue à un taux élevé de promotion interne. En 2014, 44% des postes à pourvoir l'ont été par voie interne. 42 personnes ont donc pu changer de poste et faire évoluer leurs perspectives.

## Des opportunités à l'international

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. Depuis 2009, huit cadres d'EDF Luminus ont pu être sélectionnés pour de tels postes, en France ou ailleurs au sein du Groupe. Le nombre d'expatriés travaillant pour EDF Luminus en Belgique était également de huit à fin 2014.

## Plus de 4 000 heures de formation consacrées à la Sécurité en 2014

Des sessions de formation spécifiques, centrées sur la Sécurité, sont organisées chaque année pour le personnel de la Production ainsi que pour les équipes de première intervention. En 2014, ces sessions ont concerné 240 participants, durant 3 133 heures, soit un total de 447 jours.

En plus de ces sessions formelles de formation, des réunions «boîte à outils» sont organisées dans chaque département au minimum quatre fois par an, afin que le comportement de l'ensemble du personnel puisse évoluer. Au total, le nombre moyen d'heures de formation allouées à la Sécurité par salarié s'élève à près de 5 heures.



## L'un des programmes de formation d'EDF Luminus lancé en 2014 a remporté l'un des 13 prix « EDF Pulse », dans la catégorie « innovation sociale et managériale ».

Le concours interne EDF Pulse encourage les équipes à proposer des solutions innovantes face aux défis majeurs du groupe. Le programme « I learn I lead », conçu par Ilse Matthijssens, Talent Manager, pour le Service client (représenté ici par Arlette Frédéric, Customer Service Manager B2B) a été sélectionné parmi 139 projets proposés par 30 entités du Groupe, dans une dizaine de pays. Il s'agit d'un programme de plus de cinquante heures de formation sur deux ans, destiné aux managers des services clients. L'objectif de la formation : les aider à mieux gérer le changement et leur fournir des outils pour mieux jouer leur rôle de leader.

# Sécurité : résultats stables

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 activités d'EDF Luminus est certifié ISO 14001 et OSHAS 18001 depuis juin 2013. Ce système est focalisé sur l'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs, au niveau du Comité exécutif comme du Conseil d'Administration.

En 2014, le respect des règles de sécurité a été particulièrement visible à deux occasions :

- la suspension du chantier de Gand Ham, après détection de particules d'amiante dans les poussières accumulées dans une partie des bâtiments de production (aucune particule d'amiante n'a été détectée dans l'atmosphère). Le chantier n'a repris qu'après décontamination totale des locaux concernés et confirmation de l'absence d'amiante par de nouvelles analyses.
- l'arrêt du contrat d'un sous-traitant ne respectant pas, malgré plusieurs avertissements, les règles de sécurité en vigueur sur le chantier de rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne.

## Taux de fréquence : nombre d'accidents stable

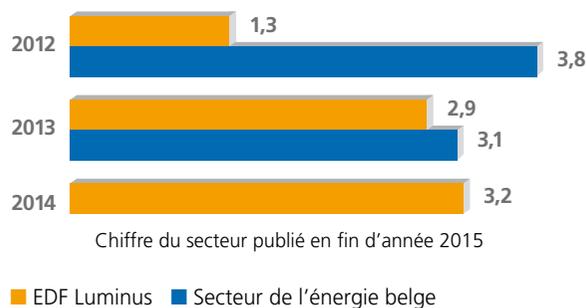
Le taux de fréquence enregistré par EDF Luminus en 2014 (3,2) est comparable au taux de fréquence du secteur de l'énergie en Belgique (3,15 en 2013).

En 2014 comme en 2013, quatre accidents entraînant un arrêt de travail de plus d'une journée sont à déplorer. Aucun de ces accidents ne concerne un salarié barémisé de la Production et n'est lié aux risques professionnels, ce qui est le reflet d'une amélioration en profondeur des pratiques de sécurité.

Les causes de chaque accident sont analysées minutieusement pour réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement individuel. Au niveau des sous-traitants, deux accidents sont à déplorer. L'un durant la phase de construction d'une éolienne à Dendermonde, l'autre durant l'inspection périodique d'une éolienne du parc de Kluizendok.

### 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.



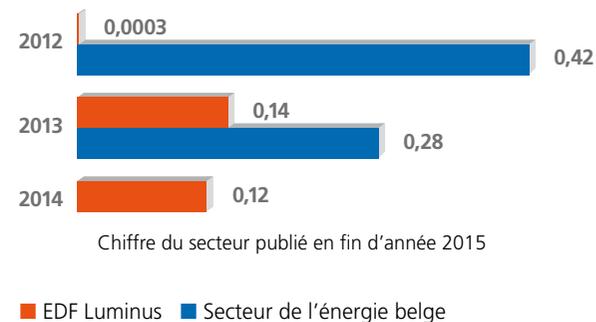
Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail. Fonds des Accidents du Travail.

## Baisse du taux de gravité global

Le taux de gravité global enregistré par EDF Luminus est significativement inférieur au taux de gravité du secteur de l'énergie en Belgique (0,28 en 2013), en raison d'un nombre de jours d'arrêt faible. Les quatre accidents chômants se sont soldés par 151 jours d'incapacité de travail. Il en résulte un taux de gravité de 0,12 (0,14 en 2013).

### Taux de gravité global

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



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

# Qualité de vie et bien-être au travail

## La motivation du personnel est l'un des indicateurs ressources humaines suivi de très près par la direction de l'entreprise. Celle-ci est mesurée chaque année.

En 2013, suite au plan d'optimisation des ressources engagé dans l'ensemble de l'entreprise pour alléger ses coûts de structure, l'engagement mesuré avait baissé de 72% à 70%.

Un plan d'action a donc été lancé en 2014 pour que chaque équipe puisse contribuer à l'amélioration de cet indicateur. En particulier, l'évolution de la stratégie de l'entreprise a été mieux expliquée à tous – et ses conséquences ont fait l'objet de discussions plus approfondies.

En septembre 2014, l'enquête interne annuelle réalisée par un organisme extérieur a montré que ce plan avait été efficace, puisque l'engagement personnel des salariés atteignait 74%.

## Recours aux personnes de confiance : des résultats rassurants en 2014

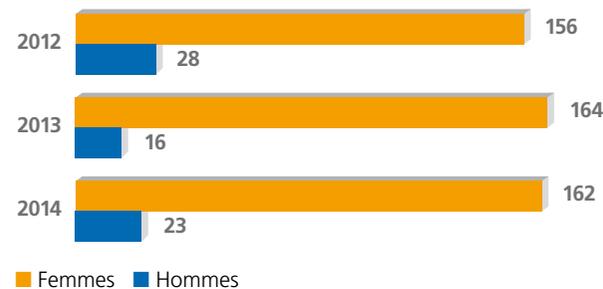
Après une augmentation des recours aux personnes de confiance en 2013, liée aux changements majeurs opérés alors, dans un contexte réglementaire et économique très difficile, le nombre de recours observé en 2014 redevient inférieur à la tendance historique. Pour Véronique Vansteelandt, General Counsel, « Il est rassurant de voir que les efforts de la direction pour mieux former les managers, pour qu'ils puissent mieux écouter leurs collaborateurs et leur expliquer les changements constants qui affectent notre activité, portent leurs fruits. Le contexte reste difficile, mais le respect des personnes progresse – et l'efficacité de l'organisation aussi. »

## Près de 20% du personnel travaille à temps partiel

En 2014, le pourcentage de personnes travaillant à temps partiel atteint 19,2%, dont 12,5% d'hommes, taux en légère augmentation.

Certains membres du personnel travaillent à temps partiel à titre contractuel (35,7%), d'autres à titre volontaire (64,3%). Depuis le 1er décembre 2011, EDF Luminus favorise le temps partiel au-delà des dispositions légales. L'accord sur le crédit-temps signé en 2014 prévoit un pourcentage de 8,5% du personnel (au lieu de 5% selon la loi). Dans le cadre de cet accord sur le crédit-temps, les travailleurs devant prodiguer des soins à un enfant handicapé ou un membre du ménage ou de la famille gravement malade bénéficient d'une priorité. Sont également prioritaires les travailleurs de ménage monoparental, ou comptant un ou plusieurs enfants de moins de 12 ans, ainsi que les travailleurs âgés de 50 ans et plus.

Employés à temps partiel au 31 décembre 2014, à titre contractuel et volontaire.



Source : EDF Luminus.

### Cas signalés aux personnes de confiance

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 sur simple demande, par les managers comme par les employés, en cas de difficulté d'ordre psycho-social.



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

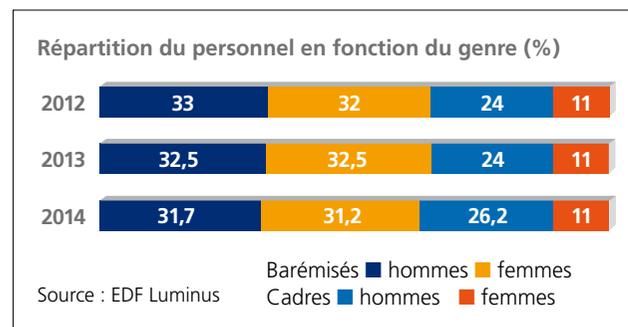
En 2014 comme en 2013, aucune plainte formelle n'a été déposée auprès des autorités compétentes.

Un recours a été formulé au premier trimestre 2014 auprès de la Commission Ethique du Groupe par une organisation syndicale au motif d'une possible discrimination. Après investigation de la Commission, le cas soumis a été clôturé sans suite.

# Diversité et Solidarité : des actions marquantes

## Répartition des effectifs par genre

Les femmes représentent 42 % du personnel d'EDF Luminus. Elles représentent 30 % de la population cadres. Depuis plusieurs années, on observe une équivalence des effectifs au niveau du personnel barémique. La mixité n'est toutefois pas systématique, les hommes étant plus représentés dans les départements de production, tandis que les femmes sont plus nombreuses dans les services commerciaux. En 2014, le pourcentage de cadres hommes est en augmentation, en raison de recrutements effectués pour développer les nouvelles activités d'EDF Luminus, dans des domaines à forte composante technique (développement éolien, services énergétiques).



## Huit nationalités

Huit nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise au 31 décembre 2014. Le pourcentage de salariés de nationalité belge reste stable : 96%. Les nationalités française, italienne et néerlandaise sont chacune représentées à hauteur de 1%.

## Personnes en situation de handicap

A fin 2014, EDF Luminus emploie deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement du lieu de travail. Hors handicap reconnu, des mesures individuelles sont mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.).

Depuis 2011, les personnes en situation de handicap peuvent contacter un Correspondant en cas de difficulté. EDF Luminus peut ainsi s'assurer que ces personnes se sentent les bienvenues et que les soucis qu'elles pourraient rencontrer sont identifiés et traités de la manière la plus appropriée. Un plan d'action spécifique est établi et son avancement contrôlé chaque année.

## Collaboration avec Passwerk : une expérience réussie

**En 2014, EDF Luminus a travaillé avec Passwerk pour réaliser les tests fonctionnels de certaines applications informatiques.**

Passwerk est une coopérative à but social (SCRL), dont les profits visent à améliorer la situation des personnes ayant des troubles autistiques. Au total, les prestations réalisées par Passwerk pour le compte d'EDF Luminus s'élèvent à près de 100 000 euros.

Créée en 2008, Passwerk compte aujourd'hui une cinquantaine de salariés. La spécialité de Passwerk : proposer aux entreprises des prestations de testing informatique ou d'assurance qualité réalisées par des personnes affectées par un TSA (Trouble du Spectre Autistique). Ces personnes sont capables de continuer à réaliser des tâches répétitives bien après leurs collègues non affectés, qui se découragent beaucoup plus vite. Cependant, pour que le travail fourni soit de la plus haute qualité, il est important d'adapter leur environnement à leur situation spécifique. En particulier, les stimulations visuelles ou auditives doivent être limitées.

Tim Schampheleer, job coach : « Accueillir des autistes en entreprise suppose une formation préalable des personnes qui vont travailler avec nos salariés. Ceux-ci ont besoin d'une

information visuelle, d'exemples concrets plutôt que d'interactions verbales, surtout si celles-ci ne sont pas prévues à l'avance. Il faut également vérifier les conditions d'accueil et de travail : toutes les entreprises ne sont pas capables de faire preuve de l'ouverture nécessaire et d'offrir l'environnement adéquat. »

Dirk Rombaut, Directeur commercial : « Toutes les personnes que nous proposons aux entreprises ont réussi un processus de recrutement exigeant : ils ou elles maîtrisent l'anglais, pas seulement le néerlandais ; ils doivent être passionnés d'informatique ; ils doivent pouvoir se déplacer en transports en commun. Et enfin, ce qui n'est pas si évident, ils doivent « bien vivre avec » leur handicap et accepter le coaching associé. Ce processus comprend une batterie de tests de leurs capacités de réflexion adaptées au TSA, car ces personnes ont souvent eu des difficultés pour terminer leur scolarité et obtenir un diplôme, faute d'un environnement adapté. »



LIRE LA SUITE ONLINE



## Exercice physique et prévention du diabète : succès pour l'ascension du Stelvio et le programme Globetrotters !

Le 14 juin 2014, un groupe de douze diabétiques ou pré-diabétiques ont fait l'ascension du col du Stelvio, en Italie, avec des clients et une cinquantaine de salariés EDF Luminus. Partis à 8h30 du matin, ils avaient tous atteint le sommet à 13h30. Le but de l'opération : promouvoir l'exercice physique et soutenir la prévention du diabète de type 2. En effet, ce type de diabète – ou le pré-diabète – passe trop souvent inaperçu. Pourtant, c'est à ce moment que l'on peut encore inverser la tendance, en adoptant un mode de vie plus sain et en suivant un traitement adapté. Outre une alimentation saine, l'activité physique est la façon idéale de prévenir le diabète de type 2.



1 Le Stelvio : une course cycliste légendaire 2 L'ancien champion cycliste Lucien Van Impe, 68 ans, est lui aussi parvenu à maîtriser le Stelvio, assisté d'un vélo électrique de Luminus. Photo souvenir avec Pieter Neiss, Credit risk analyst chez EDF Luminus.

EDF Luminus avait déjà soutenu ce projet en 2013. En 2014, le personnel a été associé à l'événement. Outre la possibilité de participer en direct à l'exploit sportif, à vélo ou à pied, les collaborateurs étaient encouragés à bouger davantage et à enregistrer leurs activités sportives au quotidien sur la plate-forme « Globetrotters ». Celles-ci ont été cumulées et converties en kilomètres. Au total, plus de 425 participants, soit l'équivalent de la moitié du personnel, ont parcouru 120 225 kilomètres, soit trois tours du monde. Pour chaque tour du monde, un vélo électrique a été offert à une association de prévention du diabète.



## Une Saint-Nicolas solidaire : un projet à l'initiative du personnel

A l'automne 2014, plusieurs membres du personnel se sont mobilisés pour collecter, auprès de leurs collègues, des jouets et des vêtements sur les quatre principaux sites de l'entreprise. Communication, collecte, tri, rangement ont été pris en charge par ces salariés bénévoles pour faciliter le travail des associations bénéficiaires.

Quatre associations ont pu bénéficier de la collecte : Sint-Vincentius à Hasselt, Desk à Gand, Assistance à l'Enfance à Liège et les Petits Riens à Bruxelles.



3 4 Chargement des jouets sur le site de Hasselt. Il a fallu quatre voitures et une remorque pour tout transporter !

# Le Groupe EDF, premier producteur d'énergies ren

Avec une puissance installée de **136,2 GWe** au 31 décembre 2014, pour une **production totale de 623,5 TWh**, le Groupe EDF dispose de l'un des plus importants parcs de production au monde. Grâce au nucléaire, à l'hydraulique et aux autres énergies renouvelables dans son mix de production, son parc est le moins émetteur de CO<sub>2</sub> par kilowattheure produit, parmi les dix plus grands énergéticiens de la planète.

Avec **25,2 GW**, les énergies renouvelables représentent **21%** de la capacité installée 2014 du groupe (contre 19,9% en 2013) avec **16%** d'hydraulique. Depuis quatre ans, le groupe EDF consacre aux énergies renouvelables la plus grande part de ses investissements opérationnels bruts de développement (37% en 2014). Fort de ses investissements continus, le groupe EDF est le leader européen de la quantité d'électricité produite à partir d'énergies renouvelables.<sup>1</sup>

Le Groupe EDF est présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, la vente de gaz et d'électricité et la fourniture de services énergétiques.

L'entreprise est cotée à la Bourse de Paris et membre de l'indice CAC 40.

## Le Groupe EDF : chiffres clés

Chiffre d'affaires :  
72 874 millions d'euros

45,2% du chiffre d'affaires réalisé hors France

37,8 millions de clients

Base installée :  
136,2 GWe, dont 21% d'énergies renouvelables

## EDF Energies Nouvelles, acteur majeur du solaire et de l'éolien

Pour développer ses capacités installées dans les filières éoliennes et solaires, le Groupe s'appuie principalement sur EDF Energies Nouvelles. Opérant dans 18 pays, EDF Energies Nouvelles est présente sur toute la chaîne de valeur de la production des énergies renouvelables. Au 31 décembre 2014, l'entreprise disposait d'une capacité installée de 5 112 MW. L'ambition d'EDF Energies Nouvelles est d'atteindre 12 GW à l'horizon 2020, soit le double du parc actuel.

EDF Energies Nouvelles a fait le choix stratégique de développer en interne l'expertise industrielle pour assurer l'exploitation et la maintenance des parcs que l'entreprise gère pour son propre compte et pour le compte de tiers. Cette maîtrise des actifs industriels permet d'optimiser leur production et d'assurer une durée de vie maximale des outils de production. À fin décembre 2014, EDF Energies Nouvelles assurait l'exploitation et la maintenance de plus de 11,8 GW, soit 30% de plus qu'en 2013 (9 GW).

1. Source : Le Facteur européen, étude PWC de décembre 2014.

## EDF EN Services Belgium : une filiale commune d'EDF Luminus et d'EDF Energies Nouvelles

Le 17 décembre 2014, EDF Luminus a créé avec la société EDF EN Services, la société EDF EN Services Belgium SA. Cette société a pour objet social les activités d'exploitation, d'entretien et d'ingénierie relatives aux parcs éoliens et solaires.

EDF EN Services Belgium offre aux propriétaires de parcs éoliens terrestres et solaires des prestations spécifiques visant à optimiser la disponibilité de leurs installations tout au long de la durée de vie. Il s'agit de prestations ayant trait à l'analyse de performance, l'inspection, la maintenance préventive et corrective, ainsi que des opérations lourdes de changement de composants en vue d'en améliorer la performance et le rendement.



# Renouvelables en Europe



Le laboratoire Themis (Technologie et Modélisation des Infrastructures du Système Electrique) de Clamart (France) teste l'éco-efficacité des moteurs tournants dans le cadre d'une recherche sur les alternateurs d'éoliennes.

Les équipes de Recherche et Développement du Groupe EDF comptent plus de 2 000 personnes et disposent d'un budget annuel de plus de 500 millions d'euros. Les axes de recherche s'articulent autour de trois grandes priorités : consolider un mix énergétique décarboné, anticiper le système électrique de demain, et développer une demande énergétique flexible bas carbone.

Le Groupe EDF s'est doté d'une charte éthique Groupe.

Celle-ci est accessible à chacun à l'adresse suivante :  
<http://ethique.edf.com>.

Un dispositif d'alerte permet de recueillir et de traiter les manquements au respect de cette charte.



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

Ben Aelbrecht | Nele Aendekerck | Delphine Bailly | Yann Baros | Marc Beckers  
Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | David Bertholet | Peter Billiau  
Carole Boichut | Jacques Bolzer | Michele Bouhon | Marc Caes | Kris Callebaut |  
Laurent Catenos | Frédéric Cattareggia | Yve Claes | Christian Collin | Eliane Corbeel  
| Steven Cremmery | Michaël van Cutsem | Erwin Daelman | Chantal Dalimier |  
Michael Dasnois | Wim De Backer | Nico De Bie | Steven Dehaemers | Amandine  
Delalieux | Benoît Delière | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Vincent Denis  
Jo Demol | Griet Depaeppe | Michele De Pauw | François Desmaré | Els Devalze  
Oriane De Vroey | Bram De Wispelaere | Eric Dirix | Vera Empsen | Alessandro Frangi  
Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Kris Hackars | Stéphane  
Hacquin | Christophe Heijmans | Vincianne Gillard | Laurent Gilles | Anne Grandjean  
Marie d'Huart | Steven Janssens | Xavier Leblanc | Simon Lehane | Gaetan Leemans  
Geert Leppens | Xavier Leroy | Simon Leysen | Isabelle Liebens | Geert Mae  
Emmanuel Masquelier | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau  
Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Els Minner | Gregory Missiaen | Filip  
Modderie | Jonas Moerman | Jean-Christophe Mollaret | Françoise Morbois  
Martine Moreau | Edgar Nersisjan | André Neugroschl | Marleen Nijsten | Raoul  
Nihart | Pierre Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Filip Peeperstraete  
Eric Perdu | Sébastien Piret | Katja Princen | Aline Prins | Christine Radet | Marc  
Raepsaet | Véronique Reff | Patrick Robijns | Christian Robin | Claudia Rombouts  
Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schailleé | Frank Schoonacker | Yannick  
Soarès | Alexis Stoffels | Bart Swings | Pierre Theunissen | Jean-François Tock  
Morgane Tock | Nico Vandamme | Nico Van den Bossche | Jan Van der Steen  
Nuria Van den Wyngaert | Toon Vandeweyer | Philip Van Poppel | Kelly Van Reeth  
Véronique Vansteelandt | Jeroen Verbeeck | Sven Vercalsteren | Kathleen Verdonck  
Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Aude de Villenfagne | Philip Volckaert | Malou  
Wezemaël | Damien Wojtaszczyk | Marine Zimmermann

**Crédit Photos :** Olivier Pirard p. 1, 6, 7, 11, 12, 19, 40, 43 | Olivier Anbergen,  
I love light sprl, p. 12, 29 | Commission européenne p. 19 | Pascal Delfosse p. 22 |  
Beeodiversity p. 23 | Faune et Biotopes p. 23 | Fédération Ressources p. 25 | EDF  
Luminus p. 13, 30, 38, 39, 40, 42, 49 | Eifer p. 30 | Ville de Gand, Nico de Bie  
p. 31 | Kris Gevens p. 34 | Toon Vandeweyer p. 37 | ©EDF p. 45 | Eric Perdu p. 49 |  
©EDF – Philippe Eranian p. 51

**Cover:** 1. Photo prise lors de l'inauguration du parc éolien de Spy, le 13 novembre  
2014. | 2. Image extraite de la campagne publicitaire lancée pour promouvoir  
Luminus Home Solutions vis-à-vis des clients résidentiels. | 3. L'un des deux distri-  
buteurs de la centrale hydro-électrique de Lixhe, rénovée de mai 2013 à octobre  
2014. | 4. L'un des deux nouveaux moteurs de cogénération livrés à la centrale de  
Gand Ham le 22 mai 2014.

# Construction d'éoliennes record en 2014

85 éoliennes en service, soit l'équivalent de la consommation de près de 100 000 familles

- Cinq étoiles pour le traitement des plaintes clients
- Plus de 700 000 factures émises chaque mois sans papier
- 135,3 millions d'investissements dont 86 dans l'éolien
- Leader de l'hydro-électricité belge avec 69 MW installés
- 96% des déchets industriels recyclés

## Top Employer 2014

- 41,5% de femmes, 8 nationalités
- 4 jours de formation en moyenne par an par salarié
- 3,2 accidents du travail chômants par millions d'heures travaillées

