



Responsabilité sociétale

Rapport 2020





Règles de déclaration

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

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

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

En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, Luminus est soumise à certaines obligations imposées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), plus particulièrement en ce qui concerne l'accès à l'information. C'est pourquoi cet extrait présentant la stratégie et les réalisations remarquables 2020 est accessible à tous sur le site : <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/rapport-developpement-durable/>

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

Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans ce rapport RSE 2020 bénéficient d'une assurance externe :

- Les comptes annuels de Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique.
- L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre a été réalisé par la société Climact, en conformité avec le GHG Protocol international.
- Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale.

Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les textes du rapport Responsabilité sociétale concernent la période du 1^{er} janvier 2020 au 31 décembre 2020.

Remerciements

Parmi les collègues qui contribuent régulièrement au rapport, nous souhaitons souligner cette année l'aide spécifique de : Ben Aelbrecht, Ignace Allaëys, Marie Arys, Halida Benaïche, Jacques Bolzer, Annemie Buggenhout, Marc Buyle, Kris Callebaut, Cedric Cassiers, Stijn Ceulen, Didier Claes, Stephan Cludts, Christian Collin, Eliane Corbeel, Erwin Daelman, Kathleen Daems, Michael Dasnois, Geoffroy Dauby, Nico De Bie, Lies De Cock, Michèle De Pauw, Alexia De Gyns, Evelien De Kerpel, Colin Debruyne, Frédéric Demaret, Jo Demol, Martine De Pauw, Niels Dewil, Sabine D'Haen, Benoît Delière, Baptiste Desbois, Els Devalez, Jo Dierick, Julien Doyard, Philippe Habay, Kris Hackars, Stéphane Hacquin, Christophe Heijmans, Gitte Heirman, Heidi Heleven, Maxime Kelder, Pablo Izquierdo, Pierre-Anne Jacqmain, Christine Jensen, Anamari Kurti, Joeri L'Allemand, Sophie Lambrechts, Sebastien Legat, Xavier Leroy, Evie Lodewijckx, Isabelle Liebens, Tom Loix, Geert Maes, Sebastian Matoso, Christophe Mestdagt, Gregory Michiels, Martine Moreau, Eric Mussels, Thai-Son Nguyen, Pierre Nihant, Eric Perdu, Nathalie Petit, Kris Remels, Eline Reynders, Christian Robin, Didier Salmon, Frank Schoonacker, Jan Schoupe, Daniel Sesvecan, Frederik Simoen, Brecht Snoeks, Yannick Soares Almeida, Bart Swings, Pierre Theunissen, Jean-François Tock, Morgane Tock, Dirk Van Bavel, Veerle Vandevorst, Petra Vavedin, Mariëlle Vande Lanotte, An Van Waes, Bertrand Vanden Abeele, Patrick Verhasselt, Koen Verhoeven, Korneel Vermeyen, Aude de Villenfagne, Dimitrios Voidanidis, Valérie Wampach, Caroline Woodall.

Crédits photos

Couverture : Luminus.

Messages du Senior management : Michel Deveen.

Dialogue parties prenantes : Luminus.

Energies renouvelables : Luminus, Kristof Van Der Perre.

Protection des écosystèmes : Benoît Huc, Faune et Biotopes, Luminus.

Solutions énergétiques : Eric Perdu, Luminus, Dauvister, ATS Groep, LuWa, Bcheck, Luminus Solutions, RenoWatt.

Innovation : Luminus, Eric Bouvier, ATS Groep, Befutura, North Sea Port.

Copyright

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

Co-rédacteurs : Lorenz Leyssens, Sophie Tips (& Secrétaire de Rédaction), Frédéric Wauters.

Mise en page : Kiss Production.

Version néerlandaise : Van Gerwen & Vader.

E.R. Pascale-Marie Barriquand, Bd Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, juillet 2021

Photo de couverture : Chantier de construction du parc éolien de Tourpes (Leuze-en-Hainaut).

Rapport Responsabilité sociétale 2020

Standards GRI (Global Reporting Initiative)



Le rapport RSE 2019 de Luminus a reçu trois prix du jury du meilleur rapport développement durable belge :

- Best Impact Sustainability Report*
- Best Pioneering SDG 2030 Agenda*
- Best Stakeholders Inclusiveness and Engagement (toutes catégories confondues)

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT	4-7
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	INSTANCES DIRIGEANTES	8
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENGAGEMENTS 2030	9
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	CHIFFRES CLÉS 2020	10-11
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	CONTEXTE, GRANDES TENDANCES ET IMPACTS	12-23
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	24-32
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	ETHIQUE ET RESPONSABILITÉ	33-35
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENVIRONNEMENT	36-56
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	CLIENTS	57-75
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	INNOVATION	76-81
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	ENJEUX HUMAINS	82-91
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	PERFORMANCE ECONOMIQUE	92-93
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	INDEX GRI	94-99

* Catégorie moyennes entreprises.



Une performance opérationnelle « essentielle » malgré la crise sanitaire

En 2020, Luminus n'a pas renoncé à investir dans les énergies renouvelables et l'efficacité énergétique, pour contribuer à la lutte contre le changement climatique, sans compromettre la sécurité d'approvisionnement du pays. Bien au contraire. Plusieurs chiffres peuvent en témoigner.

Le tout premier chiffre que je souhaite mentionner, et voir perdurer, c'est celui concernant la santé des salariés de Luminus. À ce jour – et nous en avons été informés au début de chaque réunion du conseil d'administration –, aucun effet de contamination sur le lieu de travail n'est à signaler pour les travailleurs ne pouvant exercer leur activité à domicile.

J'ose y voir le signe d'une culture très respectueuse de la sécurité des personnes, comme en témoigne le maintien du nombre d'accidents du travail à un niveau très bas.

22 éoliennes construites en 2020, c'est le deuxième chiffre que je retiendrai. Il symbolise l'effort considérable déployé par les équipes de Luminus pour respecter les objectifs fixés, voire les dépasser, malgré les circonstances. Avec 588 MW en service, Luminus renforce sa position de leader de l'éolien on shore – et l'augmentation de la production éolienne (+26% en 2020) est au rendez-vous.

Les investissements dans les énergies renouvelables restent élevés, avec plus de 300 millions d'euros en trois ans, dont près de 80 en 2020. Le projet Life4Fish, destiné à concilier production d'électricité hydro-électrique et protection de la biodiversité progresse, avec le soutien financier de la Commission européenne, l'appui de la direction Recherche & Développement du Groupe EDF, de Profish et des universités de Liège et de Namur, et en lien avec le Service Public de Wallonie et la Sofico.

Autre chiffre très révélateur : l'augmentation de 10% de la production d'origine thermique, malgré l'indisponibilité en début d'année du cycle combiné de Ringvaart. Ceci montre que les unités thermiques de Luminus ont pu répondre, tant sur le plan de leur disponibilité que de leur compétitivité, aux très nombreuses sollicitations du marché. Elles ont donc bien joué leur rôle vis-à-vis de la sécurité d'approvisionnement du pays, pour compenser le caractère intermittent des énergies renouvelables.

Dans ce contexte, le dépôt des permis et autorisations pour le projet de nouveau cycle combiné à Seraing nous paraît répondre au défi que représente l'arrêt programmé des centrales nucléaires belges. Nous suivons de très près les discussions relatives à la mise en place d'un mécanisme de rémunération des capacités, car celui-ci conditionne les futures décisions d'investissement. Ces projets me tiennent fort à cœur, après tant d'années à côtoyer le savoir-faire thermique des équipes de Luminus.

Enfin, et ce n'est pas la moindre des performances durant l'année écoulée : le résultat net de Luminus est stable – et légèrement positif, comme en 2019 – et le résultat opérationnel en légère hausse, malgré la diminution du chiffre d'affaires, affecté par la baisse des prix et des volumes vendus. Je note également que la satisfaction clients est en hausse, en partie du fait d'un travail à distance performant. Félicitations en particulier aux équipes Retail et IT !

Cette très forte mobilisation de toutes les équipes de Luminus et de ses filiales, au service de la transition énergétique, malgré des circonstances exceptionnelles, me rend optimiste pour l'avenir. J'espère que la crise, qui nous affecte tous, de près ou de loin, contribuera à accélérer l'indispensable transition énergétique – nous nous y employons chaque jour.

Paul De fauw



Ensemble faisons la différence pour construire un avenir énergétique neutre en CO₂

En 2020, malgré la crise sanitaire, nos équipes se sont mobilisées pour mener à bien nos missions essentielles : produire de l'électricité, de plus en plus renouvelable, fournir l'énergie dont nos clients ont un besoin vital et mettre en œuvre les solutions d'efficacité énergétique qui les aident à réduire leur consommation.

La crise sanitaire a été l'occasion de démontrer, une nouvelle fois, la forte mobilisation et l'engagement de nos équipes. Leurs missions essentielles – produire de l'électricité de plus en plus renouvelable, contribuer à la sécurité d'approvisionnement de la Belgique, fournir de l'énergie, un service de qualité et des solutions d'efficacité énergétique à tous nos clients – se sont poursuivies, dans le plus grand respect des consignes de sécurité.

Cette crise continue de causer des souffrances importantes dans le monde entier, dans notre pays et au sein même de nos équipes, malgré les moyens considérables déployés pour en atténuer les effets. Pourtant, les records de température réalisés en 2020 nous rappellent que le réchauffement climatique menace de créer des souffrances encore beaucoup plus importantes si nous n'apportons pas une réponse à la hauteur de la situation.

Nous avons la responsabilité d'agir au niveau individuel et collectif afin de réduire drastiquement nos émissions de CO₂ qui sont la cause du réchauffement climatique. En tant qu'entreprise, Luminus est parfaitement positionnée pour contribuer industriellement à la solution. C'est la raison pour laquelle nous avons fait évoluer, en lien avec le groupe EDF, notre raison d'être : « Ensemble, faisons la différence pour construire un avenir énergétique neutre en CO₂, conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants. »

Nos résultats 2020 témoignent des investissements importants réalisés dans l'ensemble de nos métiers pour construire un tel avenir.

Production d'électricité en hausse, surtout dans l'éolien

En 2020, nous avons poursuivi nos investissements principalement dans les énergies renouvelables (79,8 millions d'euros en un an*) et renforcé notre position de leader dans l'éolien terrestre en Belgique. Malgré l'arrêt des chantiers au printemps, nous avons réussi à construire 22 éoliennes, pour une capacité totale de 70 MW. Nous disposons donc, fin 2020, d'une capacité totale de 588 MW éoliens. Cela nous a permis de produire 1,18 TWh d'électricité d'origine éolienne, soit 26% de plus qu'en 2019. En outre, nous bénéficions d'un pipeline de projets de plus de 1 000 MW, à différents stades de développement, qui nous permettra de continuer à croître, pour autant que le cadre réglementaire reste favorable et que les procédures d'obtention de permis le permettent. Notre objectif reste de dépasser, d'ici fin 2024, le cap des 800 MW.

Concernant nos centrales hydro-électriques, nous poursuivons leur rénovation et testons divers dispositifs permettant de réduire leur incidence sur la dévalaison des poissons migrateurs. L'année 2020 a permis de mettre en place et de tester des solutions complémentaires et les évaluations se poursuivront encore cette année.

Enfin, nos centrales au gaz ont à nouveau démontré leur utilité pour compenser le caractère intermittent du solaire et de l'éolien – ainsi que la baisse de la production hydraulique (-8,6% en raison de la sécheresse). Les huit centrales de pointe de Ham, Angleur et Izegem totalisent un nombre de démarrages jamais atteint auparavant, avec une fiabilité sur appel remarquable.



31 janvier 2020 : Inauguration des trois nouvelles éoliennes construites dans la zone d'activité industrielle de Geel-West. De gauche à droite : Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus ; Vera Celis, Bourgmestre de Geel ; Cathy Berx, Gouverneure de la province d'Anvers.

* En équivalent BGAAP (Belgian Generally Accepted Accounting Principles).

Une nouvelle raison d'être, pour accélérer la transition énergétique

Limiter le dérèglement climatique est devenu une urgence absolue. Chez Luminus, nous avons choisi, depuis déjà plusieurs années, d'y voir une opportunité de nous transformer et d'apporter des solutions. Notre attitude volontariste nous permet d'adapter notre entreprise à son nouvel environnement et de construire notre avenir.



C'est ainsi qu'en 2020, la raison d'être de l'entreprise a évolué. La nouvelle formulation met l'accent sur la décarbonation,

car c'est le premier levier qui s'impose à nous tous pour limiter le réchauffement climatique.

Nous avons à cœur de préserver la planète dans toutes ses dimensions : le climat, la biodiversité, les ressources mais aussi de concilier cette préservation avec le bien-être, pour que chacun puisse vivre pleinement sa vie. L'électricité permet de s'éclairer, de réfrigérer mais aussi d'apprendre, de soigner...

En tant qu'acteur du secteur de l'énergie, Luminus se doit d'accompagner ses clients dans leur transformation. La première priorité est de les aider à réduire leur consommation d'énergie, leurs factures et leurs émissions.

Pour y parvenir, nous mettons tout en œuvre pour électrifier les usages qui peuvent l'être et pour décarboner des usages encore bloqués à l'ère des énergies fossiles, comme par exemple le chauffage des bâtiments ou le transport. L'électricité est en effet un vecteur d'efficacité énergétique, mais aussi le seul vecteur énergétique qui peut être décarboné à grande échelle.

Au total, notre production thermique dépasse 3,3 TWh, – malgré l'indisponibilité du cycle combiné de Ringvaart durant plusieurs mois, suite à l'incident sur l'alternateur survenu fin 2019. La baisse des prix du gaz consécutive à la crise sanitaire, y compris durant les mois d'été, explique cette performance, avec l'excellente fiabilité du cycle combiné de Seraing (97,3%).

Pour faire face à la nécessité accrue de flexibilité et à l'arrêt programmé des centrales nucléaires belges, nous poursuivons le développement des nouveaux projets de centrales au gaz : une demande de permis a été déposée en juillet pour un cycle combiné de 870 MW à Seraing.

Solidarité avec nos clients et contraction de nos ventes d'énergie

Nous avons joué la carte de la solidarité avec nos clients en mettant en place de nombreuses mesures, comme par exemple l'ajustement des factures d'acompte pour les professionnels impactés par la crise, ou la mise en place de solutions souples de paiements échelonnés, également accessibles en ligne. La situation délicate de certains de nos clients, engendrée par la crise sanitaire, continuera de se faire sentir en 2021 et 2022, après la fin des mesures de soutien gouvernementales. Cette situation pèse sur Luminus d'autant plus qu'en tant que fournisseur, nous sommes exposés aux impayés sur la totalité de la facture, alors que l'énergie que nous fournissons n'en représente qu'une faible part (moins de 40%), la plus grande partie étant composée des frais de réseaux et de taxes diverses.

La crise sanitaire et les confinements successifs ont conduit à une baisse de la consommation d'énergie chez nos clients (-10% du volume vendu pour le gaz naturel, -8% pour l'électricité). Luminus a dû revendre ces volumes non consommés à des prix très bas sur les marchés de gros et a ainsi réalisé des pertes importantes sur ces positions.

Enfin, nombre de clients ont été encouragés à changer de fournisseur suite à la baisse des prix de gros sur les marchés de l'énergie. Ceci s'est traduit par une légère baisse de notre part de marché.

Satisfaction client en hausse

La satisfaction de nos clients s'est améliorée, sur l'ensemble des variables observées. Le suivi constant et rigoureux de la qualité des appels a permis d'améliorer la performance de nos centres d'appels, avec un Net Promoter Score en forte hausse.

Le nombre total de plaintes recevables et non-recevables concernant Luminus auprès du service de médiation a diminué de 28% en 2020 par rapport à 2019 - un signe de plus de la mobilisation des équipes au service des clients, ce dont nous sommes particulièrement fiers.



Acquisition d'Essent Belgique

L'un des projets majeurs de 2020 a pu aboutir le 3 mai 2021 : à cette date, Luminus a acquis 100% des actions de la société Essent Belgium. Cette acquisition permettra à Luminus et à Essent de se renforcer pour offrir un service de qualité à leurs clients, et de les accompagner dans la transition énergétique vers un avenir neutre en CO₂.

Aider nos clients à réduire et à sécuriser leur consommation d'énergie

Malgré un ralentissement de leurs activités durant le premier confinement, nos filiales actives dans les solutions énergétiques ont poursuivi leur développement. Dans l'ensemble, elles ont continué à se renforcer, avec un total de 1 285 salariés fin 2020 (+5,3%).

ATS en particulier a poursuivi sa croissance dans l'ingénierie électrique, avec l'acquisition de quatre sociétés : Elektriak, CDL Engineering, Elektrotech VVV et Westelec.

Plusieurs nouvelles unités de cogénération ont été construites en 2020, notamment à l'hôpital St Trudo. Luminus Solutions a pu finaliser la phase travaux du contrat de performance énergétique Renowatt qui ouvre la voie à une réduction de la consommation d'énergie d'au moins 45%, sur 14 sites scolaires liégeois.

Nos filiales Insaver et Dauvister ont à nouveau posé plus de 20 MW de panneaux photovoltaïques en un an, soit un total de 65 MW installés chez nos clients.

En ce qui concerne la mobilité électrique, nous avons pu nouer un partenariat stratégique avec BMW Group Belux, afin de développer, sur trois ans, plusieurs types d'offres, pour les concessionnaires, les entreprises et les particuliers – en termes d'infrastructures de recharge, de suivi de la consommation d'une flotte automobile ou de fourniture d'électricité renouvelable.

Résultat à l'équilibre malgré la crise

Sur le plan financier, la crise sanitaire a eu un impact visible, en particulier sur le chiffre d'affaires, en baisse de 13%, malgré l'augmentation de la production éolienne (+26,6%) et thermique (+10,3%).

Le résultat net, en revanche, reste stable, à 11,18 millions d'euros. Ceci est notamment dû à une bonne maîtrise de nos coûts opérationnels ainsi qu'aux excellentes performances du parc éolien. La crise sanitaire a eu un impact défavorable estimé à -22 millions d'euros, en raison principalement des pertes sur positions liées à la baisse de la consommation et du fait des risques de recouvrement sur les créances commerciales. Cet impact a été partiellement compensé par un élément non récurrent.

Des équipes qui restent très engagées malgré la crise sanitaire

En 2020, Luminus a mis en œuvre des protocoles sanitaires stricts afin de protéger l'ensemble du personnel. Le travail à distance a été déployé très rapidement, et avec une grande efficacité. Aucun cas de contamination sur le lieu de travail n'a été mis en évidence, pour les travailleurs ne pouvant exercer leur activité à domicile. L'absentéisme est resté stable. Le nombre d'accidents du travail est lui aussi resté faible, malgré une activité soutenue (taux de fréquence de 0,8 ; taux de gravité de 0,1).

Nos équipes ressources humaines ont mis en place un programme de formation inédit, afin de développer la résilience, de préserver la motivation et l'esprit d'équipe malgré le télétravail. La fréquence des sessions en ligne a permis d'avoir un dialogue rapproché avec nos équipes et d'adapter les propositions de formation aux besoins. Le taux d'engagement est d'ailleurs resté très élevé (82%).

Tout au long de l'année, nos collègues ont montré une mobilisation et un engagement sans précédent. Courage, autonomie, esprit d'équipe, orientation client ont été au rendez-vous. Cela nous a permis de préserver de bons résultats opérationnels, malgré la crise. Cela nous a permis également de poursuivre notre plan de transformation,

afin de préparer et de mettre en œuvre les changements indispensables au regard de la transition énergétique.

Nous avons une opportunité unique de participer à une relance verte de l'économie et de construire un avenir énergétique neutre en CO₂, conciliant préservation de la planète, bien-être et développement, grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants - continuons donc à nous en saisir ! Ensemble, faisons la différence !

Janvier 2020 : Luminus fête le déménagement de son siège social à Seven, immeuble quasi passif situé Boulevard Roi Albert 2, et l'obtention de sa neuvième certification « Top Employer ».





INSTANCES DIRIGEANTES

Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2020, le Conseil d'Administration de Luminus est composé de 13 administrateurs :

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

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

Actionnaires belges

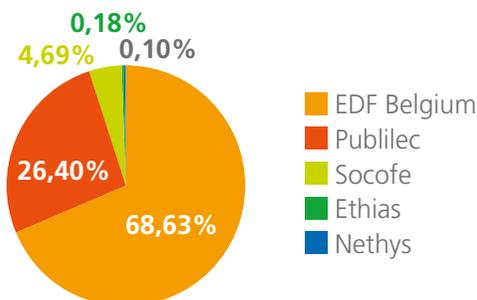
- Defada sprl, représentée par Monsieur Paul De fauw
- Eficaz sprl, représentée par Monsieur Ludy Modderie
- Monsieur Alain Decerf
- Monsieur Laurent Levaux
- Monsieur Bernard Thiry
- Monsieur Renaud Witmeur

Actionnaires Groupe EDF

- Sylvie Billion, Directrice Financière, Direction Internationale
- Carine de Boissezon, Directrice Développement Durable
- Bruno Bensasson, Directeur Exécutif Groupe, Energies Renouvelables
- François Driesen, Directeur Juridique, Contrôle Interne et Risques Direction Internationale
- Béatrice Buffon, Directrice Exécutive Groupe, en charge de la Direction Internationale d'EDF
- Marc Benayoun, Directeur Exécutif Groupe EDF, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires
- Florence Schreiber, Directrice Dirigeants, Talents et Formation des Managers

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

Actionariat en pourcentage (%)



Source : Luminus.

Réunions du conseil d'administration et des comités spécialisés



GRI 102-18

Gouvernance : des réunions régulières des instances de décision

Le Conseil d'Administration définit la politique et la stratégie générale de la société et supervise la gestion opérationnelle. Il délègue la gestion journalière au Comité exécutif. Il s'est réuni à cinq reprises en 2020.

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

Ces comités sont les suivants :

- Le Comité stratégique évalue le plan stratégique de la société (ex. projets d'investissement ou d'acquisition) et émet des avis sur les orientations à prendre. Il s'est réuni deux fois en 2020.
- Le Comité Audit et Risques s'assure de la fiabilité de l'information financière fournie aux actionnaires et émet des recommandations sur la politique comptable, l'examen des comptes, le contrôle du budget et la qualité du contrôle interne. Il formule aussi des recommandations quant à la politique à adopter en matière de risques financiers ou opérationnels majeurs. Il s'est réuni quatre fois en 2020.
- Le Comité de nomination et de rémunération examine la politique de rémunération de l'entreprise et suit en particulier la nomination, la performance et la rémunération des membres du Comité exécutif. Il s'est réuni une fois en 2020.

Six engagements Luminus en faveur de 12 objectifs de développement durable des Nations Unies

Les Nations Unies ont adopté leur programme pour le développement durable à l'horizon 2030 le 25 septembre 2015. Les 17 objectifs de développement durable (SDGs/ODD*) sont un appel mondial à agir pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité. Luminus s'est engagé en faveur de 12 objectifs en 2019.

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

En 2019, Luminus a entamé une réflexion visant à approfondir ses engagements. Cette réflexion a permis de concrétiser six engagements, intégrant les quatre précédents, et se référant à douze objectifs au total. Ces six engagements ont été publiés dans le rapport RSE 2019, et récompensés par le prix « Best Pioneering SDG 2030 Agenda », décerné par le jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge, en janvier 2021.

- 1. Ethique et achats :** intégrer les meilleures pratiques en terme d'éthique et s'assurer de rendre ses achats plus responsables
- 2. Clients vulnérables :** anticiper les difficultés des clients vulnérables pour préserver leur accès à l'énergie
- 3. Décarbonation :** contribuer à la lutte contre le changement climatique en développant les énergies renouvelables et les solutions d'efficacité énergétique, et en associant les citoyens aux investissements
- 4. Biodiversité :** réduire les impacts de nos projets et mettre en place des mécanismes pour avoir un effet positif sur la biodiversité
- 5. Santé, sécurité et bien-être au travail :** veiller à la santé et la sécurité de chacun, aussi bien au sein de l'entreprise qu'en externe
- 6. Diversité :** favoriser la diversité et lutter contre les discriminations



Pour en savoir plus, lisez le dépliant consacré aux 12 engagements et aux 30 indicateurs associés



* SDG/ODD : Sustainable Development Goal ou Objectif de Développement durable.



Ethique et Responsabilité



0 alerte concernant les achats
2 cas de fraude signalés au groupe EDF



4 audits internes clôturés dans l'année



85/100
Score EcoVadis

Environnement



79,8 M€ investis dans les énergies renouvelables



Production nette d'électricité

38% Gaz naturel
44% Nucléaire
18% Renouvelable



588 MW de puissance cumulée avec **234** éoliennes



5 116 ktCO₂e Empreinte carbone globale
287 ktCO₂e évitées grâce à la production d'électricité d'origine renouvelable



65 MW de puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients résidentiels et entreprises



961 tonnes de déchets recyclés

Clients



11,8 TWh d'électricité vendue



11,7 TWh de gaz vendu



Net Promoter Score vis-à-vis des nouveaux services : **39**

Score **NPS** dans la semaine suivant un contrat : **19**



22% des ventes de gaz naturel compensées en CO₂

Innovation



115,4 M€ d'investissements

3,68 M€ de réduction du précompte professionnel au titre de l'innovation



Performance économique



2,2 MM€ de chiffre d'affaires

11,18 M€ de résultat net



30,18 M€ de taxes et contributions

Ressources humaines

944 salariés chez Luminus SA



2 229 salariés dans le groupe Luminus



Taux de **fréquence** de **0,8** des accidents avec arrêt de travail

Taux de **gravité** global de **0,1**

Taux d'**engagement** du personnel de **81%**



Taux d'**absentéisme** de **5,16%**

41% de femmes

36% de femmes parmi la population cadres



15 nationalités

97% de jours de congés de naissance autorisés et pris





Spécificités des marchés de l'énergie

Les enjeux

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

- les spécificités du marché du gaz et de l'électricité
- les grandes tendances auxquelles est confronté le secteur
- les faits marquants externes ayant affecté l'activité de Luminus en 2020
- l'ensemble des composantes de la facture d'énergie, dont celles qui échappent au contrôle de Luminus
- la chaîne de valeur permettant de différencier les activités sous contrôle direct de Luminus de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, ou encore de celles sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle
- l'impact direct ou indirect, interne ou externe des activités de Luminus sur la nature ou les personnes (personnel, clients, riverains, etc.), en application des standards de reporting durable GRI.

Un secteur très spécifique

Marché de l'électricité

La consommation d'électricité en Belgique connaît de très grandes fluctuations en fonction de la température extérieure, du niveau d'ensoleillement et de l'activité économique. En été, la consommation belge peut descendre jusqu'à 6 GW, tandis que la consommation à la pointe du soir en hiver peut s'élever à plus de 13 GW.

Cela signifie que couvrir à tout moment la demande suppose de disposer de moyens de production flexibles et fiables, et ce d'autant plus que les capacités de production renouvelables intermittentes (éolien, solaire) augmentent et que le sortie du nucléaire est prévue pour 2025.

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

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

- fait appel à des « responsables d'équilibre », fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre ce que leurs clients consomment et ce qu'ils produisent et/ou achètent ;

- réserve, via des appels d'offres, une partie des capacités de production flexibles afin de disposer de réserves de puissance à la hausse ou à la baisse.

Marché du gaz

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

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

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



Climat, biodiversité, économie circulaire, transformation digitale : les grandes tendances

Suite à la demande en 2018 de plusieurs jeunes sélectionnés par The Shift, une plate-forme belge pour le développement durable, pour s'impliquer dans le « Generation T(ransition) Challenge », Luminus partage chaque année les grandes tendances observables dans le secteur de l'énergie, afin de permettre aux lecteurs une meilleure compréhension du contexte et des grands enjeux. Ceux-ci sont pris en compte dans le plan de transformation pluriannuel de l'entreprise.

Cette rubrique se concentrera sur une sélection de sujets, qui affectent de près ou de loin l'ensemble des acteurs du secteur énergétique :

- L'ambition neutralité carbone et la transition énergétique
- L'épuisement des ressources naturelles et l'économie circulaire
- La préservation de la biodiversité
- La transformation digitale

Trois de ces sujets étaient déjà traités dans le rapport 2019. L'ajout de la thématique « épuisement des ressources naturelles et économie circulaire » répond à une préoccupation grandissante vis-à-vis de la surexploitation liée à une démographie en croissance constante.

La lutte contre le changement climatique

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

D'après l'International Energy Agency (IEA), les émissions de CO₂ du secteur de l'énergie devraient baisser d'environ 45% d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2010, afin d'atteindre la neutralité climatique en 2050.

L'ambition neutralité carbone

La récession économique engendrée par la crise sanitaire a été l'occasion d'intégrer la thématique du changement climatique dans certains plans de relance. Le budget long-terme de l'Europe (2021-2027), comprenant le budget prévu pour le Green Deal, s'élève à 1 210,9 milliards d'euros**, dont 33% seront consacrés à l'environnement et aux ressources naturelles. De ce tiers, 14,48 milliards d'euros seront, plus spécifiquement, consacrés à l'Action climatique. Pour rappel, le Green Deal, lancé en 2019, a pour but d'atteindre une diminution d'au moins 55%

des émissions de GES, par rapport aux niveaux de 1990, d'ici 2030 et d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. L'Europe a également décidé de rajouter 806,9 milliards d'euros à ce budget, à travers son plan de relance post-pandémie « Next Generation EU », dont 17,5 milliards d'euro (2,2%) seront dédiés à l'environnement et aux ressources naturelles (10,87 milliards à l'Action climatique). Le projet de taxonomie européenne démontre également la volonté d'inclure des critères ESG (Environmental, Social, Governance) dans les décisions d'investissements.

En 2020, plus de 110 pays se sont engagés à atteindre la neutralité carbone d'ici 2050, et la Chine s'est engagée à y parvenir avant 2060. Cela signifie que 50 % du produit intérieur brut mondial, et environ 50 %*** des émissions mondiales de dioxyde de carbone sont désormais couvertes par un engagement net zéro.

La Belgique, grâce à son Plan national énergie-climat 2021-2030 (PNEC), vise à rejoindre les objectifs européens et à diminuer ses émissions de GES de 35% d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2005, pour les secteurs dits non-ETS (transport, bâtiments, agriculture et déchets).

* Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat

** Ajustement du budget déterminé en 2018 (1 074 milliards d'euros) pour compenser l'inflation en 2020

*** UN, Net-Zero Emissions Must Be Met by 2050

Chaque région a mis en place une stratégie afin d'accomplir cet objectif :

- La ville de Bruxelles a élaboré un Plan Climat à l'horizon 2030, qui prévoit de réduire les émissions de GES d'au moins 40% par rapport à 1990, d'améliorer l'efficacité énergétique et d'augmenter la part des énergies renouvelables à 27%.
- En Wallonie, le Plan Air Climat Energie (PACE) vise à réduire les émissions de GES de 35% d'ici 2030.
- En Flandre, le Vlaams Klimaatbeleidsplan 2021-2030 prévoit la réduction de 85% des émissions de GES issues des secteurs non-ETS.

La transition énergétique

Pour limiter le réchauffement climatique en-dessous des 1,5°C, la transition énergétique est clé. Plusieurs solutions peuvent y contribuer :

- L'efficacité énergétique
- L'électrification de l'économie (chauffage, transport et industrie)
- Le développement des énergies renouvelables
- L'hydrogène décarboné
- Le biogaz
- La séquestration et/ou la valorisation du CO₂

En 2020, les investissements dans les énergies renouvelables ainsi que dans les solutions bas carbone ont continué d'augmenter (303,5 milliards* de dollars ont été investis mondialement dans les énergies renouvelables en 2020). Le PNEC belge prévoit la production de 40% d'énergie renouvelable d'ici 2030 en Belgique. En outre, l'hydrogène dit « vert », produit à partir de sources renouvelables est l'une des solutions bas carbone mises en avant.

La Commission européenne a publié sa stratégie hydrogène en juillet 2020. Celle-ci prévoit de multiplier la capacité de production d'hydrogène décarboné par six d'ici 2024 et par plus de quarante d'ici 2030. La Belgique n'a pas encore d'objectifs précis concernant l'hydrogène vert, mais rappelle l'importance de s'accorder sur une feuille de route entre régions et fédéral.

La contribution de Luminus

Luminus contribue à la décarbonation du mix énergétique belge en :

• Développant les énergies renouvelables

En 2020, Luminus a investi, directement ou indirectement, 79,8 millions d'euros dans le développement des [énergies renouvelables](#).

• Créant des partenariats innovants

Luminus s'efforce de mobiliser différents acteurs (entreprises, pouvoirs publics, etc.), afin de mettre en œuvre différentes technologies contribuant à la décarbonation de l'économie : [éclairage adaptatif](#), [biométhane](#), [hydrogène décarboné](#), etc.

• Offrant des services contribuant à la diminution des émissions de gaz à effet de serre

Luminus permet à ses clients de diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre en leur offrant [différents services](#) tels que la pose de panneaux solaires, la rénovation de bâtiments (isolation, éclairage, chauffage/ventilation, pompes à chaleur) et l'implantation d'éoliennes en zone industrielle. Luminus soutient également la transition vers la mobilité électrique en proposant des solutions de charge adaptées, pour la maison, la route et le travail.



L'épuisement des ressources naturelles

L'accroissement de la population et du rythme de consommation actuel exercent une pression importante sur les ressources naturelles : eau douce, sols, minéraux, etc. Le Global Footprint Network estime que le « jour du dépassement » mondial a eu lieu le 22 août en 2020, soit 24 jours plus tard qu'en 2019, du fait de la pandémie. Cela signifie que l'humanité a dépensé l'ensemble des ressources que la terre peut régénérer en un an, en moins de huit mois (et en moins de sept mois en 2019). Selon le WWF, la capacité de la terre à se régénérer a diminué de 56%* au cours des 60 dernières années. Cet épuisement des ressources naturelles hypothèque l'avenir des futures générations.

Or, chaque année, 400 milliards d'euros** d'aliments sont gaspillés et plus de 10 milliards d'euros*** de matières premières tels que l'or, le platine et d'autres métaux précieux sont jetés.

L'économie circulaire

L'économie circulaire permet de se détacher du système « fabriquer-utiliser-jeter ». Elle suppose d'intégrer la durabilité dès la conception des produits et services vendus, d'en maximiser la durée de vie et de minimiser les déchets produits. La réutilisation et le recyclage de matériaux auparavant considérés comme des déchets peuvent entraîner des économies de coûts significatives. Cette opportunité d'économie de matériaux est estimée par le World Economic Forum à 700 milliards d'euros. En mars 2020, la Commission européenne a adopté un nouveau plan d'action en faveur de l'économie circulaire, qui constitue l'un des principaux éléments du Pacte vert pour l'Europe. Le plan vise à établir un cadre politique cohérent afin de promouvoir la circularité. L'accent sera mis sur certains produits ayant des chaînes de valeur non-durables, tels que les appareils électroniques, les technologies de l'information et de la communication, les textiles, le mobilier, ainsi que les produits intermédiaires à fort impact tels que l'acier, le ciment et les produits chimiques.

En juin, plus de 50 signataires****, comprenant des entreprises, gouvernements, ONG et organisations internationales se sont engagés à utiliser l'économie circulaire comme une solution pour mieux reconstruire la société, en réponse à l'impact économique de la pandémie.

Les progrès en matière d'économie circulaire ont été marqués en 2020 par l'apparition de nouveaux outils de mesure tels que Circulytics de la Fondation Ellen MacArthur ou l'Indicateur de Transition circulaire du Conseil mondial des Entreprises pour le développement durable (WBCSD).

La contribution de Luminus

Luminus tente de limiter son impact sur les ressources naturelles belges.

Pour ce faire, Luminus met en application les principes de l'économie circulaire en :

- **Recyclant la plus grande partie de ses déchets industriels**

Luminus recycle chaque année la plupart des [déchets industriels dangereux et non-dangereux](#) qu'elle produit, ou qu'elle extrait de la Meuse.

- **Surveillant sa consommation d'eau**

Luminus surveille et s'efforce de réduire la [consommation d'eau](#) de ses centrales thermiques.

* Living Planet Report 2020, WWF

** UN, The SDG report 2020

*** The Global e-waste Statistics Partnership

**** Ellen MacArthur Foundation

La préservation des écosystèmes

Sur les 8 millions d'espèces animales et végétales estimées sur terre, près d'un million seraient menacées d'extinction dans les prochaines décennies. L'Indice Living Planet mondial 2020 montre une baisse moyenne de 68% des populations surveillées de mammifères, d'oiseaux, d'amphibiens, de reptiles et de poissons entre 1970 et 2016.

L'IPBES, groupement d'experts internationaux pour la biodiversité, alerte sur le rythme de disparition des espèces vivantes. Les activités humaines contribuent directement à ce phénomène. L'IPBES distingue cinq facteurs de pression : les pertes d'habitat, la surexploitation, le changement climatique, la pollution et les espèces exotiques envahissantes.

La crise sanitaire souligne le lien entre l'Humain et la nature

Les pressions qu'exerce l'Humain sur les écosystèmes et les conséquences qui en découlent, comme le risque de nouvelles maladies infectieuses transmissibles, ont fait l'objet d'une couverture médiatique intense en 2020.

Évolutions du contexte politique et méthodologique

En septembre 2020, 84 pays ont signé lors du Sommet des Nations Unies sur la biodiversité, un engagement en faveur de la nature. Celui-ci prévoit de poursuivre la coopération mondiale sur le sujet et de placer la biodiversité au cœur des stratégies de relance suite à la crise sanitaire.

En 2020, trois initiatives mondiales ont mis l'accent sur la biodiversité. La Task Force on Nature-related Financial Disclosures (TNFD), fournissant aux institutions financières et aux entreprises un cadre méthodologique concernant les risques et opportunités liés à la nature, vient compléter la célèbre TCFD (Climate-related). L'initiative Science-Based Targets (SBTi) a, elle, rajouté des cibles spécifiques relatives à la biodiversité à ses cibles de réduction de GES existantes. Par ailleurs, une mise à jour des principes de l'Equateur (EPs) encourage explicitement, et pour la première fois, l'inclusion de la biodiversité dans les critères associés aux projets de financement.

En Europe, la Commission européenne a adopté sa propre stratégie en matière de biodiversité à l'horizon 2030 en 2020, avec quatre objectifs distincts : créer des zones protégées en terre et en mer, restaurer les écosystèmes terrestres et marins dégradés dans toute l'Europe, débloquer 20 milliards d'euros par an pour la biodiversité et faire en sorte que l'UE devienne un chef de file mondial dans la gestion de la crise planétaire de la biodiversité.

En Belgique, le PNEC vise à, entre autres, développer les réseaux écologiques et les trames vertes et bleues*. Pour la région flamande, un rapport de l'INBO (Instituut voor Natuur & Bosonderzoek) est paru en décembre 2020. Celui-ci dresse un état de la biodiversité en Flandre et formule des recommandations, en lien avec la stratégie européenne 2030.

Le gouvernement wallon a adopté en mai 2020 sa stratégie « biodiversité 360° », soit une note d'orientation pour l'horizon 2050. À Bruxelles, le Plan Nature propose une vision pour le développement de la nature et de la biodiversité en Région bruxelloise à l'horizon 2050.

La contribution de Luminus

Luminus met en place diverses mesures, volontaires ou obligatoires, afin de préserver l'environnement :

- **Des mesures pour prévenir les risques industriels**

Tout site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, tous les cinq ans ou lors de modifications, afin de prévenir tout incident pouvant avoir un impact négatif sur l'environnement.

- **Des mesures pour protéger la biodiversité**

Luminus doit se conformer aux réglementations en place, dès que ses installations, existantes ou en projet, sont susceptibles d'affecter les écosystèmes. En particulier, le développement de nouvelles unités de production suppose de mener des études spécifiques dans le cadre des permis à obtenir – et, si les incidences n'ont pu être suffisamment atténuées, de mettre en place des mesures compensatoires.

Outre ces mesures obligatoires, certaines actions sont aussi menées de façon volontariste.

En ce qui concerne le développement éolien, le suivi ornithologique de l'efficacité des mesures, réalisé par l'asbl Faune & Biotopes, montre que celles-ci ont un impact positif sur la faune locale.

Le renouvellement des permis est parfois synonyme d'imposition de nouvelles mesures de protection de la biodiversité. C'est notamment le cas du projet Life4Fish, qui prévoit des aménagements spécifiques des centrales hydro-électriques.

* Les réseaux écologiques et les trames vertes et bleues représentent des réseaux de continuité écologique terrestres et aquatiques (non-marins) afin d'enrayer la perte de biodiversité.

La transformation digitale

La transition énergétique s'inscrit dans un monde de plus en plus connecté. Dans le secteur de l'énergie, la transformation digitale va de pair avec l'amélioration de nombreux services : suivi en temps réel de la consommation via les smart meters, pilotage de la consommation d'énergie des bâtiments grâce à des capteurs « intelligents », gestion délocalisée des moyens de production, etc. La digitalisation représente une opportunité de développer de nouvelles activités, en améliorant les services en ligne pour répondre aux attentes des consommateurs, en recherche de toujours plus d'efficacité, de simplicité et de transparence.

La pandémie souligne l'importance d'une connectivité à haut débit

En 2020, le confinement décidé par les autorités a considérablement accéléré la transformation digitale. Notamment pour les salariés, contraints de faire du télétravail et pour les étudiants, amenés à suivre leurs cours en ligne. En parallèle, une hausse importante du nombre de commandes en ligne a pu être observée. De ce fait, la fiabilité des réseaux est devenue un incontournable de l'activité économique et sociale. Une très large majorité de chefs d'entreprise (97%*) ont déclaré que la crise sanitaire a accéléré la transformation digitale de leur entreprise. D'après de nombreuses études, le recours au télétravail et à l'utilisation plus régulière de ces technologies se poursuivra certainement dans le futur.

Mais aussi les points d'attention sur le plan éthique ou environnemental

L'accélération de la digitalisation des interactions pose de multiples questions éthiques, notamment en matière de protection des données (GDPR) ou de contenu préjudiciable. Les entreprises doivent accorder toujours plus d'attention aux risques de cybercriminalité. L'usage accru des outils informatiques, à titre professionnel ou privé, contribue à augmenter l'empreinte écologique des populations.

La contribution de Luminus

Luminus contribue à la transformation digitale de plusieurs façons, en :

- **Proposant des applications en ligne**

Luminus propose à ses clients de suivre en permanence leur consommation d'énergie, afin d'ajuster les acomptes mensuels et d'éviter des surprises lors de la régulation annuelle. [My Luminus](#) permet aux clients de comparer leur consommation d'une année sur l'autre et par rapport à des habitations analogues, de mettre à jour leurs données personnelles, etc.

- **Adaptant sa façon de travailler**

En interne, Luminus a entamé depuis plusieurs années une démarche de concertation avec les salariés pour faire évoluer les conditions de travail : configuration des locaux, développement du télétravail et des outils

informatiques collaboratifs. En 2020, afin de respecter les règles sanitaires et la « distanciation sociale », les salariés de Luminus ont privilégié le télétravail et ont pu utiliser l'outil Safe@work pour réserver leur espace de travail en ligne, s'ils devaient travailler dans les bureaux.

- **Utilisant l'intelligence artificielle**

Luminus utilise des outils d'[intelligence artificielle](#) afin de maximiser l'efficacité énergétique de ses bâtiments ainsi que celle de ses clients.

Luminus propose également à ses clients l'installation de thermostats intelligents.

- **Organisant des sessions d'information en ligne**

L'impossibilité d'organiser des sessions d'information pour le développement de projets éoliens en

présentiel a poussé Luminus à s'adapter. Le 6 mai 2020, Luminus organisait sa première [session d'information en ligne](#) pour les habitants de Puurs-Sint-Amands sur le projet de construction d'une éolienne sur les terrains de Novartis.

- **Mesurant son empreinte numérique**

Luminus tente d'améliorer la gestion de son empreinte carbone numérique. Pour ce faire, elle est devenue membre de l'Institut du Numérique responsable en 2020.

* Sondage réalisé par Twilio, qui a réalisé des entretiens avec des leaders d'opinion de plus de 2 500 entreprises dans neuf pays (Australie, France, Japon, etc.).



Fonctionnement des marchés : les faits marquants externes de l'année 2020

Baisse de la consommation et des prix de l'énergie, records de production renouvelable

Le fait le plus marquant de l'année 2020 est lié à la crise sanitaire : la consommation d'électricité a baissé de 4,5% (81,1 TWh au lieu de 84,7 TWh en 2019) tandis que la consommation de gaz naturel a baissé de -1,1% (190,7 TWh au lieu de 192,8 TWh en 2019). Cette baisse de la consommation d'énergie est due à la météo clémente (l'année 2020 a été la plus chaude jamais enregistrée en Belgique) et au ralentissement économique du fait de la crise sanitaire.

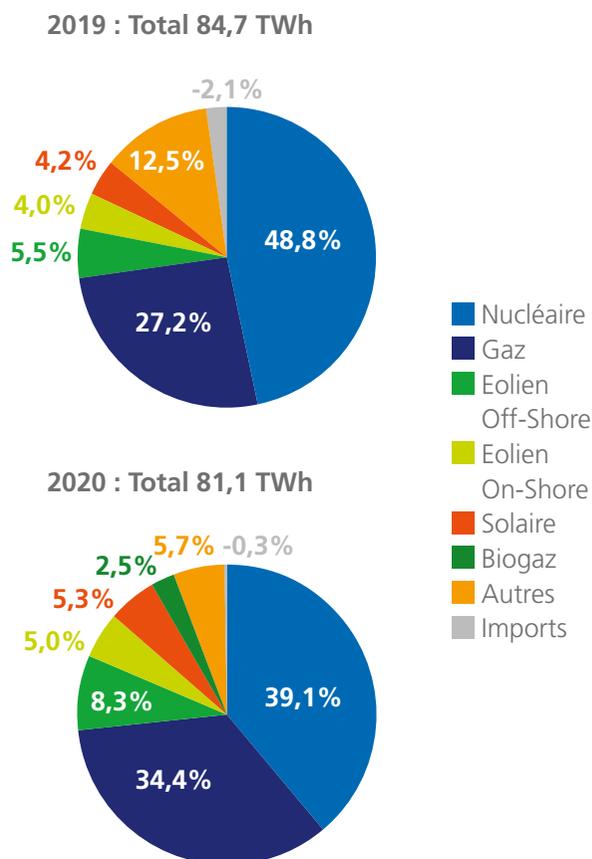
Deuxième chiffre le plus notable : le volume total d'énergie renouvelable (éolienne et solaire) produite en Belgique est passé de 11,5 TWh en 2019 à 14,9 TWh, soit une augmentation de près de 30%, et représentait 18,6% de toute l'énergie produite mesurée en Belgique en 2020.

Les conditions météorologiques favorables ainsi que l'augmentation des capacités installées expliquent cette augmentation.

Parmi les autres faits marquants à noter au titre de l'année 2020 :

- Un nouveau record mensuel de production solaire a été atteint en mai 2020, avec 683 GWh.
- De nouveaux parcs éoliens offshore (Northwester 2 et Seamade), ont été mis en service en décembre 2020. La production offshore de ces deux parcs a atteint 2 262 MWh fin décembre, contribuant ainsi à la forte augmentation de la production cumulée sur l'année (6,7 TWh, contre 4,6 TWh en 2019, soit +45,6%).
- A lui seul, l'éolien onshore a généré 4,1 TWh (+21,6% par rapport à 2019) dont 27% produits par Luminus.
- La part du nucléaire est en baisse, couvrant 39,1% des besoins en électricité. C'est un chiffre plus bas qu'en 2019 (48,8%) qui s'explique notamment par plusieurs révisions planifiées ou non planifiées.
- La production des centrales à gaz augmente de 4,8 TWh en raison d'un changement de méthodologie. Le gestionnaire du réseau de transport Elia, chargé de l'équilibre production/consommation, a désormais accès à des informations plus complètes concernant les petites unités fonctionnant au gaz naturel. Celles-ci ont pu être intégrées à la catégorie « gaz » plutôt qu'à la catégorie « autres ».

Mix énergétique belge

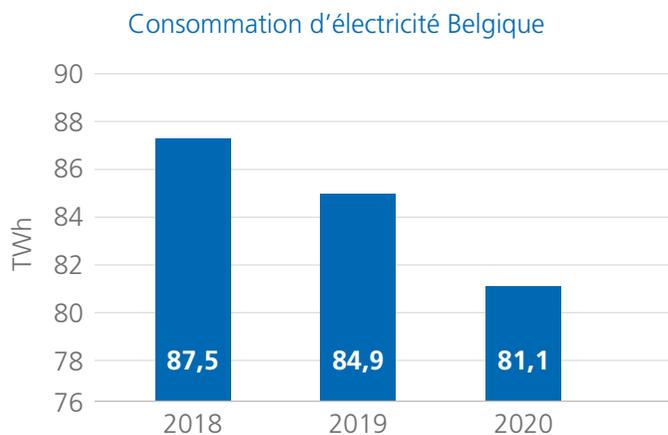


Source : Elia.

Impact de la crise sanitaire du Covid-19

La crise sanitaire a eu deux effets majeurs sur le système électrique belge en 2020 :

- La consommation totale est en baisse, avec une valeur de 81 TWh, ce qui représente 7% de diminution par rapport à la moyenne des six années antérieures. La consommation a fortement diminué en avril 2020 avant de se redresser légèrement à partir de mai, pour finalement revenir à un niveau normal en août.
- Les prix moyens du MWh dans le marché day-ahead pour les mois de février à juin ont été plus bas que la moyenne annuelle. Cela s'explique notamment par une forte production renouvelable lors des périodes de confinement, durant lesquelles la consommation d'électricité était plus faible. Cela s'explique également par des prix de gaz extrêmement bas dus à la baisse de demande internationale, en raison de la pandémie.

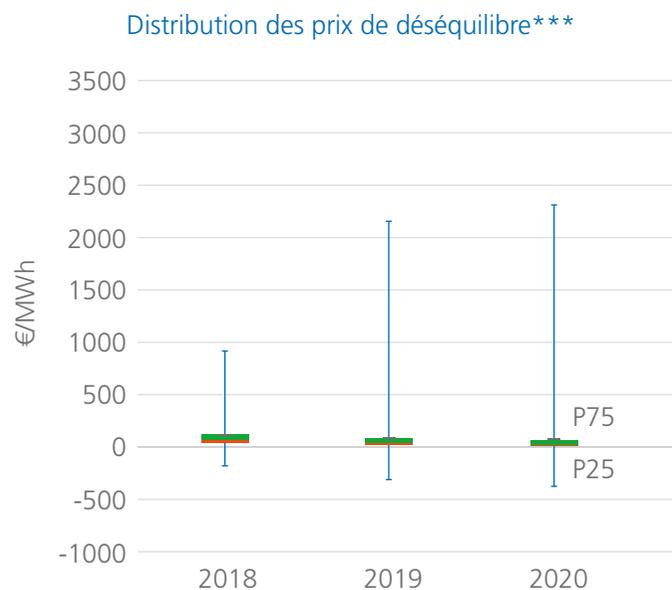


Source : Luminus, sur base des données d'Elia.

Nouvelle hausse de la volatilité des prix de déséquilibre

Depuis 2020, la volatilité des prix de déséquilibre a augmenté en raison d'un changement de méthodologie mis en place par Elia. L'évolution du mode de calcul « alpha » amplifie le prix en cas de déséquilibre structurel du système et incite donc les acteurs à réagir de manière plus proactive en cas de déséquilibre.

En outre, les services auxiliaires (aFRR* et mFRR**) ont été activés par Elia à des prix beaucoup plus élevés.



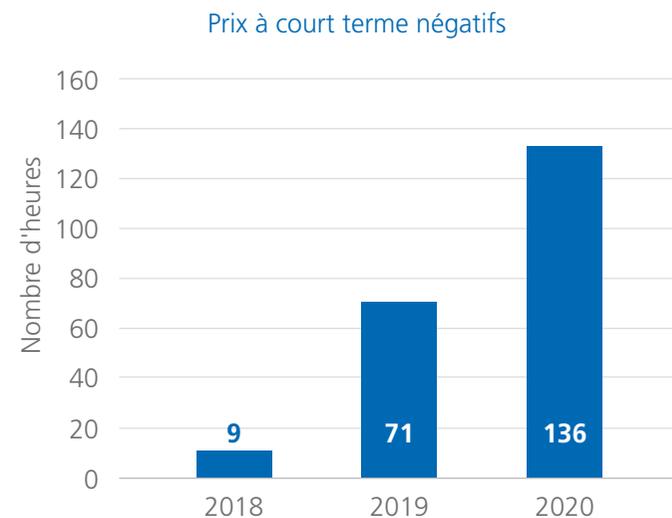
Source : Luminus, sur base des données d'Elia.

Baisse temporaire des prix day ahead

Le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a augmenté en 2020 (136 heures dans l'année) par rapport à 2019 (71 heures dans l'année).

Les prix day ahead ont diminué de façon constante de janvier à mai, pour atteindre des niveaux historiquement bas. Cette diminution est notamment due au maintien d'une production renouvelable élevée lors des périodes de confinement, tandis que la consommation d'électricité était plus faible et les prix du gaz en baisse. L'année 2020 se termine avec des prix day ahead similaires à la fin de l'année précédente.

En moyenne, le prix de l'électricité sur le marché à court terme s'établit à 31,85 €/MWh en 2020, comparé à 39,4 €/MWh en 2019 (-19,2%).



Source : Luminus.

* aFRR : Processus automatique de restauration de la fréquence, Elia

** mFRR : Restauration de la fréquence par activation manuelle, Elia

*** Le prix de déséquilibre négatif et positif est le prix payé ou perçu en temps réel, respectivement pour un déséquilibre négatif et positif. En cas de déséquilibre négatif, le responsable d'équilibre paie le prix de déséquilibre négatif pour son déficit ; en cas de déséquilibre positif, le responsable d'équilibre perçoit le prix de déséquilibre positif pour son excédent.

Forte baisse des prix du gaz jusqu'en automne

Le prix moyen du gaz sur le marché à court terme a fortement baissé en 2020, passant de 13,5 €/MWh en 2019 à 9,3 €/MWh en 2020. Cette baisse est également observable sur le marché à long-terme : le prix à terme Y+1 est passé de 18,2 €/MWh en 2019 à 14,8 €/MWh en 2020.

Prix du gaz sur le marché à court terme



Source : Luminus.

Prix du gaz sur le marché à long-terme (Y+1)



Source : Luminus.

Quotas carbone en baisse en raison de la crise sanitaire, puis en hausse du fait des objectifs ambitieux de diminution des émissions de GES

En 2020, le prix des quotas carbone a fluctué autour de 24,47 €/tonne en moyenne, atteignant un prix minimum de 15,30 €/tonne et un maximum de 30,90 €/tonne. Cette forte variation du prix est liée à la crise sanitaire.

En effet, les mesures de confinement prises par les gouvernements européens en mars 2020 pour endiguer la progression du virus ont eu pour conséquence de ralentir l'activité économique et d'impacter la consommation d'énergie, de biens et de services. Face à cette chute de la demande, les producteurs d'énergie et les industriels ont dû revoir à la baisse leurs objectifs de production, réduisant ainsi le besoin de couvrir leurs émissions de gaz à effet de serre avec des quotas carbone.

Par la suite, le prix des quotas carbone est reparti à la hausse, avec la reprise de l'activité économique. Il est resté élevé tout au long de l'année, du fait de l'optimisme lié à l'espoir d'un retour à la normale du point de vue consommation.

L'environnement réglementaire a également contribué à maintenir un niveau de prix élevé. En effet, l'Union Européenne a renforcé l'objectif de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 40% à 55% d'ici 2030.

Prix des quotas carbone



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



Coût de l'énergie pour les clients finaux

L'énergie consommée représente entre 23 et 27% de la facture totale d'électricité

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

Un niveau de prix tributaire de facteurs externes

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

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

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

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

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

Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou du gaz compensé en CO₂.

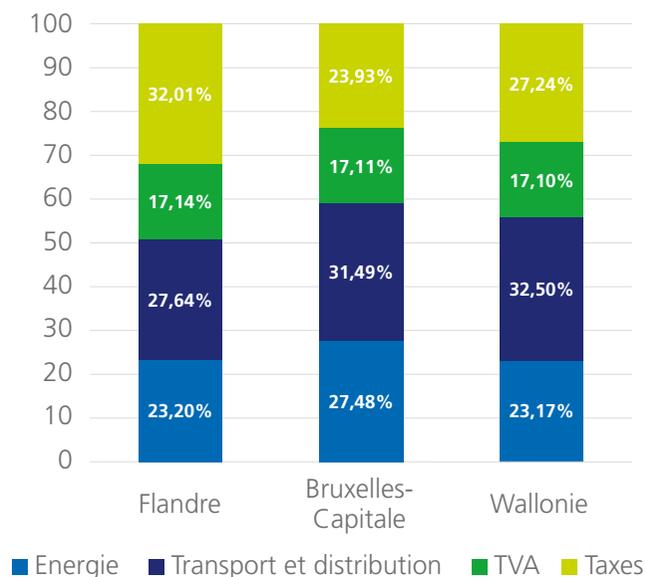
Evolution des composantes de la facture globale d'électricité

Le graphe ci-contre montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. L'électricité représente au plus 27% de la facture totale en décembre 2020. Les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA et la cotisation fédérale.

En 2020, la part liée à l'électricité fournie a diminué d'environ 2 à 3% dans les trois régions pour l'énergie par rapport à 2019, notamment en raison d'une production électrique suffisante et de la baisse de la demande.

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

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



Source : CREG - Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel.
- Décembre 2020 -

Chaîne de valeur

La chaîne de valeur de Luminus différencie les activités sous son contrôle direct de celles qui relèvent de sa sphère d'influence ainsi que de celles sur lesquelles Luminus n'a aucune influence, en conformité avec les recommandations ISO 26000.

Une seule modification a été apportée à cette chaîne de valeur en 2020, concernant la fourniture d'hydrogène aux entreprises (projet en cours de développement).

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

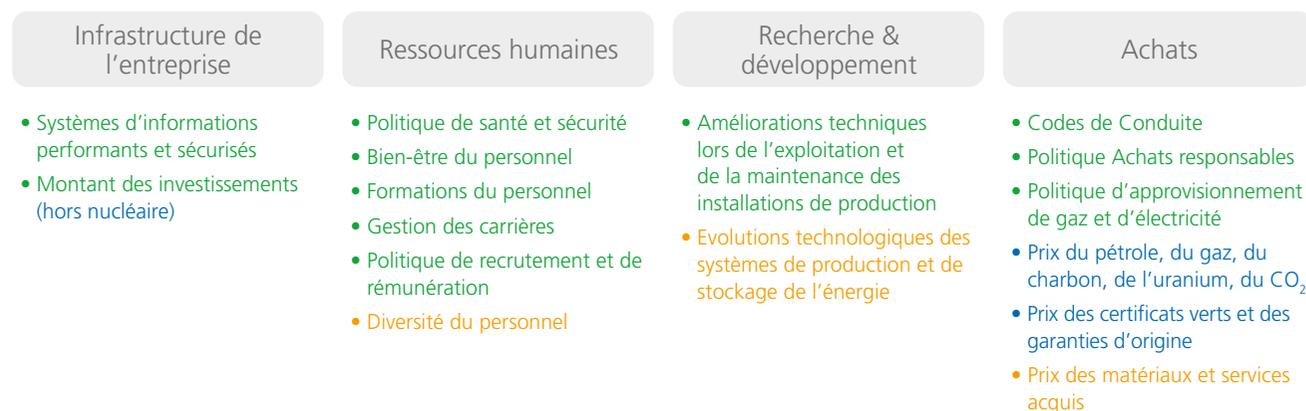
- du type d'activités : « core business » ou « soutien », ou des différents métiers (production d'énergie, vente d'énergie, services énergétiques) ;
- du degré de contrôle de Luminus sur l'activité (en vert, contrôle direct ; en orange contrôle partiel ; en bleu aucun contrôle).

Activités de base



Clients finaux

Activités de soutien



Impacts directs et indirects de l'activité

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

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

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

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

Ce tableau n'a nécessité aucune évolution au cours de l'année 2020.

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



Un dialogue régulier, malgré la pandémie

L'enjeu

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

Le cadre

Ce dialogue se déploie sous différentes formes :

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

- Des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport (cf. les études menées en 2019 pour mettre à jour la grille de matérialité).

Des engagements explicites

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

Cet engagement se traduit, depuis 2015, par la publication d'un rapport développement durable annuel, en conformité avec les recommandations de la Global Reporting Initiative en matière de reporting durable. Le présent rapport, relatif à l'année 2020, regroupe 13 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, avec plus d'une centaine d'indicateurs.

Une attention particulière pour les nouveaux projets

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet d'envergure. Luminus a intégré cet engagement dans ses pratiques avec d'autant plus de facilité que la loi belge prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques.

En Wallonie notamment, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire pour l'installation de tout parc éolien d'une puissance supérieure à 3 MW.

Dialogue avec les parties prenantes

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

En 2020, plusieurs réunions publiques ont été organisées en ligne, durant les périodes de confinement. Au total, quatre réunions obligatoires ont été organisées en Wallonie, et trois volontaires, toutes en présentiel. En Flandre, toutes les réunions ont été organisées à titre volontaire en 2020, soit 18 réunions, dont six en présentiel.

		Réunions obligatoires	Réunions volontaires	Total
2020	Flandre	0	18	18
	Wallonie	4	3	7
	Total	4	21	25



Historique : la matrice de matérialité 2015 et ses évolutions

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

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

Méthodologie suivie en 2015

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

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

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

Parties prenantes consultées en 2015

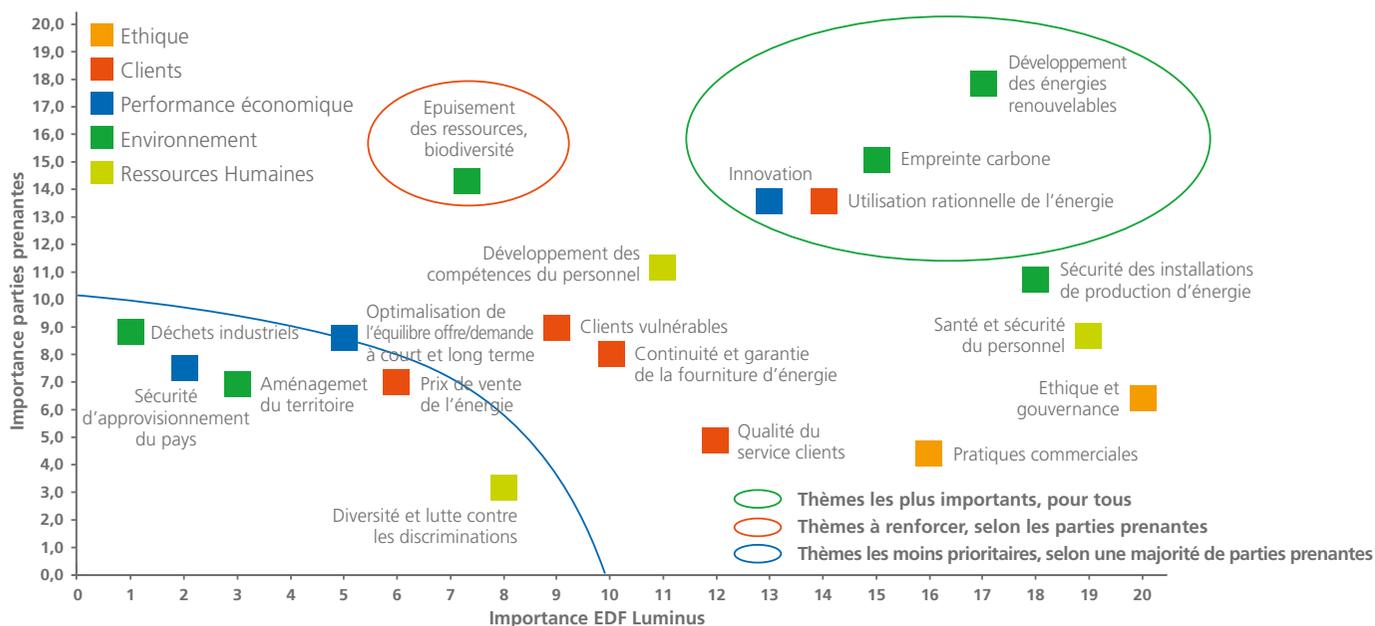
CATEGORIE	METHODE DE CONSULTATION	NOMBRE
Personnel	Questionnaire intranet (volontaires)	29
Représentants du personnel	Entretiens spécifiques	2
Clients résidentiels	Questionnaire diffusé via le site Luminus et les réseaux sociaux	20
Grands clients	Entretien qualitatif	3
ONG	Entretien qualitatif mené par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

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

A l'issue de la consultation formelle organisée en 2015, une grille de matérialité de référence a été publiée dans le rapport 2015 (cf. page suivante). Cette grille de matérialité a permis de classer les 20 thèmes en plusieurs catégories :

- cinq thèmes jugés prioritaires par l'entreprise : l'éthique, la santé et la sécurité du personnel, la sûreté des installations, la qualité du service clients ;
- un thème jugé très important par les parties prenantes externes, sur lequel plus d'informations étaient souhaitées : l'épuisement des ressources naturelles et la protection de la biodiversité;
- trois thèmes perçus comme assez importants : le développement des compétences, la continuité de la fourniture d'énergie et la protection des clients vulnérables ;
- six thèmes moins importants : la diversité, le prix de vente de l'énergie, l'équilibre production-consommation, l'aménagement du territoire, la sécurité d'approvisionnement, la gestion des déchets industriels.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE



Les 15 thèmes prioritaires du rapport RSE 2015

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

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

La grille de matérialité 2015 croise les avis des parties prenantes externes et internes : en haut à droite se trouvent les thèmes jugés prioritaires par tous, en bas à gauche les moins prioritaires.

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

Des parties prenantes aux avis très contrastés

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

- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.

- L'attention des experts et du monde académique se concentrait sur les thématiques environnementales.
- Certaines ONG accordaient une grande importance à des thématiques peu prioritaires selon d'autres, comme les déchets industriels.
- Les pouvoirs publics avaient des préoccupations très spécifiques, liées à la continuité de la fourniture ou à l'équilibre global offre/demande.



Evolutions de la grille de matérialité depuis 2015

Depuis 2015, plusieurs modifications ont été apportées à la structure et au contenu du rapport Luminus. L'historique est retracé ci-après.

Ajout de deux thèmes « ressources humaines » en 2016

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach », au sens GRI du terme, deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. En effet, compte tenu de la transformation à mettre en oeuvre dans l'entreprise, ces thèmes gagnaient en importance. Ces thèmes sont donc devenus des « thèmes matériels », auxquels ont été associés une description des enjeux et des processus, ainsi que des indicateurs formalisés. A noter également une évolution symbolique, annonciatrice de développements futurs : le thème « Innovation » a pris son autonomie, pour devenir un chapitre à part entière, distinct du chapitre « Performance Economique ».

Pas d'évolution de la grille en 2017

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

Reclassement et reformulation de plusieurs thèmes en 2018

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

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

Des avis externes régulièrement sollicités

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

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

Ce feedback a permis d'apporter plusieurs améliorations au rapport, essentiellement en termes d'ajouts et de compléments d'informations.

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

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



Focus sur 13 thèmes prioritaires en 2019

De nouvelles modifications ont été apportées à la structure du rapport RSE 2019, après interrogation de deux types de parties prenantes complémentaires : clients résidentiels d'une part, leaders d'opinion d'autre part.

Une étude approfondie des attentes des clients résidentiels

L'enquête qualitative menée auprès de 24 clients résidentiels volontaires (clients de Luminus ou non) consistait à leur demander de réaliser un « reportage » sur le rapport en ligne pour l'année 2018. Ce processus, réparti sur quatre jours, leur a permis de rentrer progressivement dans la matière, et de communiquer leurs premières impressions, avant de noter les améliorations souhaitées de façon plus détaillée.

Premier constat à l'issue de la première enquête : pour la majorité des personnes interrogées, un rapport « développement durable » est un rapport « environnemental ». Les dimensions éthique, sociale, économique du développement durable ne sont pas identifiées et perçues comme telles par la majorité des lecteurs. Ceux-ci ne s'attendent pas à trouver des informations sur la qualité de service, la sécurité au travail ou le développement des compétences.

La notion de rapport « intégré » est inconnue, celle de performance et d'évaluation sociétale globale également. Dès lors, les clients résidentiels apprennent beaucoup à la lecture du rapport. Mais les clients préféreraient pouvoir lire une version très résumée du rapport, avec quelques faits très marquants et quelques indicateurs.

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

En parallèle, huit entretiens ont été menés auprès de leaders d'opinion par le cabinet Cap Conseil, sur les différents thèmes traités dans le rapport. La moitié des interviewés venaient du monde politique, trois régions et trois partis étant représentés, ainsi que l'administration fédérale. Trois interviewés étaient issus du monde académique. L'équilibre linguistique a été respecté (quatre néerlandophones, quatre francophones).

Les huit leaders d'opinion interrogés en 2019 n'étaient pas, sauf exception, des spécialistes du secteur de l'énergie. Le choix avait été fait de recueillir l'avis de personnes rarement rencontrées, avec l'aide du cabinet Cap Conseil.

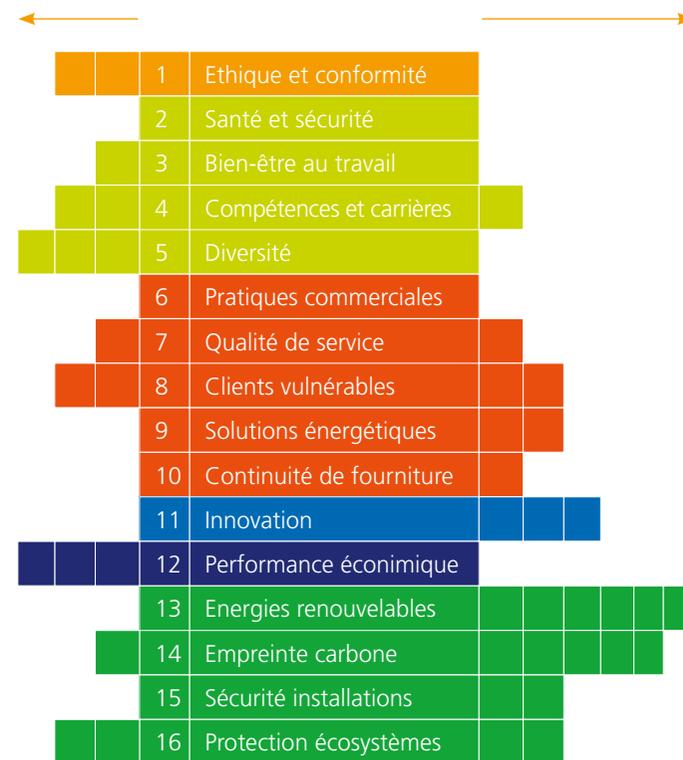
Pour faciliter le classement des 16 thèmes traités par ordre d'importance, il leur a été proposé de lister les trois thèmes les plus importants, et les trois thèmes les moins importants. – cette proposition a été suivie par la majorité des interviewés.

Dans le graphe ci-contre, on constate que deux thèmes environnementaux sont les plus cités, comme en 2015 : les énergies renouvelables et l'empreinte carbone. Viennent ensuite l'innovation, les solutions énergétiques et la sécurité des installations, qui ne recueillent que des « tops » et aucun « flop ».

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

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

Flop : le moins important Top : le plus important



DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

Les modifications apportées au rapport 2019 : principaux changements

Suite à l'analyse approfondie des différents entretiens et reportages, plusieurs modifications ont été apportées dans le rapport 2019.

Du point de vue du contenu, plusieurs évolutions ont été apportées pour répondre aux attentes des lecteurs et simplifier l'arborescence. Elles sont été conservées dans le rapport 2020 :

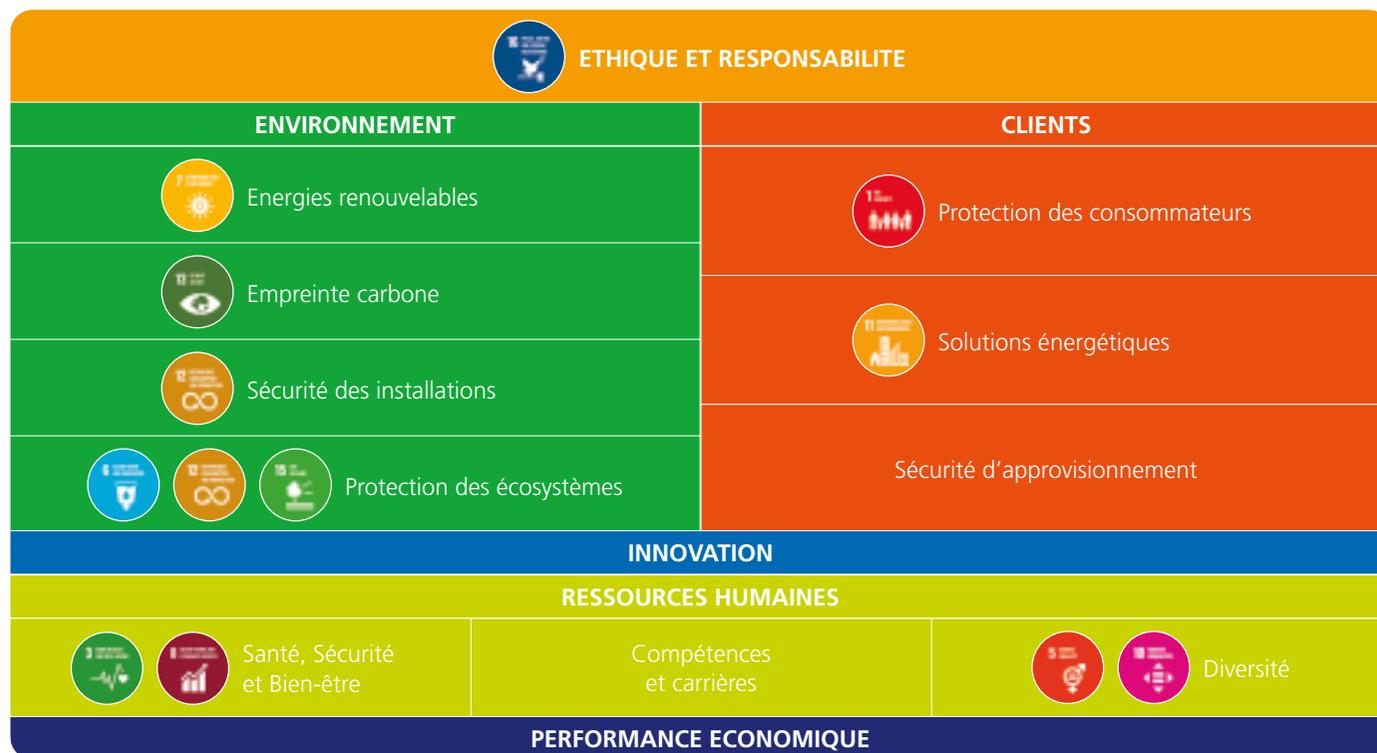
- Le titre du chapitre « Ethique et conformité » a été modifié, pour tenir compte du contenu réel du chapitre, qui regroupe les engagements éthiques pris au-delà de la réglementation (politique RSE et codes de conduite notamment). Il s'intitule depuis « Ethique et Responsabilité ».
- Le chapitre Environnement précède le chapitre Satisfaction Clients, car il a été jugé prioritaire par la grande majorité des parties prenantes.
- Au sein du chapitre Clients, trois sous-chapitres ont été regroupés sous un seul titre : la Protection des consommateurs. Ce nouveau thème « ombrelle » traite successivement des pratiques commerciales, de la qualité de service et des clients vulnérables. Le sous-chapitre « Solutions énergétiques » comprend tous les services proposés aux clients résidentiels et entreprises, pour mieux distinguer celui-ci du chapitre Innovation, d'une part, et du sous-chapitre « Sécurité d'approvisionnement » d'autre part. Le chapitre Innovation reste donc réservé aux projets spécifiques, parfois encore à l'état de prototypes, qui ne font pas encore partie de la gamme de produits et services vendus par Luminus. Le chapitre « Sécurité d'approvisionnement », précédemment intitulé « Continuité de fourniture » ne traite plus que des services rendus au gestionnaire du réseau de transport de l'électricité haute-tension.

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

L'arborescence du rapport comprend toujours six chapitres principaux, correspondant aux six axes de la politique RSE de Luminus. Au total, 13 thématiques sont identifiées formellement sous le terme « Disclosures on Management Approach » (au lieu de 16 en 2018).

Par ailleurs, il a été décidé, en 2019 puis en 2020, de revenir à une mise en page classique, malgré les contraintes associées à ce format par rapport à la souplesse d'une arborescence web.

Thématiques prioritaires ou DMA (« Disclosures on Management Approach ») en 2019 et 2020



Les modifications apportées au rapport 2020

Peu de modifications ont été apportées à la structure et au contenu du rapport 2020, compte tenu des trois prix obtenus en janvier 2021 au titre du rapport 2019. Toutefois, pour tenir compte de certaines recommandations du jury, il a été décidé de publier, en amont du rapport :

- un extrait un peu plus court du rapport, soit 28 pages au lieu de 32 en 2019, consacré à la stratégie et à 20 réalisations remarquables. Cet extrait est à nouveau centré sur les thèmes jugés prioritaires par les leaders d'opinion comme par les clients résidentiels : le développement des énergies renouvelables, la protection des écosystèmes, les solutions d'efficacité énergétique proposées aux clients, ainsi que différentes innovations.
- une version remaniée du « cahier des indicateurs » mis en ligne en 2018 et 2019. Le nouveau cahier, de 7 pages au lieu de 13, se focalise sur les six engagements pris par Luminus vis-à-vis de 12 objectifs de développement durable des Nations Unies en 2019. Outre un rappel des six engagements, le cahier contient plus d'une trentaine d'indicateurs – dont trois nouveaux – concernant notamment la protection des écosystèmes.

En revanche, comme en 2019, il n'a pas été possible d'établir de comparaison détaillée avec des entreprises concurrentes, aucun producteur/fournisseur belge ne publiant de rapport RSE.

Comme les années précédentes, le rapport RSE de Luminus n'est pas certifié.

Luminus restant le seul fournisseur du secteur de l'énergie à publier un tel document, un effort de ce type serait très coûteux. D'autant plus que le rapport publié par Luminus à titre volontariste se veut aussi exhaustif que possible.

Il intègre des éléments déjà certifiés, notamment en ce qui concerne le bilan social, financier, et environnemental (empreinte carbone).

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



Le feedback du jury du rapport meilleur rapport développement durable belge

Après avoir été nommé en tant que rapport remarquable en 2014 et 2015, le rapport RSE de Luminus a remporté trois prix dans le cadre du concours pour le meilleur rapport développement durable belge.

Ces trois prix, décernés par un jury* de 25 personnes, présidé par l'institut des réviseurs d'entreprise, a attribué à Luminus deux prix dans la catégorie entreprises moyennes, celui du « Best Impact Sustainability Report » et le prix du « Best Pioneering SDG 2030 Agenda ». Luminus a également remporté, toutes catégories confondues, devant 50 rapports candidats, le prix du « Best Stakeholders Inclusiveness and Engagement ».

Outre ces prix, le jury a exprimé, comme chaque année, des conseils et recommandations vis-à-vis des rapports participant au concours. Dans le cas du rapport Luminus, ce feedback suggère :

- de raccourcir le rapport si possible ;
- de comparer les performances sociétales avec des pairs ;
- d'associer aux engagements vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations Unies des objectifs chiffrés ;
- de continuer à dialoguer avec les parties prenantes, et à expliquer la façon dont les avis exprimés sont pris en compte.

* Le Jury est composé de représentants de l'autorité fédérale, du monde académique, économique et journalistique, du secteur non-marchand et de représentants de l'IRE.

La nouvelle coopérative Lumiwind facilite l'investissement citoyen dans les parcs éoliens de Turnhout et Fernelmont 2

Après le succès de Luminus Wind Together*, sa première initiative de financement participatif de parcs éoliens, Luminus a lancé en mai 2020 Lumiwind, une nouvelle coopérative** qui permet au grand public et aux riverains de parcs éoliens d'investir dans la transition énergétique.

Le projet Lumiwind s'inscrit dans l'engagement pris par Luminus en faveur des investissements citoyens : il s'agit de les impliquer dans la transition énergétique de notre pays et dans la lutte contre le changement climatique, en leur proposant de participer au financement de projets éoliens.

Lumiwind présente deux différences avec Luminus Wind Together :

1. Le financement a lieu par tranche, avec des classes d'actions associées. La première tranche, lancée en mai 2020 proposait des parts de 25 euros, avec un maximum de 400 parts par coopérant, soit un plafond de 10 000 euros par coopérant - tandis que Luminus Wind Together proposait des parts à 125 euros, avec un plafond limité à 3 000 euros.
2. Une autre caractéristique du projet Lumiwind est la volonté d'impliquer en priorité les riverains des parcs éoliens dans le financement des projets. Concrètement, ils sont informés via un courrier personnalisé, qui leur offre une période d'exclusivité, avant la campagne grand public.

La campagne 2020 concernait deux éoliennes : l'une, d'une puissance de 2,3 MW, située à Turnhout et l'autre, d'une puissance de 3,6 MW dans le parc de Fernelmont 2. La production annuelle totale prévue de ces deux éoliennes est d'environ 10 700 MWh.

Les souscripteurs perçoivent les droits de recette de l'éolienne de Turnhout à hauteur de 86%, ce qui correspond à une production de 3 612 MWh. Tandis que ceux de l'éolienne de Fernelmont 2, acquise à hauteur de 55%, représentent une production de 3 575 MWh.

Les parts acquises permettent aux coopérants de recevoir un dividende lié aux bénéfices de l'activité des éoliennes, basé sur leur production moyenne. Ce dividende n'est pas garanti mais dans le cas de Turnhout et Fernelmont 2, il devrait atteindre environ 4%.

Les riverains ont pu acheter des parts dans la coopérative, entre le 18 mai et le 31 mai 2020. La campagne de promotion de Lumiwind auprès du grand public a commencé le 1^{er} juin 2020.

A la clôture de la vente des parts le 15 octobre 2020, la coopérative comptait près de 1 500 coopérants, pour un investissement total de 5 millions d'euros, soit la totalité des parts disponibles.

Lumiwind a permis à 1 462 citoyens belges d'investir dans deux éoliennes, l'une située dans le parc éolien de Fernelmont 2 et l'autre dans celui de Turnhout. Grâce à ces éoliennes, près de 3 039 tonnes de CO₂ par an sont évitées.

* La coopérative Luminus Wind Together avait permis de collecter 5 millions d'euros en 2019. Cette coopérative compte près de 4000 membres.

** Lumiwind est une société coopérative agréée par le Conseil National de la Coopération, selon des critères fixés par arrêté royal. Cet agrément garantit le respect des valeurs et principes coopératifs, c'est-à-dire promotrices d'un entrepreneuriat socialement responsable, fondé sur la solidarité et sur des valeurs partagées.

Les citoyens de Louvain co-investissent dans les panneaux solaires de l'usine AB Inbev

Très engagé dans sa démarche de neutralité carbone, le brasseur AB Inbev a décidé en 2020 d'installer des panneaux photovoltaïques sur la toiture de sa brasserie Stella Artois, à Louvain. Un projet financé en partie par les citoyens de la ville.

Le groupe AB Inbev a décidé de faire un pas supplémentaire pour réduire les émissions de CO₂ de sa brasserie Stella Artois à Louvain, déjà alimentée par un contrat garanti « origine 100% renouvelable ». En 2020, 2 117 panneaux photovoltaïques ont été installés par Dauvister, filiale de Luminus, sur les 3 800 m² de toiture du site de production.

Ces panneaux produiront chaque année environ 576 000 kWh d'énergie renouvelable, soit l'équivalent de la consommation annuelle de 164 ménages*. L'électricité générée sera entièrement consommée sur place pour produire près de 30 millions de bouteilles de 25cl chaque année, et permettra d'éviter l'émission d'environ 100 tonnes de CO₂ par an.

Un financement participatif

Si ce projet s'inscrit dans les ambitieux objectifs de durabilité du groupe AB Inbev – qui veut consommer 100% d'énergies renouvelables au niveau mondial d'ici 2025 – il est aussi l'occasion pour le brasseur de resserrer ses liens avec la ville de Louvain et ses habitants. Le financement est en effet assuré par Power2Green, un véhicule d'investissement qui a conclu un partenariat avec Mozzeno, une plateforme de crowdfunding. Objectif : permettre, en priorité, aux citoyens de Louvain et du Brabant Flamand de co-investir dans le projet, pour un

montant minimum de 250 euros, le montant maximum par souscripteur étant fixé à 750 euros. Dans un deuxième temps, la souscription a été ouverte aux investisseurs de la communauté Mozzeno, avec un montant minimum de 25 euros. Mozzeno a ainsi récolté au total 47 700 euros, auprès de 269 citoyens. Le prêt à 5 ans octroyé par les particuliers au travers de la plateforme leur rapportera 3% bruts par an, mais il leur permet surtout de devenir des acteurs à part entière de la transition énergétique.

Cette implication citoyenne prend un sens tout particulier à Louvain, car la ville s'est engagée à ramener, d'ici 2030, ses émissions de CO₂ à 67% de leur niveau 2010. Les autorités communales et l'ASBL Leuven 2030 – dont AB Inbev était déjà partenaire – espèrent donc que le geste posé par le brasseur avec le soutien de citoyens engagés pour le changement incitera d'autres entreprises à lui emboîter le pas.

Les 3 800 m² de toiture de l'usine ont été entièrement recouverts de panneaux photovoltaïques.

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

** Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 48 gCO₂e/kWh pour le photovoltaïque (référence GIEC 2014) et 223 gCO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2019).





Un cadre adapté aux multiples défis du développement durable

Les enjeux

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

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

Rendre compte des résultats obtenus dans le respect des standards internationaux en termes de reporting responsable est un autre enjeu.

Bien conscient de ces multiples enjeux en tant que numéro 2 du marché de l'électricité belge, Luminus s'efforce de créer les conditions d'un comportement éthique, aussi bien en interne que vis-à-vis des interlocuteurs externes.

Le cadre

La politique « Ethique et Conformité juridique »

La politique « Ethique et Conformité juridique » de Luminus liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser. Cette politique est régulièrement mise à jour pour tenir compte de l'évolution de la réglementation, ainsi que des exigences liées au rating extra-financier.

La politique « Responsabilité sociétale d'entreprise »

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

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

En 2018 et 2019, quelques modifications mineures ont été apportées pour tenir compte des engagements 2030 du groupe EDF, de la politique développement durable du groupe et du nouvel accord RSE signé au niveau du groupe. Celles-ci concernaient notamment les axes « Ethique », « Satisfaction clients » et « Environnement ».

Gouvernance RSE

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

Le Code de Conduite

Dès 2009, Luminus a publié un Code de Conduite rappelant les règles à suivre lors des interactions internes ou externes. Ce code a été mis à jour en 2017, puis en 2019. Il est accessible à tous sur le site internet de Luminus.

La politique d'achats responsables

Ce document publié en 2019 fournit des balises claires au personnel de Luminus, sur la méthodologie à suivre pour associer les fournisseurs à nos objectifs de développement durable, quel que soit le montant des achats effectués. La politique détaille ce qui constitue un achat responsable. Les critères énoncés sont aussi bien environnementaux que sociaux, avec un accent mis sur quatre aspects :

- la réduction des émissions de gaz à effet de serre ;
- la promotion de normes élevées en matière d'hygiène et de sécurité ;
- le respect des droits humains ;
- la réduction de la quantité de déchets produits.

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

Plan d'action RSE 2020 : un focus sur la Biodiversité

Parmi tous les sujets couverts par le plan d'action pluri-annuel relatif à la politique de Responsabilité Sociétale de Luminus, la biodiversité a fait l'objet d'un focus particulier en 2020. Un état des lieux des pratiques et des compétences de l'entreprise a pu être réalisé. Celui-ci a permis d'établir que le respect de la biodiversité devait faire l'objet d'une attention plus approfondie et plus systématique, dans l'ensemble des métiers du groupe Luminus. La décision a donc été prise de financer un poste à mi-temps en 2021, afin d'améliorer progressivement la gouvernance de la biodiversité, sur l'ensemble des sites de l'entreprise.

Code de conduite du fournisseur

Tous les fournisseurs qui travaillent avec Luminus doivent signer ce document entré en vigueur en 2019. Ce code détaille les règles en matière d'éthique, de conditions de travail, de droits humains, d'environnement et de sécurité, mais aussi de gouvernance d'entreprise.

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

Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat de Luminus incluent depuis 2012 des clauses concernant le respect de l'environnement et les pratiques sociales. Une clause « intégrité » a été ajoutée en 2017. Ces clauses n'ont fait l'objet d'aucune dérogation depuis leur entrée en vigueur.

Procédure d'alerte

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

Renforcement des contrôles d'intégrité des fournisseurs et sous-traitants

Suite à un renforcement de la politique du groupe EDF en matière de « Compliance », de nouveaux outils de vérification de l'intégrité des contreparties importantes de Luminus ont été mis en place en début d'année 2020. Des formations ont été organisées en novembre 2020 par le service juridique de Luminus pour expliciter la démarche et sensibiliser le personnel à la nécessité des contrôles, avant toute signature de nouveaux contrats. Au total, en 2020, 26 contrôles d'intégrité ont été effectués.

Protection de la vie privée

Luminus attache une grande importance à la protection de la vie privée de ses clients et de ses employés. En 2020, à la demande de Luminus, un audit sur la protection de la vie privée a été réalisé par une entité externe afin de déterminer les domaines susceptibles d'être optimisés. Sur base de ces résultats, un processus de renforcement a été élaboré et est en cours de mise en œuvre.

Cybersécurité

Compte tenu de l'augmentation des cyber-attaques et de leur impact au cours des dernières années, Luminus investit activement dans la cybersécurité. Des recrutements supplémentaires ont été effectués dans cette spécialité, et un programme de développement de la cybersécurité opérationnelle a été initié. Luminus suit aussi les développements les plus récents dans le domaine de la législation relative à la cybersécurité.

Les indicateurs

	2018	2019	2020
Alertes concernant les achats	0	1	0
Incidents éthiques signalés au Groupe EDF	0	0	2
Audits internes clôturés dans l'année	5	6	4
Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi l'e-learning sur le « Code de Conduite » au 31 décembre	62	67	64

Deux incidents éthiques signalés au groupe EDF

En juillet 2020, un cas de fraude a été identifié suite à des remboursements non réalisés sur deux comptes clients. Au total, sept clients ont été affectés par ces non remboursements, qui auraient dû être effectués après régularisation annuelle. Le modus operandi des fraudeurs (dont l'un avait travaillé pour un sous-traitant de Luminus) a pu être reconstitué et une plainte déposée au parquet d'Anvers. Les clients ont bien sûr été remboursés du montant dû. Des mesures correctives et des contrôles supplémentaires ont été mises en place afin d'éviter que de tels incidents ne se reproduisent.

Un autre cas de fraude a été identifié en fin d'année 2020 par l'équipe Quality & Priority de Luminus. Cette fraude concernait des contrats « fantômes » qui ont permis à six* vendeurs de percevoir des commissions indues. L'entreprise en charge de ces ventes a porté plainte contre les fraudeurs et licencié ceux qui étaient encore sous contrat. Luminus ainsi que le client visé par ces ventes fictives ont été indemnisés pour le préjudice causé.

Quatre audits réalisés en 2020

En 2020, plusieurs audits ont pu être finalisés par le département contrôle interne de Luminus. Ceux-ci concernaient notamment la conformité à la réglementation GDPR ou la sécurité informatique des sites industriels. Une revue des risques de corruption et des contrôles en place a en outre été réalisée et présentée en comité exécutif en octobre 2020.

En 2019, six audits avaient été réalisés et clôturés. Parmi les processus audités, on peut citer la facturation vis-à-vis des clients résidentiels, le recouvrement des créances, ou encore le respect des dispositions prévues dans le règlement REMIT (Regulation Energy Market Integrity & Transparency).

* 95% des ventes fictives avaient été enregistrées par un seul fraudeur.

Performance sociétale : le score EcoVadis reste exceptionnel

Avec un score de 85/100 en 2020, et une médaille Platine, Luminus figure parmi le top 1% des 65 000 entreprises notées par la plateforme d'évaluation de performance environnementale et de responsabilité sociétale EcoVadis, dans 160 pays et 200 secteurs d'activité. Le score moyen des entreprises du secteur évaluées par EcoVadis (253 entreprises) est de 50/100.

Luminus reste dans le top 1% des entreprises évaluées

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

- l'environnement et le social restent à un niveau « exceptionnel », avec un score de 90/100,
- l'éthique des affaires et les achats responsables se maintiennent à un niveau « avancé », avec un score de 70/100.

Luminus se situe :

- dans le top 4% des entreprises du secteur du point de vue de l'environnement, avec une note de 90/100
- dans le top 1% des entreprises du secteur en termes de pratiques sociales et de droits humains, avec une note de 90/100
- dans le top 4% en matière d'achats responsables, avec une note de 70/100
- dans le top 13% pour ce qui concerne l'éthique, avec une note de 70/100.

La méthodologie EcoVadis

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

La note attribuée par thème se base sur un système comprenant au total sept indicateurs de management.

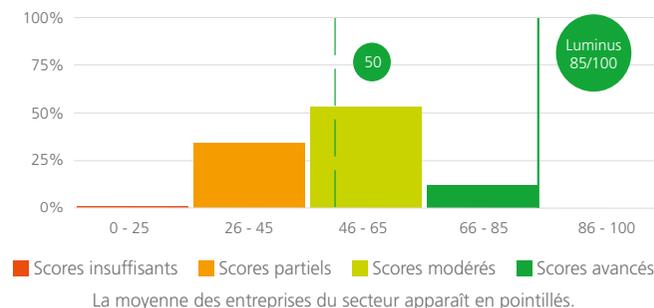
La note attribuée pour chacun des quatre thèmes tient compte de trois aspects : les politiques, les actions et les résultats. Les politiques représentent 25% du score, les actions 40% et les résultats 35%.

Pour évaluer les résultats, EcoVadis procède en outre à un suivi de l'actualité de l'entreprise, dit « à 360 degrés ».

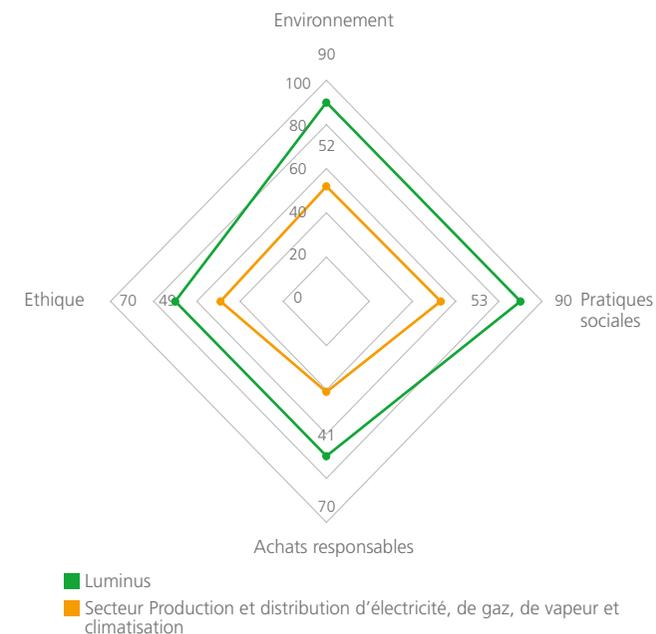
La note globale est une moyenne pondérée des notes attribuées par thème. Chaque thème possède un poids différent en fonction du secteur d'activité, de la taille et de la localisation géographique des entreprises, sur un total de quatre points.

Pour le secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation », l'environnement et le social sont les critères les plus importants, avec un poids de 4/4 ; les achats comptent à hauteur de 2/4 et l'éthique des affaires à hauteur de 1/4.

Score global des entreprises du secteur



Benchmark des scores thématiques de Luminus vis-à-vis de la moyenne du secteur





Les enjeux environnementaux : éviter, réduire ou compenser

Energies renouvelables

Le développement des énergies renouvelables, qu'il s'agisse de l'éolien, de l'hydraulique ou du solaire, est un des moyens de lutter contre le réchauffement climatique, du fait de l'absence d'émissions de CO₂ durant la phase d'exploitation des unités de production. Le potentiel éolien belge reste important, pour une technologie proche de la maturité économique. Les centrales hydro-électriques au fil de l'eau représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme. Les panneaux solaires représentent un appoint local et contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

Empreinte carbone

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

Sécurité des installations

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

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

Protection des écosystèmes

Le mix énergétique d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité peut avoir un impact direct ou indirect sur les ressources naturelles, les sols, les eaux et la biodiversité. En effet, la construction et l'exploitation des installations de production, qu'elles soient thermiques ou renouvelables, mobilisent des matières premières (principalement du gaz naturel dans le cas de Luminus) et des matériaux divers (béton, acier, alliages complexes). Diverses pollutions peuvent se produire dans une centrale thermique. Les éoliennes peuvent avoir une incidence sur l'avifaune et les chiroptères. Les centrales hydrauliques peuvent affecter la faune ichthyologique.

ISO 50001 : le plan d'action annuel a progressé

En 2020, le plan d'action de Luminus mis en œuvre dans le cadre de sa certification ISO 50001 a progressé sur plusieurs points. En particulier :

- un système de détection des fuites d'air et d'analyse de performance a été acquis pour analyser la performance des compresseurs air du cycle combiné gaz de Seraing ;
- une modernisation des filtres d'arrivée d'air des turbines gaz a été mise en place, avec un gain de 0,004% sur l'efficacité énergétique de la turbine de Ringvaart ;

- le système d'injection d'eau des deux cycles ouverts de Ham a été modifié en y ajoutant une valve de verrouillage, pour réduire la production d'eau déminéralisée et réduire les émissions de CO₂ de 10 tonnes par an ;
- la plus grosse chaudière vapeur de Ham est désormais placée en standby froid la plus grande partie de l'année, ce qui permet de réduire les émissions de 26 tonnes de CO₂ par an.

Pour obtenir une certification ISO 50001, une entreprise doit établir un plan d'action spécifique, destiné à identifier systématiquement le potentiel d'amélioration des performances énergétiques. Ce plan d'action doit être mis en œuvre et son avancement régulièrement contrôlé.

Luminus est certifié ISO 50001 depuis 2016 pour l'ensemble de ses activités – une exclusivité parmi les fournisseurs de gaz et d'électricité belges. Le certificat obtenu intègre la nouvelle norme ISO 50001:2018. Cette certification permet à Luminus de démontrer son engagement vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations Unies (SDGs 7, 11, 12 et 13).

Energies renouvelables

Le cadre

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

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

Pour maintenir ses centrales hydro-électriques en exploitation et améliorer leur disponibilité, Luminus poursuit le déploiement de son plan d'investissements dans la rénovation des anciens groupes turbines-alternateurs, en conformité avec la législation et avec l'ambition de réduire les impacts sur la biodiversité aquatique.

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

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

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

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

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

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

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

Les indicateurs

79,8 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Le leadership de Luminus dans l'éolien terrestre s'est encore renforcé en 2020.

Le montant total des investissements directs et indirects consacrés aux énergies renouvelables, s'élève à 79,8 millions d'euros.

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



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

22 nouvelles éoliennes construites en 2020

La capacité de production totale est passée de 518,8 MW à 588,4 MW, soit une augmentation de 13%, pour un total de 234 éoliennes.

En 2020, 22 éoliennes ont été construites, à Turnhout (1), Cosucra Pecq (1), Rossel Nivelles (1), St Gillis Waas (1), Spy 2 (2), Leuze extension (3), AGC Seneffe (1), Tinlot (3), Lommel (5), Alken (2), EOC Evergem (1) et Zelzate (1).

Production d'énergie renouvelable en hausse (+20%)

En 2020, la production d'électricité éolienne de Luminus a connu une nouvelle hausse (+26,6%), notamment du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement. La production éolienne 2020 s'élève à 1182 GWh.

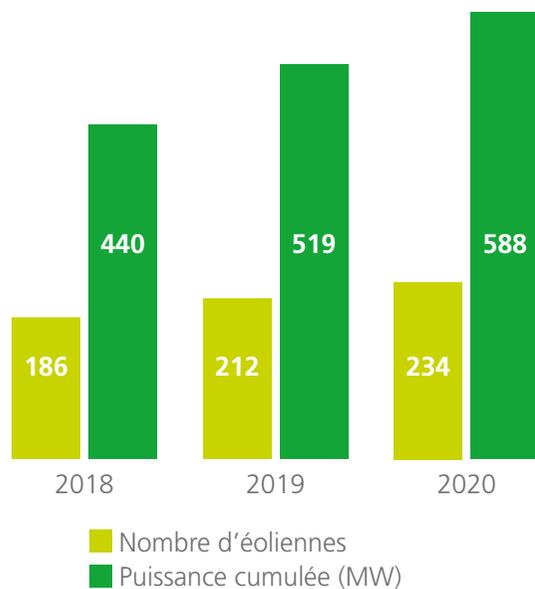
La production hydro-électrique a baissé de 8,5% en raison des conditions climatiques (sécheresse prolongée, notamment au printemps). Elle s'établit à 183 GWh.

16 nouvelles demandes de permis

En 2020, 16 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 136,7 MW.

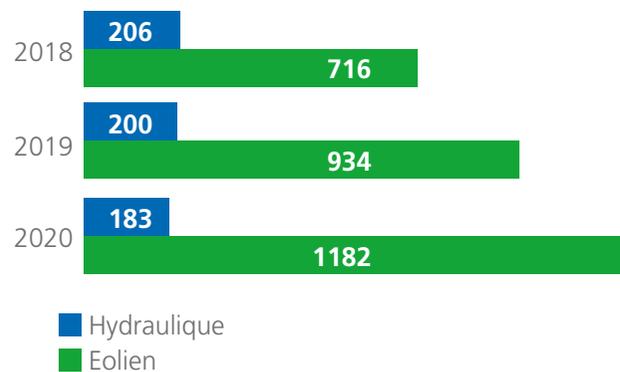
Ces demandes concernent les zones agricoles de Spy, Villers, Gibecq, Libin, Ciney Harnois, Harmignies Omya et Oostkamp Beernem, ainsi que les terrains industriels d'entreprises comme Novartis Puurs, Nelissen Lanaken, Renewi Puurs, 3B, Husqvarna, AGC Mol, CBR Brugge, Hulshout-Heultje et Ghlin.

Nombre d'éoliennes au 31 décembre



Source : Luminus.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Luminus.

Une nouvelle génération d'éoliennes à Evergem

En décembre 2020, Luminus a construit l'éolienne terrestre équipée du plus grand rotor de Belgique, avec des pales de 69 mètres de long et un mât de 131 mètres de haut.

En collaboration avec le Groupe EOC, situé à Evergem en Flandre Orientale, Luminus a terminé la construction le 22 décembre 2020 de l'éolienne la plus haute de Belgique. Le mat culmine à 131 mètres de hauteur, pour une hauteur totale en bout de pales de 200 mètres.

Cette éolienne, la seule de ce type dans la région, avec une capacité de 3,5 MW, devrait produire environ 10 600 MWh par an. Cette production d'origine renouvelable permettra d'éviter l'émission d'environ 2 250 tonnes de CO₂ par an*. 30% de cette énergie sera directement consommée par EOC pour décarboner ses procédés de production chimique. Le surplus d'énergie sera réinjecté dans le réseau.

Des règles de sécurité importantes

L'entreprise EOC faisant partie de l'industrie chimique, le site sur lequel l'éolienne a été érigée est classé Seveso**. L'entreprise applique donc les plus stricts standards de sécurité. Luminus s'est engagé à appliquer ces normes tout au long de la construction et de l'exploitation.

Pour le transport des pales de 69 mètres de long, Luminus a su tirer parti du canal situé à proximité (le Ringvaart).

C'est une grue de 155 mètres de haut qui a été utilisée pour le montage de cette nouvelle génération d'éoliennes. Les trois pales ont été montées séparément.

* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 gCO₂e/kWh pour l'éolien (référence GIEC 2014) et 223 gCO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2019).

** Un site dit « Seveso » est un site industriel sur lequel une ou des entreprises stockent, utilisent ou fabriquent d'importantes quantités de substances dangereuses qui présentent des risques d'accidents majeurs. Ces sites sont donc soumis à des obligations spécifiques et des contrôles systématiques.

Réduction de l'empreinte carbone des imprimeries Rossel à Nivelles

Une nouvelle éolienne d'une puissance de 2,35 MW a été mise en service sur le site de Rossel en octobre 2020. En décembre, la couverture de la consommation énergétique de l'imprimerie a pu atteindre 63% des besoins.

La mise en service, en octobre 2020, de l'éolienne construite sur le site des imprimeries Rossel à Nivelles est l'aboutissement d'un long processus : les premiers contacts datent de 2016 ; le permis a été obtenu en 2018 ; la décision d'investissement a été prise début 2019, et la construction a débuté en février 2020 – après un retard de plusieurs mois dû à la faillite du fabricant d'éoliennes Senvion.

La production moyenne annuelle estimée de cette éolienne de 130 mètres de hauteur en bout de pale atteint 5 000 MWh, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 1 400 ménages. Au total, l'éolienne permet d'éviter l'émission d'environ 1 060 tonnes** de CO₂ par an.

L'éolienne est raccordée directement à la cabine haute tension de Rossel Printing Company. Cette connexion permet à Rossel d'absorber environ 40% de la production annuelle, soit environ 2 000 MWh, l'excédent étant réinjecté sur le réseau et vendu à d'autres clients de Luminus. L'éolienne permet donc à Rossel de réduire ses émissions de CO₂ d'environ 424 tonnes** par an. D'autres éoliennes ont été construites en 2020 sur des sites industriels wallons, notamment chez Cosucra à Pecq et chez AGC à Seneffe.

Le montage des pales de l'éolienne sur le site de Rossel est une opération complexe, nécessitant des conditions météorologiques spécifiques.

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

* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 gCO₂e/kWh pour l'éolien (référence GIEC 2014) et 223 gCO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2019).



Empreinte carbone

Le cadre

Les émissions des installations de production thermiques de Luminus (CO₂, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités.

Tout dépassement des seuils réglementaires doit en outre être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé pour ce qui concerne le CO₂.

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

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

Les sources d'émission

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

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

D'autres sources d'émission sont sous son contrôle partiel. Dans le cas de Luminus, on peut citer le rendement des unités de production thermiques et leur régime de fonctionnement (peu ou

beaucoup de démarrages, à pleine charge ou à charge partielle, etc.). Le taux d'émissions associé dépend des choix effectués par Luminus lors du renouvellement de son parc de production, mais aussi, voire surtout, de l'évolution des technologies mises en oeuvre par les constructeurs. En général, l'augmentation des rendements va de pair avec la réduction des émissions.

Concernant son propre mix énergétique, Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement les centrales les plus polluantes, en rénovant ses centrales hydro-électriques et en développant l'éolien terrestre. Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation des clients et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros.

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

Le GHG Protocol

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

Le standard couvre les sept principaux gaz à effet de serre : dioxyde de carbone (CO₂), méthane (CH₄), protoxyde d'azote (N₂O), hydrofluorocarbures (HFCs), hexafluorure de soufre (SF₆), trifluorure d'azote (NF₃) et perfluorocarbures (PFCs). Les données sont présentées en tonnes de CO₂-équivalent (tCO₂e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

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

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



Scope 1 : émissions directes – sources détenues ou contrôlées par l'entreprise



Scope 2 : émissions indirectes liées à l'achat d'électricité pour usage propre



Scope 3 : émissions indirectes produites en amont ou en aval de l'activité de l'entreprise

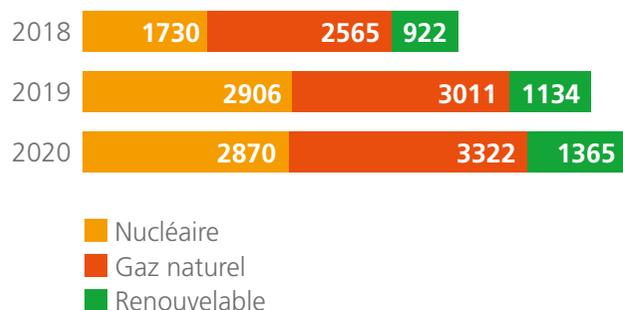
Les indicateurs

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

En 2020, le volume d'électricité produit par Luminus a augmenté par rapport à 2019, tant en ce qui concerne l'éolien (+26,6%), que le thermique (+10,3%), soit une augmentation de l'électricité produite en propre de 13,1% (nucléaire non inclus). Le mix de production 2020 se compose de thermique à hauteur de 44%, d'énergie nucléaire à hauteur de 38%, et d'énergies renouvelables à hauteur de 18%.

La production d'énergie renouvelable est en hausse (+20,4%) par rapport à 2019, en raison de la progression de la production éolienne. Cette augmentation s'explique d'une part, par une année 2020 très venteuse et d'autre part, par une croissance de la capacité installée (+70 MW) du parc éolien de Luminus par rapport à 2019 de 518 MW à 588 MW. La production d'énergie hydraulique est inférieure aux prévisions en raison des conditions climatiques. Au total, pour la deuxième année consécutive, la production d'énergie renouvelable de Luminus dépasse 1 TWh.

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



GRI-EU2

Source : Luminus.

La production d'origine nucléaire est en très légère baisse (-1,2%). Elle se maintient à un niveau inférieur aux prévisions, du fait de l'arrêt pour travaux spécifiques de la centrale de Tihange 3, du 7 juin au 13 octobre. La centrale de Doel 4 a connu deux arrêts en 2020 : le premier pour un simple rechargement, et le second pour des travaux ayant dû être reportés de quelques mois du fait de la crise sanitaire.

La production des centrales à gaz est en hausse (+10,3%) par rapport à 2019. Cette augmentation est due aux conditions de marché, ainsi qu'à la grande fiabilité du cycle combiné de Seraing, qui a fonctionné plus de 4 200 heures, et produit à lui seul plus de 1,7 TWh.

L'installation d'un rotor de rechange en leasing a permis de réduire la période d'indisponibilité du cycle combiné gaz de Gand Ringvaart, affecté par un incident fin 2019, et la perte associée.

Le seul moment de l'année où l'on observe une baisse de la production thermique concerne les mois d'avril, mai et juin, du fait de la baisse d'activité économique du pays.

Hausse des émissions de CO₂ du parc de production

Les émissions directes de CO₂ des centrales à gaz de Luminus sont en hausse (+12,4%), du fait de l'augmentation de la production d'origine thermique de l'entreprise (+10,3%).

L'intensité carbone de Luminus, exprimée en kilogrammes par mégawattheure, a légèrement augmenté, de 4,7% par rapport à 2019, en raison de l'augmentation de la production thermique et de la légère baisse de la production d'origine nucléaire. Ainsi, les émissions de CO₂ rapportées au kilowattheure produit (production de chaleur comprise via les centrales de cogénération) s'élèvent à 176 kg, au lieu de 168 kg en 2019.

Au total, les énergies décarbonées représentent 56% de la production de Luminus (+5% par rapport à 2019).

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

Emissions directes de CO₂ du parc de production (kilotonnes)



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

Emissions de dioxyde de carbone par MWh produit, chaleur comprise (kg par MWh)



Source : Luminus.

Empreinte carbone globale - total des différents scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 5 116 kilotonnes d'équivalent-CO₂ en 2020 (hors ventes à Bolt et VEB), soit une augmentation de 0,4% par rapport aux émissions 2019 (5 096 kilotonnes).

La méthodologie de calcul de l'empreinte carbone mise en œuvre par Climact a fait l'objet de plusieurs évolutions détaillées dans la note méthodologique ci-après. Certaines modifications méthodologiques ont été associées à un retraitement des données précédemment publiées.

Les émissions de gaz à effet de serre (CO₂, NO₂ et CH₄) liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 26,5% du total de l'empreinte, au lieu de 23,7% en 2019 (valeur après retraitement).

Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 représentent 73,5% de l'empreinte carbone totale (scope 3).

Scope 1 en hausse

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en hausse de +12,4% (soit 1 355 ktCO₂e en 2020, au lieu de 1 206 en 2019), en raison de l'augmentation de la production du cycle combiné gaz de Seraing, et ce malgré l'arrêt de la centrale de Gand Ringvaart en janvier-février et du 21 septembre au 21 novembre.

Les émissions liées à la flotte de véhicules ont diminué de 36% en raison de la limitation des déplacements due à la crise sanitaire et de l'électrification des véhicules de société.

Les émissions liées au chauffage des bâtiments de Luminus ont augmenté de 23%, en raison de la consommation énergétique accrue du site de Hasselt, du fait de la ventilation exigée par les mesures sanitaires. En revanche, le déménagement à Seven, bâtiment « Nearly Zero Energy », a permis de réduire les émissions liées au chauffage du siège social de 37%. Le télétravail causé par la crise sanitaire a également contribué à cette baisse.

Scope 2 en forte baisse

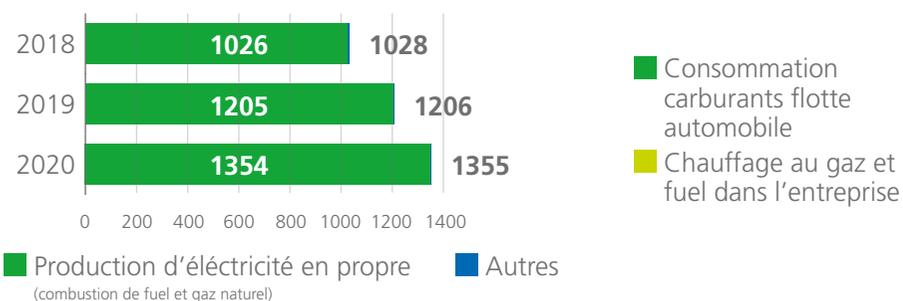
Le scope 2 comprend les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus. Il est calculé de deux façons différentes, en application du protocole GHG :

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

En 2020, les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus (hors production propre grâce aux panneaux photovoltaïques) ont diminué de 53% grâce à la réduction de la consommation (-55%), et malgré l'augmentation des facteurs d'émissions aussi bien selon l'approche « marché » que « géographique ». La consommation d'électricité du site de Hasselt a augmenté de 47% par rapport à 2019, en conséquence de la crise sanitaire. Cependant, cette hausse est équilibrée par la forte diminution (-81%) de la consommation du siège social à Bruxelles et une légère diminution (-15%) de la consommation du site de Liège.

* Selon l'approche « marché ». Réduction des émissions de 47% selon l'approche « géographique »

Scope 1 – Emissions directes générées par l'activité de l'entreprise (ktCO₂e)



Source : Climact.

Scope 2 : Emissions indirectes générées par l'électricité consommée dans les bâtiments (ktCO₂e)



- Calcul selon l'approche « marché »
- Calcul selon l'approche géographique

Source : Climact.

Scope 3 en légère baisse du fait de la diminution de la vente de gaz aux clients finaux

Les émissions totales du scope 3 sont en baisse de 3,3%, notamment en raison de la diminution importante des émissions liées à la combustion du gaz vendu aux clients finaux. La composante la plus importante du scope 3 correspond aux ventes de gaz naturel aux clients finaux, soit 52,6% du scope 3. Deux autres composantes significatives représentent respectivement 24,5% (pour l'électricité acquise afin d'être revendue) et 18,2% du scope 3 (pour l'amont des combustibles fossiles).

Les ventes totales de gaz représentent 46,8% du total de l'empreinte (émissions liées à l'amont du gaz naturel incluses). Elles ont diminué de -19,5% par rapport à 2019, notamment en raison de l'exclusion des ventes VEB et Bolt (représentant 8% du total des ventes), de la crise sanitaire et de l'hiver moins froid. Les ventes de gaz naturel s'établissent à 11 695 GWh pour 2020, contre 14 525 GWh en 2019, ce qui correspond à des émissions de 2 396 ktCO₂e, au lieu de 2 975 ktCO₂e en 2019. Luminus a compensé 22% des émissions dues aux ventes de gaz, en achetant des crédits carbone (produits BeGreen, Greenfix et Ecoflex).

Les émissions liées aux achats d'électricité pour revente à des clients finaux, qui représentent 18% du total de l'empreinte, s'établissent à 922 ktCO₂e pour 2020. La hausse importante de ces émissions (+79% par rapport à 2019), est liée en grande partie à l'arrêt durant la quasi-totalité de l'année de la centrale nucléaire de Tihange 1. Pour pallier cette indisponibilité, Luminus a été contraint de procéder à l'acquisition d'électricité « grise* » sur les marchés de gros, afin de satisfaire les besoins de ses clients.

Notons que les émissions liées aux ventes d'électricité ont été recalculées pour 2019, suite à la correction du facteur d'émissions lié à l'amont et aux pertes sur les réseaux T&D (voir note méthodologique). Ainsi, la nouvelle valeur pour les émissions du scope 3 de 2019 est de 3 889 ktCO₂e, au lieu de 3 945 publié précédemment.

Les émissions liées à l'amont des achats de gaz et de fuel ont augmenté de 18%, principalement en raison de la consommation accrue de gaz naturel dans les centrales thermiques (hausse de la production de Seraing notamment).

Le poste « équipements et infrastructure » a augmenté de 14%, principalement en raison de la hausse des amortissements des centrales nucléaires et du développement du parc éolien en 2020.

Les émissions liées aux achats de biens et services sont en hausse de 4,4%, notamment en raison des investissements effectués dans des projets/équipements informatiques, ainsi que dans le développement du parc éolien et des centrales thermiques.

Les émissions liées à la mobilité** (hors émissions directes de la flotte automobile) sont en baisse de 62%. Au total, les émissions liées à la mobilité tous scopes confondus sont en baisse de 51%.

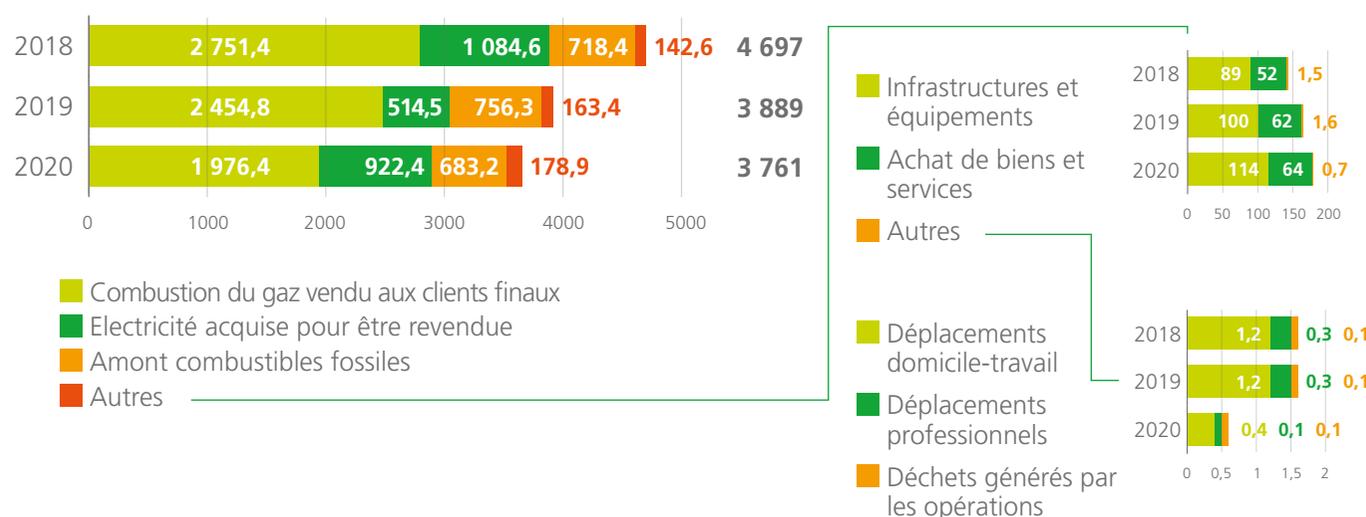
Les émissions associées au traitement des déchets ont augmenté de 16%, malgré la diminution des volumes de déchets (-27%) et un plus haut taux de recyclage (-77% de déchets non recyclables). Cette augmentation est due au volume plus important de déchets industriels considérés dangereux, dont le facteur d'émissions est plus élevé que celui des déchets classiques, en baisse.

NB : L'amont et l'aval du combustible nucléaire ne sont plus comptabilisés dans l'empreinte carbone de Luminus (voir note méthodologique). Pour assurer une cohérence entre les années, ces émissions ont été retirées des bilans carbone 2017, 2018 et 2019.

* Le facteur d'émission de l'électricité achetée sur le réseau est plus élevé en 2020 (0,1998 tCO₂/MWh) (par rapport à 0,1705 tCO₂/MWh en 2019).

** soit les émissions liées aux trajets faits en voiture privée, en transports en commun, via les voyages d'affaire ou les visiteurs, et les émissions liées à l'amont du fuel (extraction, production et transport du diesel et/ou essence) de la flotte automobile.

Scope 3 : Emissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 (ktCO₂e)



GRI305-3

Source : Climact.

Bilan carbone 2020 : note méthodologique

La méthodologie utilisée pour la réalisation du bilan carbone est affinée chaque année pour refléter au mieux les évolutions du standard en vigueur (GHG Protocol) ainsi que les mises à jour des facteurs d'émissions. Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées substantiellement, les bilans carbone des années précédentes peuvent être réévalués pour assurer une continuité et permettre la comparaison au cours du temps.

Changements de méthodologie pour le bilan carbone 2020

Le principal changement de méthodologie effectué lors de la réalisation du bilan carbone 2020 concerne l'exclusion des ventes de gaz et d'électricité aux plateformes VEB et Bolt*. En effet, VEB et Bolt sont des plateformes de revente, et non des clients finaux. Or, le GHG Protocol précise que seules les ventes aux utilisateurs finaux doivent être prises en compte lors du calcul du bilan carbone. En 2020, ces ventes sont donc exclues du périmètre, comme le prévoit le GHG Protocol.

Le deuxième changement méthodologique majeur qui a été effectué concerne l'exclusion des émissions dues à l'amont et à l'aval de la production nucléaire pour s'aligner sur les rapports d'EDF, qui sont conformes au GHG Protocol. Luminus a une participation indivise dans les centrales de Doel 3&4 et Tihange 2&3 (10%) qui ne lui confère aucun contrôle opérationnel ou stratégique. Par conséquent, Luminus n'est pas tenu de comptabiliser les émissions amont et aval dues à la production nucléaire. Ces émissions ont été supprimées des bilans carbone 2017, 2018 et 2019 pour permettre les comparaisons d'une année sur l'autre. Les années précédentes, ces émissions avaient été calculées sur base des facteurs d'émissions moyens des centrales nucléaires françaises. Ces émissions représentaient 0,2% de l'empreinte carbone totale en 2019.

Corrections bilans carbone 2018 et 2019

Deux corrections de facteurs d'émission ont été effectuées pour l'électricité, entraînant un retraitement des bilans carbone précédents.

1. Le facteur d'émissions lié à l'amont et aux pertes sur les réseaux T&D des ventes d'électricité a été corrigé de 80,8 gCO₂/kWh à 77 gCO₂/kWh. Il est maintenant aligné avec le bilan carbone de 2018 et les dernières recommandations de l'AIE et du GIEC. Suite à ce retraitement, 46 ktCO₂e ont été retirées du bilan carbone 2019.
2. Le facteur d'émissions des pertes sur les réseaux T&D de l'électricité consommée par Luminus a été corrigé de 0,007 tCO₂e/MWh à 0,01 tCO₂e/MWh (maintenant en ligne avec l'AIE). Il en résulte une augmentation non significative des émissions (+5 tCO₂ en 2018 et +6 tCO₂ en 2019).

Précisions sur la collecte de données 2020

Les données relatives aux transports publics n'ont pas pu être collectées pour 2020, notamment, parce qu'il est difficile d'évaluer le nombre réel de trajets effectués pendant la crise COVID. Enfin, la consommation des voitures électriques en dehors des bureaux (domicile des employés, bornes de recharge publiques, etc.) n'est pas mesurée et n'est donc pas incluse dans le bilan carbone.

Mise à jour des facteurs d'émissions

Les facteurs d'émissions utilisés pour les trajets en voiture ont été mis à jour pour suivre les derniers développements de l'ADEME** (Voiture moyenne : 0,253 kgCO₂/km → 0,193 kgCO₂/km ; Amont du diesel : 0,655 kgCO₂/litre → 0,657 kgCO₂/litre ; Essence : 2,793 kgCO₂/litre → 2,807 kgCO₂/litre).

Cette mise à jour entraîne un impact non significatif sur le bilan carbone 2020 (déplacements domicile-travail et voyages d'affaire).

* Les ventes d'électricité à VEB et Bolt représentaient 0,03% des ventes en 2019 et 7% en 2020. Les ventes de gaz à VEB et Bolt représentaient 8% en 2019 et en 2020. Les émissions liées aux ventes de gaz et d'électricité à ces plateformes auraient augmenté le bilan carbone de 9% en 2020.

** L'Agence française de la transition écologique.

Réduire l’empreinte carbone de Luminus : actions volontaires

Le cadre

Une taskforce « Climaction »

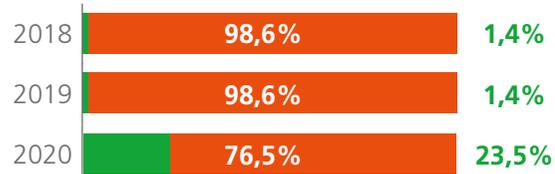
Certaines sources d’émission, notamment celles liées à la mobilité, font l’objet d’un plan d’action spécifique, mis en oeuvre par une équipe transverse de « Climacteurs ».

Cette équipe passe en revue chaque année les différentes sources d’émission générées par l’activité du personnel et les opportunités de les réduire.

Une politique véhicules centrée sur l’électrification

La politique de Luminus en matière de voitures de société est en évolution constante, afin de réduire l’empreinte carbone de la flotte automobile, tout en veillant à proposer une gamme de véhicules adaptée aux besoins des différents conducteurs. En 2020, le projet EV60 a permis d’électrifier plus d’un quart de la flotte, soit 110 voitures commandées sur un total de 417 (26,4%). 97 véhicules étaient déjà sur la route en fin d’année.

Electrification de la flotte automobile



■ Taux d’électrification de la flotte automobile de Luminus
 ■ Voitures thermiques

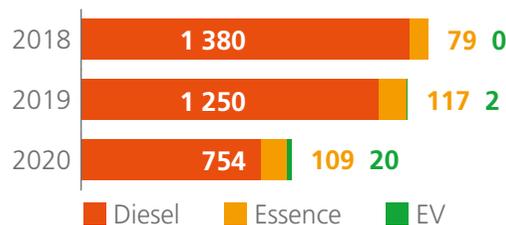
Source : Luminus.

Les indicateurs

Parc automobile : émissions en baisse de 35,5%

Les émissions réelles du parc automobile ont diminué de 35,5% par rapport à 2019. Cette baisse est due, d’une part, à une baisse de 40% des émissions des véhicules diesel, liée à la diminution des déplacements durant la crise sanitaire, d’autre part, à l’augmentation considérable du nombre de véhicules électriques (nouveaux embauchés et remplacements d’anciens véhicules). Fin 2020, 26,4% de la flotte était électrifiée. La consommation* des véhicules électriques ne représente que 3% du total de la consommation énergétique de la flotte.

Emissions du parc automobile de Luminus (en tCO₂e)



GRI 305-1

Source : Luminus.

* À noter qu’à l’heure actuelle, ces chiffres ne comprennent pas les rechargements effectués à domicile ou à l’étranger.

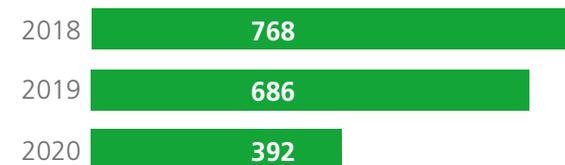
Trajets domicile-travail : légère baisse du nombre de cyclistes

En 2020, 99 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d’utilisation d’une bicyclette pour les trajets domicile-travail, au lieu de 108 en 2019. Au total, 76 402 kilomètres de vélo ont été enregistrés (-27,8% par rapport à 2019), soit une moyenne de 771,73 kilomètres par an par cycliste. Cette légère baisse est attribuable aux confinements successifs durant la crise.

Importante baisse de la consommation de papier (-42,9%)

En 2020, le nombre d’impressions requises par les utilisateurs a diminué fortement (-42,9%). Cette baisse est notamment due à l’augmentation du télétravail.

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)



Source : Luminus.

Baisse des émissions liées aux bâtiments : le fruit d'un effort structurel

Les émissions liées aux principaux bâtiments administratifs occupés par Luminus ont fait l'objet d'un effort de réduction structurel depuis cinq ans. Ces efforts ont permis de réduire la consommation de gaz et d'électricité, malgré des variations saisonnières encore visibles – notamment en 2017.

Liège : les effets positifs d'un bâtiment passif

Sur le graphe ci-dessous, le déménagement des locaux commerciaux de Liège dans un bâtiment passif, opéré début 2018, produit ses effets depuis trois ans. La consommation de gaz naturel est inexistante, tandis que la consommation d'électricité a globalement baissé (-52% en 2018 par rapport à 2017). Les consommations 2019 et 2020 sont plus importantes, en raison d'une utilisation accrue de la climatisation ou de la ventilation mais restent en-dessous des consommations observées avant déménagement.

Consommation d'énergie du site de Liège (MWh)



■ Électricité ■ Gaz

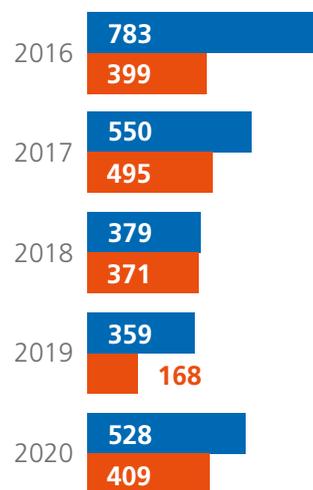
Source : Luminus/Climact.

Hasselt : remontée des consommations en 2020 suite à la crise sanitaire

Concernant le site de Hasselt, plusieurs faits marquants peuvent être relevés :

- l'effet de la réduction des surfaces occupées par Luminus à Campus Corda en 2018 sur la consommation de gaz (-25% par rapport à 2017) comme d'électricité (-31%) ;
- l'effet de la ventilation accrue mise en place dans les locaux en 2020, sur la consommation d'électricité et surtout de gaz.

Consommation d'énergie du site de Hasselt (MWh)



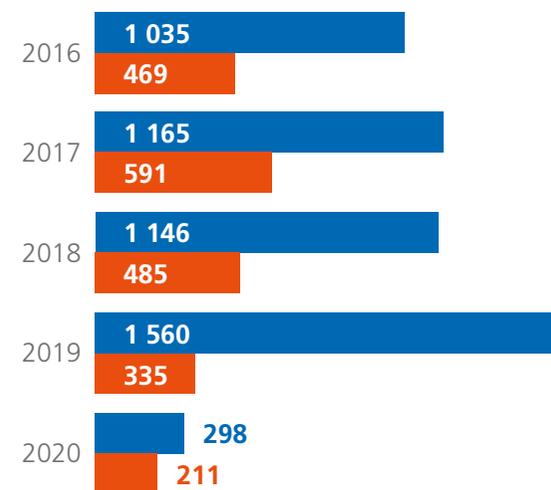
■ Électricité ■ Gaz

Source : Luminus/Climact.

Siège social à Bruxelles: les effets d'un déménagement

Le déménagement du siège social de Luminus dans un bâtiment quasi passif, en janvier 2020, a eu les effets attendus : la consommation de gaz et d'électricité a chuté de façon spectaculaire (-81% pour l'électricité et -37% pour le gaz par rapport à 2019). La pérennité de ces résultats devra être vérifiée hors pandémie car les trois étages ont vu leur taux d'occupation considérablement réduit, tandis que le système de ventilation était modifié pour maximiser la circulation d'air.

Consommation d'énergie du siège social à Bruxelles (MWh)



■ Électricité ■ Gaz

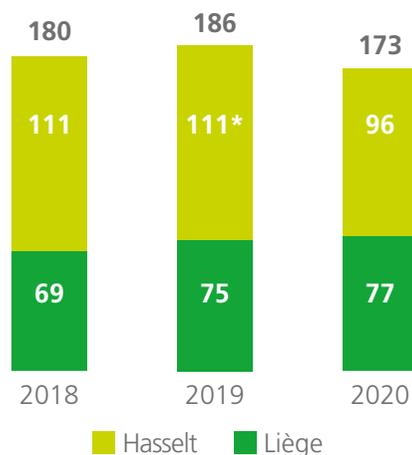
Source : Luminus/Climact.



Autoproduction à Hasselt et Liège

Deux bâtiments occupés par Luminus à Hasselt et Liège produisent une partie de l'électricité qu'ils consomment grâce à des panneaux photovoltaïques placés sur les toits (respectivement 15% et 47% de leur consommation totale).

Auto-consommation de l'électricité renouvelable produite sur site (MWh)



Source : Luminus/Climact.

Sécurité des installations

Le cadre

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

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

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

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

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

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

Les indicateurs

Aucun incident environnemental n'a dû être déclaré en 2020.

A ce jour (au 31 décembre 2020), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

Nombre d'incidents environnementaux déclarés aux autorités



Source : Luminus.

* Consommation estimée sur base de la consommation de 2018.

Protection des écosystèmes

CONSOMMATION D'EAU

Le cadre

L'eau douce prélevée en amont des centrales thermiques est utilisée soit pour refroidir les installations (« eau de refroidissement »), soit pour différents procédés de production (« eau déminéralisée »).

Les centrales thermiques doivent être refroidies par une source froide qui est soit l'air ambiant, soit l'eau d'un fleuve, d'une rivière ou d'un canal. Dans le premier cas, l'échange thermique se produit dans un aérocondenseur ou dans une tour de refroidissement. Dans le second cas, l'eau pompée à proximité de la centrale doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits de refroidissement afin d'éviter des problèmes d'oxydation et d'entartrage.

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

Dans les centrales thermiques, certains circuits de refroidissement doivent rester sous eau, même lorsque l'unité n'est pas en fonctionnement (c'est notamment le cas pour la centrale TGV de Seraing). Du fait de l'arrêt d'une partie de l'installation, une partie de l'eau prélevée en amont ne fait que transiter dans les circuits sans être chauffée ou traitée.

En accord avec les autorités, ce volume de transit n'est pas comptabilisé dans les rejets déclarés aux autorités.

Les indicateurs

La consommation d'eau a baissé de moitié

Le volume d'eau prélevée en 2020 a quasiment baissé de moitié (-45%), principalement du fait du fonctionnement en circuit fermé de la centrale de Seraing. L'eau consommée, notamment par évaporation, s'élevant à 1,3 millions de m³, a également baissé de moitié (-43,5%), et ne représente que 28% de l'eau prélevée en amont de la centrale, tout comme en 2019.

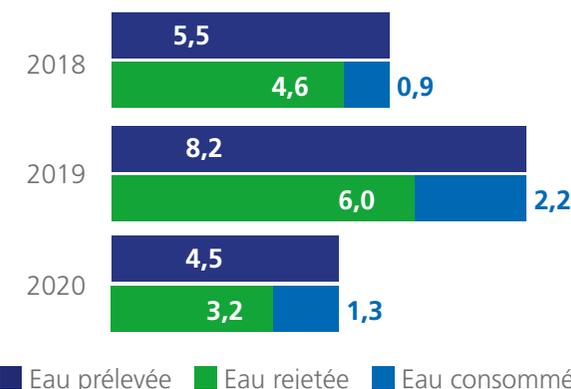
Diminution de moitié de l'intensité eau

L'intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques a baissé de 46,7% en 2020 par rapport à 2019, principalement à cause d'une baisse importante observée à Seraing et à Angleur.

Sur le site de Seraing, malgré l'augmentation des heures de fonctionnement de la centrale en 2020, l'intensité eau a baissé de 65,4% par rapport à 2019, principalement en raison du fonctionnement en circuit fermé durant toute l'année. Le besoin en eau prélevée est ainsi très limité car il ne sert qu'à compenser les pertes par évaporation au niveau de la tour de refroidissement.

À Angleur, l'eau de déminéralisation, puisée dans l'Ourthe, est utilisée pour réduire les émissions de NOx et pour augmenter le rendement des turbines. Ayant modernisé sa chaîne de déminéralisation en 2019, la centrale d'Angleur a réussi à baisser son intensité eau de 0,80 l/kWh en 2018 à 0,59 l/kWh en 2020.

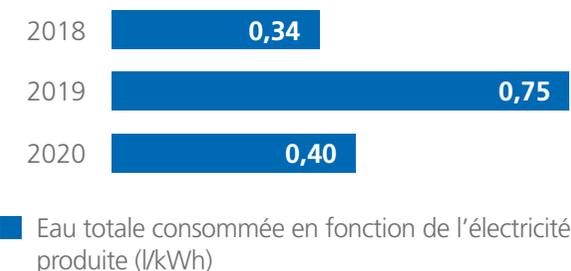
Eau totale utilisée par les centrales thermiques (millions de m³)



GRI 303-1

Source : Luminus.

Intensité de l'usage de l'eau sur les sites thermiques



Source : Luminus.



QUALITE DE L'AIR

Les indicateurs

Emissions d'oxyde d'azote en légère hausse

Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) sont en légère hausse (+7,3%) en raison de l'augmentation de la production des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus.

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

Emissions de dioxyde de soufre en légère hausse

L'augmentation des émissions de dioxyde de soufre observée en 2020 est essentiellement due à un changement de méthodologie. En effet, à la demande du groupe EDF, une quote-part « émissions de SO₂ » a été calculée* en fonction de la consommation de gaz naturel. Cette estimation représente 92% du total ci-contre.

Les émissions restantes sont dues :

- à l'utilisation de 146 tonnes de fuel dans deux cycles ouverts du site d'Angleur, du fait d'un incident technique ayant rendu temporairement impossible l'alimentation en gaz naturel ;
- aux essais des diesels de Ham (5 tonnes) et de Seraing (14 tonnes), dans le cadre des contrats black-start.

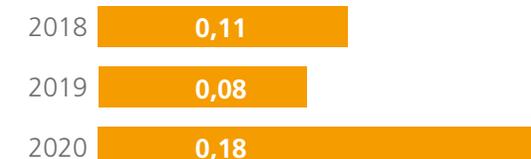
Emissions totales de NOx (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Emissions de NOx, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Emissions totales de SO₂ (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.

* Ce calcul n'a pas été appliqué aux années 2018 et 2019.

GESTION DES DECHETS INDUSTRIELS

Le cadre

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

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

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

Les indicateurs

Baisse du volume de déchets traités

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en baisse (-44,5%), du fait de la moindre hydraulité. Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 124 000 euros en 2020.

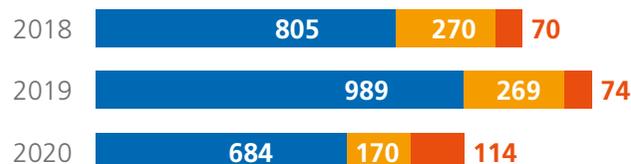
Le volume de déchets industriels non dangereux a également diminué, du fait de l'absence de chantier d'envergure en 2020. Le volume de déchets industriels dangereux a augmenté (+54,1%) par rapport à 2019, principalement du fait de l'évacuation de déchets résiduels, dans le cadre de la désaffectation de deux tanks à mazout sur le site de Seraing. Les volumes 2018 et 2019 sont en grande partie liés au démantèlement de la centrale thermique de Monsin, de septembre 2018 à février 2019.

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

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

En 2020, la quantité de déchets recyclés a diminué en raison de la baisse du volume de déchets à extraire de la Meuse. Ce volume a diminué du fait d'une météo plus clémente en 2020, comparé à 2019. Cette baisse de volume a permis un taux de recyclage plus élevé en 2020 (99,2%). Certains déchets restent « non-recyclables » en raison de l'absence de filière de recyclage à leur effet.

Déchets industriels classiques (tonnes)



- Déchets extraits de la Meuse (recyclés en totalité)
- 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.

GRI 306-2

Déchets recyclés (tonnes) et proportion (%) de déchets recyclés par rapport au total produit ou extrait de la Meuse



GRI 306-2

Source : Luminus.



PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

Le cadre

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

Les projets susceptibles d'avoir un impact significatif sur les équilibres écologiques sont soumis à une étude d'incidences préalable à la délivrance d'un permis environnemental.

Des études comparables sont également menées lors du renouvellement des permis, pour les centrales disposant d'un permis de classe 1 & 2 et pour des projets spécifiques tels que définis dans la législation. Pour les autres projets, une note est rédigée dans laquelle les principaux effets sur l'environnement sont discutés en les quantifiant et en déterminant le cas échéant des mesures d'atténuation.

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

Les indicateurs

	2018	2019	2020
Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place GRI 304-3	11	13	22
Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place GRI OG4	7	7	11
Nombre d'études de suivi ornithologique en cours	1	1	2
Sites nécessitant un assainissement des sols	1 (Monsin)	1 (Monsin)	1 (Seraing)

Voici une liste des sites sur lesquels sont en place des mesures **obligatoires** de protection de la biodiversité et également la liste des sites sur lesquels Luminus a mis en place **volontairement** des mesures de préservation ou de restauration de la biodiversité.



[Biodiversité mesures obligatoires 2020](#)
Adobe Acrobat Document 85 KB



[Biodiversité mesures volontaires 2020](#)
Adobe Acrobat Document 24 KB

Voici une liste des audits réalisés pour inventorier les sols pollués. Cette liste montre que :

- La pollution détectée sur le site de Monsin a fait l'objet d'un assainissement ;
- La rédaction d'un plan d'assainissement a été demandée par la région wallonne pour remédier aux pollutions historiques détectées sur le site de Seraing. Ce plan devra être rendu au plus tard le 31 décembre 2021.



[Audits sols sites Luminus 2020](#)
Adobe Acrobat Document 111 KB

ACTIONS VOLONTARISTES

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

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

- les parcs éoliens sur lesquels un suivi ornithologique est mis en place en partenariat avec l'association Faune & Biotopes.

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

Mesures compensatoires mises en œuvre à Juprelle : dix hectares pour favoriser l'avifaune agraire

Lors d'une visite effectuée par l'association Faune & Biotopes* en juin 2020, dans le cadre du suivi des mesures compensatoires prévues à proximité du futur parc éolien de Juprelle, une erreur d'implantation a pu être observée. Des mesures correctives ont été mises en place pour que le cahier des charges initial soit respecté d'ici le printemps 2021.

En vue de l'installation de cinq éoliennes sur le territoire de la commune de Juprelle, à proximité de Liège, Luminus a demandé à l'asbl Faune & Biotopes de superviser la mise en place des mesures compensatoires prévues dans le permis, en collaboration avec l'agriculteur chargé des semis. Le permis accordé prévoyait l'implantation de dix hectares de mesures compensatoires. Ces mesures ont été installées à environ cinq kilomètres au sud du parc éolien sur des parcelles localisées dans la plaine agricole,

elle-même située entre les villages de Lantin et de Xhendremael. Il s'agit d'aménagements spécifiques, adaptés au milieu agricole : maintien de couvert nourricier durant l'hiver d'une part, mise en place de tournières enherbées permanentes d'autre part.

Ces mesures agro-environnementales se composent de deux parcelles de couverts nourriciers qui doivent rester sur pied en hiver, entourées d'une bande de couvert enherbé de 15 mètres de large, à faucher chaque année après le 15 juillet. La première parcelle, de huit hectares, doit être divisée en deux par une bande enherbée de 15 mètres, pour séparer deux zones de couverts nourriciers différents. La deuxième parcelle compte deux hectares.

Lors de la visite effectuée le 12 juin 2020, Faune & Biotopes a constaté que la convention signée avec l'agriculteur en 2016 n'était pas respectée en totalité : la bande enherbée prévue au milieu du grand bloc de huit hectares n'avait pas été mise en place lors des semis printaniers.

Suite au rapport remis par Faune & Biotopes, et avec l'accord du Département Nature et Forêts, l'agriculteur a fauché une partie du couvert nourricier à la fin de l'été 2020, afin de préparer l'installation de la future bande enherbée redécoupant le bloc en deux. L'installation telle que prévue au cahier des charges initial doit se faire au printemps 2021.

En décembre 2020, les parcelles offraient déjà nourriture et refuge pour l'avifaune, particulièrement pour plusieurs espèces nicheuses : les Bruants jaune et proyer, l'Alouette des champs, la Perdrix grise et les busards.

Le Bruant proyer, affecté par la disparition des bandes herbeuses en bordure des champs, fait partie des espèces « en danger » (liste rouge établie par le Service Public de Wallonie).

* Faune et Biotopes est une asbl qui travaille sur l'aménagement des plaines agricoles, des forêts et des milieux aquatiques, en concertation étroite avec les différents acteurs qui s'y côtoient (agriculteurs, naturalistes, communes, etc.).





Poursuite du programme Life4Fish : plusieurs actions clés

Le programme Life4fish, destiné à préserver les saumons et les anguilles lors de leurs migrations, s'est poursuivi en 2020, malgré la crise sanitaire. De nouvelles étapes ont été franchies, avec la mise en place des dernières solutions à tester.

Luminus, avec l'aide de ses partenaires* et le soutien financier de la Commission européenne, continue de progresser dans la mise en place et le test de solutions permettant de mieux préserver l'ichtyofaune. Le programme Life4fish a pour but d'aider les jeunes saumons atlantique et anguilles argentées européennes à mieux franchir les ouvrages installés sur la Meuse, afin de préserver la biodiversité, tout en garantissant la continuité de la production d'énergie renouvelable en Wallonie.

L'année 2020 a été marquée par différentes étapes clés sur le site pilote de Grands-Malades :

- La barrière comportementale pour les anguilles installée en 2019 (basée sur la dissuasion électrique) a pu être testée afin d'observer si les anguilles s'orientent bien vers le barrage et continuent leur dévalaison. Les résultats sont positifs, rencontrant les objectifs. Une seconde barrière comportementale a été installée en octobre 2020. Son but : orienter la deuxième espèce visée par le programme, les smolts de saumon, vers un nouvel exutoire de dévalaison.
- Le gros œuvre pour la construction de cet exutoire a été achevé en fin d'année. Il doit ouvrir une nouvelle voie contournant les turbines de la centrale hydro-électrique.

Concernant les smolts de saumons, l'efficacité des barrières et de l'exutoire doit être testée en 2021. Ces résultats permettront de décider de la pertinence d'un déploiement à plus grande échelle de ces solutions. La mise sous eau de l'exutoire et les tests sont prévus à partir de mars.

Evaluation d'autres dispositifs à Ivoz-Ramet et Andenne

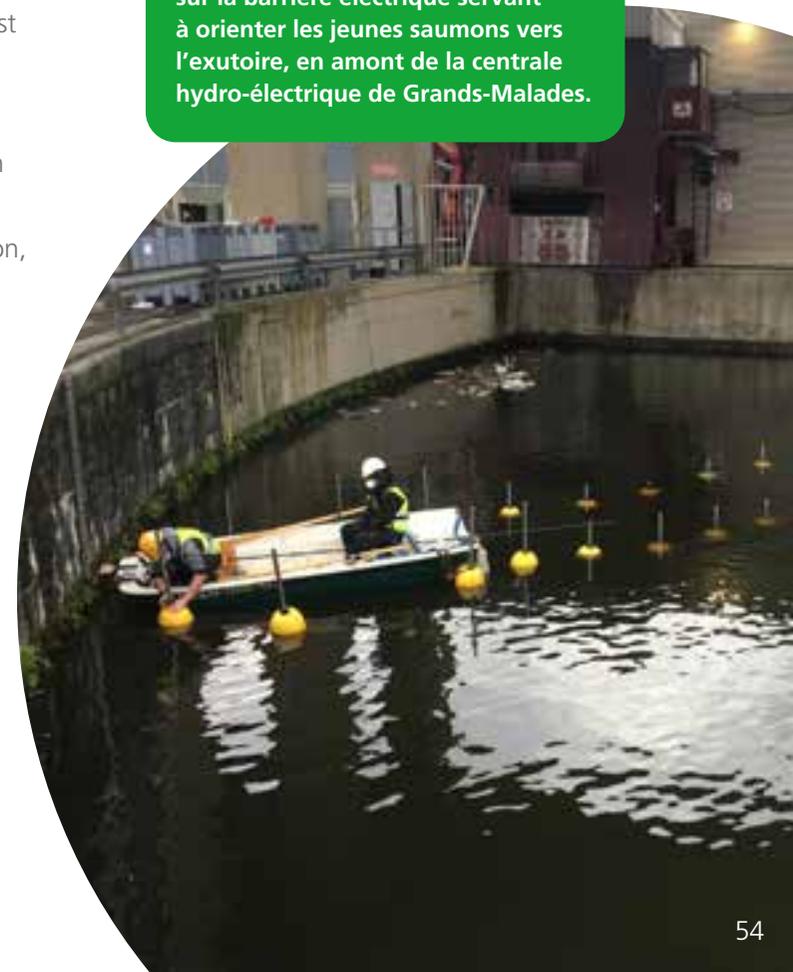
Un modèle de dévalaison global relatif à la migration des anguilles a été testé au niveau du site d'Andenne. Le but de ce modèle de dévalaison est de prédire les moments durant lesquels les anguilles dévalent. Sur cette base, il est alors possible de moduler ou d'arrêter les turbines, afin de permettre un passage par le barrage. Ce modèle sera réutilisé pour définir quelles solutions seront déployées au cas par cas sur d'autres sites ayant potentiellement un impact sur les anguilles.

Un autre modèle de dévalaison pour les smolts de saumon, est aussi en phase de test.

Du fait de la situation sanitaire et des nombreux intervenants nécessaires, les tests des nouvelles turbines de Monsin ont été reportés et devraient être réalisés fin 2021.

Sur le site d'Ivoz-Ramet, la barrière à bulles mise en place en 2019 n'a pas permis d'atteindre les résultats escomptés.

Réglage de la hauteur des bouées sur la barrière électrique servant à orienter les jeunes saumons vers l'exutoire, en amont de la centrale hydro-électrique de Grands-Malades.



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

Élimination de plantes invasives sur le site de Seraing

En décembre 2020, Luminus a pris la précaution de procéder à l'élimination de deux essences de plantes dites invasives, avant de réaliser des essais de stabilité de sol sur le parc du val à Seraing.

Dans le cadre de la demande de permis unique pour le projet* de construction d'un nouveau cycle combiné gaz sur le site de Seraing, le bureau d'ingénieurs-conseils CSD a réalisé une étude d'incidence environnementale qui a démarré à l'été 2019. Cette étude inclut notamment un relevé complet de la faune et de la flore sur le site.

Lors de cette phase d'étude, deux espèces de plantes reconnues invasives par les autorités wallonnes ont été identifiées sur le site : l'arbre à papillons (Buddleia de David) est classé « à surveiller » tandis que la renouée du Japon (Fallopia japonica) est sur liste noire, en raison de son caractère très invasif et difficile à éliminer.

La société chargée de l'entretien des espaces verts a pu intervenir en décembre 2020 pour procéder à l'élimination des plantes en conformité avec les recommandations en vigueur. Les intervenants ont pu analyser l'ensemble de la zone à traiter et déraciner les plantes, avant de les mettre dans des sacs étanches, déposés en décharge pour élimination. Il était en effet souhaitable d'intervenir avant toute intervention d'engins afin de limiter les risques de dissémination de ces espèces.

Un suivi sera assuré dans les prochaines années pour éviter toute recolonisation de plantes invasives résiduelles ou provenant des espaces périphériques à risque (voies de chemins de fer et cheminement RAVeL**).

L'arbre à papillons (Buddleia de David) et la renouée du Japon (Fallopia japonica) - en photo ci-contre - sont inscrits sur la liste des espèces invasives en Belgique. La première est « à surveiller » et la deuxième est sur liste noire.

* Ce projet de construction a fait l'objet d'un dépôt de permis en juillet 2020. La décision d'investissement, après obtention du permis, est soumise à l'accord des actionnaires de Luminus, et fonction du mécanisme de soutien des capacités de production belges, encore en cours de négociation.

** Le RAVeL longe le site, il s'agit d'un chemin réservé aux piétons, cyclistes, cavaliers et personnes à mobilité réduite.



Partenariat avec Jane Goodall Institute Belgium : 18 050 arbres plantés sur trois sites belges en 2020

Le partenariat signé en 2019 entre Luminus et le Jane Goodall Institute Belgium s'est poursuivi en 2020. Quelques 1 600 volontaires ont planté 18 050 arbres en un jour, répartis sur trois sites, en Flandre et en Wallonie.

Depuis 2017, le Jane Goodall Institute Belgium et Luminus collaborent à travers plusieurs actions ayant pour but de lutter contre la déforestation. En 2019, un partenariat de trois ans avait été signé entre les deux parties pour planter chaque année au minimum 12 000 arbres en Belgique et 1 200 000 arbres en Afrique, soit un total de 36 000 arbres en Belgique et 3,6 millions d'arbres en Afrique.

Ces arbres absorberont un total de 80 000 tonnes de CO₂* par an, soit les émissions annuelles liées à la consommation d'électricité et de gaz de près de 20 000 ménages**. Le 2 février 2020, à l'occasion du Forest in One Day, Luminus et ses partenaires ont pu planter 18 050 arbres en un

jour. Pour ce faire, Luminus s'est fait accompagner pour la sélection et la plantation des arbres par De Bosgroepen en Flandre et par Sylva Nova en Wallonie. Leur expertise a permis de sélectionner des essences locales et de les planter en accord avec les meilleures pratiques, afin de maximiser les effets positifs du partenariat sur le long terme.

A Hoeselt, 8 850 arbres et arbustes ont été plantés sur une prairie de 3,8 hectares. 600 volontaires ont été rejoints par la ministre flamande de de l'Environnement et de l'Énergie, Zuhail Demir. Sur ce site, 13 espèces indigènes comme le chêne pédonculé, le chêne rouvre et l'érable ont été utilisées.

A Waasmunster, 700 volontaires se sont réunis pour planter 6 200 essences indigènes sur une lande de trois hectares. Pour créer cette nouvelle forêt mixte de feuillus indigènes, le chêne d'été, le chêne rouvre, le pin sylvestre et le bouleau verruqueux ont été sélectionnés.

A Tinlot, un bois de deux hectares avait été détruit par le scolyte de l'épicéa et la chalarose du hêtre. 3 000 nouveaux arbres ont pu être plantés par 300 volontaires afin de restaurer cet espace déjà boisé. Ici aussi, le choix d'essences telles que le hêtre, le chêne, le merisier ou le cèdre permettra de recréer une forêt composée de 90% de feuillus et de 10% de résineux.

Plantation des arbres le 2 février 2020 à Hoeselt. De gauche à droite :

- Bert Vertessen, Échevin des Travaux publics, de l'Emploi, de l'Énergie et de l'Environnement
- Werner Raskin, bourgmestre de Hoeselt
- Bert Lambrechts, Président du Bosgroep Limburg et membre de l'exécutif Provincial pour l'Environnement et la Nature
- Zuhail Demir, ministre flamande de la Justice, de l'Environnement, de l'Énergie et du Tourisme.
- Grégoire Dallemagne, CEO Luminus
- Jan Peumans, ancien président du Parlement flamand
- Anouska Plasmeijer, JGI Belgium
- Karolien Van Diest, Bosgroep Limburg
- Urbain Raskin, propriétaire du terrain

* Sur base de 22 kg de CO₂e absorbé par arbre, par an.

** À raison de 4 tonnes de CO₂e par ménage, par an - sur base de 3,5 MWh/an par famille pour l'électricité, et 13,6 MWh/an pour le gaz.





Satisfaire nos clients : de multiples enjeux

Protection des consommateurs

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

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

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

Pratiques commerciales

Les pratiques commerciales doivent faire l'objet d'une grande vigilance, tant du point de vue respect des réglementations que de la satisfaction des clients.

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

Qualité de service

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

Clients vulnérables

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

Solutions énergétiques

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

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

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

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

Sécurité d'approvisionnement

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

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

Pratiques commerciales

Le cadre

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

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

En 2020, la vente en face à face ainsi que dans les lieux publics a subi de nombreuses interruptions du fait de la crise sanitaire.

Les indicateurs

Hausse de la satisfaction mesurée après signature du contrat

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

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

Le score NPS après signature du contrat s'est établi à +28 en 2020, soit un niveau équivalent à celui de 2018.

Cette augmentation est due à un meilleur suivi de la qualité de service. En effet, en 2020 :

- des feedbacks individuels réguliers ont été fournis aux représentants commerciaux en ligne ;
- les questions de suivi de qualité envoyées aux clients ont été améliorées.

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



Source : Luminus.

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

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

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



Qualité de service

Le cadre

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

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

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

Les indicateurs

Hausse de la satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact

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

Le score NPS « après un contact » a légèrement augmenté (+4) en 2020. Ceci est principalement dû au suivi constant et rigoureux de la qualité des appels. En outre, le Q&A en ligne a été amélioré, pour mieux répondre aux questions les plus fréquemment posées, facilitant ainsi l'expérience du client.

Satisfaction en légère hausse vis-à-vis des nouveaux services

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

Ce score NPS est également en légère hausse (+3) en 2020, notamment grâce à l'amélioration, au niveau du call center, de la planification des maintenances préventives des chaudières. Le niveau de satisfaction vis-à-vis des techniciens intervenant chez les clients résidentiels se maintient à un niveau exceptionnel.

* Le Score NPS nouveaux services publié ci-dessus ne comprend pas les niveaux de satisfaction vis-à-vis de l'installation des panneaux photovoltaïques.

Score NPS dans la semaine suivant un contact



Score NPS vis-à-vis des nouveaux services



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

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

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

Baisse du nombre de plaintes

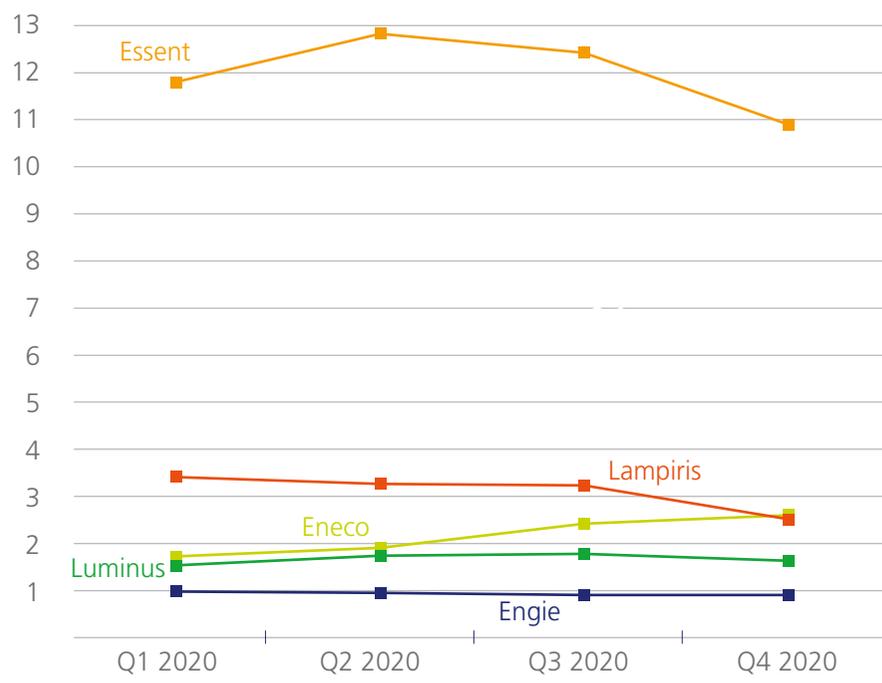
En cas de litige avec un fournisseur, tout client peut porter plainte auprès des régulateurs régionaux ou du médiateur fédéral de l'énergie. Les plaintes sont enregistrées sous le nom du fournisseur ou du distributeur d'énergie concerné.

Selon le baromètre du régulateur flamand, le nombre de plaintes recevables enregistré au nom de Luminus est resté bas, passant d'une moyenne de 1,62 en 2019 à une moyenne de 1,67 (+3,1%) en 2020.

Par ailleurs, le nombre total de plaintes recevables et non-recevables concernant Luminus auprès du service de médiation fédéral a diminué de 28% en 2020 par rapport à 2019, signe de la mobilisation des équipes au service des clients, durant une année difficile pour tous.

Le graphe ci-dessous reprend les scores des principaux fournisseurs, dits « cinq étoiles », sur au moins l'un des quatre trimestres de l'année.

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



Customer First : un programme qui s'adapte aux circonstances

Le programme Customer First, lancé en 2019 pour mieux concrétiser au quotidien la première valeur de Luminus, s'est poursuivi en 2020.

Le programme « Customer first » comprend quatre types d'actions. Celles impliquant une évolution des comportements, celles concernant les process ou l'expérience client, ou encore l'évaluation des résultats. En 2020, 45% des collègues de Retail et B2B ont participé au programme, qui leur a permis de mieux comprendre le point de vue des clients.

Le travail à distance généralisé à partir de la mi-mars a fait évoluer le programme, notamment sur la partie « expérience clients ».

En effet, Sophie Lambrechts, Customer Experience Manager, a proposé de s'inspirer des séances de détection des « appels inutiles » (waste calls), généralement menées individuellement, pour les transformer en discussions plus collectives.

« Ce qu'on appelle un « waste call », explique Sophie Lambrechts, « c'est un appel que le client aurait pu s'épargner, en trouvant la réponse par lui-même, via le site internet ou tout autre moyen (facture, mail, etc.). En écoutant ensemble, avec des collègues de différents départements, les mêmes appels,

nous avons pu échanger directement sur nos diagnostics et nos idées d'amélioration. Cela nous a permis d'avoir des discussions très riches, plus productives, sur le vécu et les attentes des clients. Au total, par groupes de 4 à 8 personnes, nous avons écouté la voix de nos clients pendant plus de 260 heures. Cela nous a permis tout à la fois de tirer parti du besoin de maintien des liens humains entre collègues et du développement des interactions digitales. Et, bien sûr, d'identifier des améliorations et de les mettre en place ».

Le score de satisfaction des participants à cette partie du programme est éloquent : 94,4%.

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



Clients vulnérables

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

Le cadre

Luminus est dépendant des régulations externes, mises en place par les pouvoirs publics pour éviter les coupures liées aux défauts de paiement et limiter le surendettement. L'entreprise s'efforce néanmoins de proposer des solutions individualisées, en cas de difficulté. Les processus de l'entreprise doivent à la fois être conformes aux lois et régulations, éviter le surendettement des clients et préserver la solvabilité de Luminus, sachant que les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble du montant de la facture (y compris la part des réseaux, alors que la fourniture d'électricité, par exemple, ne représente que 23 à 27,5% de la facture totale).

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

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

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

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

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

En 2020, des propositions de plans de paiement automatiques ont été mises en place sur le site internet de Luminus. Celles-ci ont permis aux clients de générer eux-mêmes des plans de paiement qui peuvent être répartis sur plusieurs échéances.

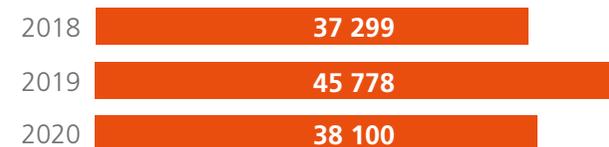
Les indicateurs

Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire

En 2020, le nombre de plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire est en baisse, en raison des aides gouvernementales versées durant la crise sanitaire, notamment aux clients bénéficiant du tarif social. Ainsi, le nombre de plans de paiements court terme est en forte baisse.

La légère contraction du portefeuille clients explique également en partie la baisse du nombre de plans de paiement.

Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



Source : Luminus.

Solutions énergétiques

Le cadre : offres clients résidentiels

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

Parmi les produits proposés, figurent :

- Comfy Green Electricity (électricité renouvelable 100% belge) est également proposée sous la forme de Comfy Shine pour les propriétaires de panneaux solaires et de Comfy Plugin pour les voitures hybrides/électriques.
- Comfy Gas (avec une réduction substantielle sur l'entretien chaudière).
- Ecoflex (produit variable, incluant l'électricité verte et la compensation CO₂ du gaz consommé par le client).

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

Parmi les services proposés, figurent :

- Les installations de nouvelles chaudières à condensation peuvent faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de CO₂.
- Les contrats d'entretien chaudières permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des panneaux solaires peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique. Une hotline panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de souci avec des panneaux déjà installés.
- Des batteries domestiques, à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement.

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

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

Nouvelle offre B2C

En 2020, une nouvelle offre a été lancée à destination des clients résidentiels. Il s'agit de Luminus Comfy Plugin, une formule réservée exclusivement aux propriétaires de voitures électriques qui souhaitent bénéficier d'une électricité renouvelable 100% belge. Cette nouvelle offre permet en outre aux clients de bénéficier de certains avantages, comme l'électricité gratuite pour 5 000 kilomètres par an, pendant trois ans.

Panneaux solaires et confinement : nos experts ont continué d'aider nos clients à distance

Pendant la période de confinement liée au Covid, nos experts ont dû suspendre les visites à domicile mais ont pu continuer à aider et conseiller les clients résidentiels via des appels vidéo.

Les Créateurs de différence en tant que source d'inspiration

Le blog lumiworld.be propose des informations régulièrement mises à jour sur l'efficacité énergétique et s'inspire régulièrement de l'expérience de celles et ceux qui font la différence en matière de développement durable. Chaque mois, un « Créateur de différence » est interviewé et mis à l'honneur dans les pages du blog.

Un spot vidéo a également été réalisé en fin d'année pour inspirer encore plus les consommateurs, en mettant en valeur de façon humoristique certains de ces « créateurs de différence ». Ce spot a fait l'objet d'une large diffusion sur les chaînes de TV nationales, sur les plates-formes de streaming et les réseaux sociaux.

Le cadre : offres clients entreprises

Pour réduire leur consommation, leur facture et leur empreinte carbone, les entreprises peuvent s'appuyer sur le groupe Luminus et l'ensemble de ses filiales de services et travaux énergétiques : ATS, Newelec, Dauvister, Insaver et Luminus Solutions.

Plusieurs types de services sont proposés.

- Les Contrats de Performance Energétique ([voir page 66 Renowatt](#)) visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable, après audit. « Building Performance » offre une solution « tout compris » qui garantit des économies d'énergie à l'issue des travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments. Building Performance prévoit une gestion complète des installations, en particulier des installations HVAC (Heating Ventilation Air Conditioning), et la possibilité d'intervention 24/7, soit l'assurance d'un niveau de confort optimal.
- Luminus propose en outre deux offres « Building Solutions » plus ciblées, afin d'aider les entreprises à gérer et à améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments tertiaires. « Building Essential » et « Building Efficiency » offrent des solutions incluant une expertise technique détaillée des bâtiments et de leur consommation, ainsi que des travaux de transformation (éclairage, chauffage, isolation, etc.). Building Efficiency comporte également une garantie de performance sur les chaudières.
- La rénovation de l'éclairage des bureaux, entrepôts, etc., permet d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.

- L'installation d'unités de cogénération au gaz naturel ou au biogaz assure de manière durable et efficace la production simultanée de chaleur et d'électricité.
- L'installation de panneaux photovoltaïques ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme de Luminus.
- La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions liées à la mobilité. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants » de leur empreinte carbone (scope 1).
- Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine. Ces garanties peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénération. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque MWh fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2 calculé sur base du marché).
- L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations renouvelables (biogaz, hydraulique, éolien, etc.) ou de cogénération permet à Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts - et en certificats de cogénération pour la Flandre - et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).

- La solution « HVAC automatisé des bâtiments ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

Par ailleurs, Luminus propose aux entreprises une offre de rénovation/remplacement des cabines haute-tension vétustes, qui représentent un risque pour l'alimentation électrique du client.

Les indicateurs

Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques : +50% en un an

En 2020, la progression de la puissance photovoltaïque installée chez les clients, résidentiels comme entreprises, est resté stable, malgré la crise sanitaire : 21,4 MW ont été posés au lieu de 21,3 MW en 2019.

La puissance cumulée a progressé de 49,1% en un an. Elle atteint 65 MW à fin décembre 2020. Ce sont notamment des entreprises comme la KBC, Spadel, Safran, Takeda et Coca-Cola qui ont fait appel aux services des filiales de Luminus, Insaver et Dauvister.

Puissance cumulée des panneaux solaires posés chez nos clients (en MW)



Source : Luminus.

Légère hausse des rachats d'électricité dite « verte » produite par les entreprises

Le nombre d'auto-producteurs dont l'électricité est acquise via un contrat « Green Power » augmente encore en 2020 (+2,2%), ce qui contribue à diminuer l'empreinte carbone de Luminus (scope 3).

En 2020, les auto-producteurs dont Luminus rachète l'électricité renouvelable sont encore en très grande majorité des propriétaires de panneaux photovoltaïques, avec une augmentation de 2,1% par rapport à 2019. Les contrats éolien (-46%), cogénération (-7,7%) et hydrauliques (-42%) sont en baisse par rapport à 2019. De nouveaux contrats biogaz ont fait leur apparition en 2020, avec une part de 0,29% du total des contrats « Green Power ».

69,7% des factures mensuelles émises sans papier

Pour réduire la consommation et les coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique, lors de la vente d'énergie et à l'occasion de chaque interaction avec les clients.

En décembre 2020, on observe une légère baisse (-1,7%) du nombre de factures mensuelles émises sans impression de papier, par rapport au mois de décembre 2019. Cette baisse est liée à la faible contraction du portefeuille clients. En revanche, la proportion de factures sans papier progresse de plus de deux points par rapport au total émis (69,7% au lieu de 67,2% en 2019 et 65% en 2018).

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



Source : Luminus.

Légère baisse des ventes d'électricité assortie de labels de garantie d'origine

L'électricité vendue sous le label « garantie d'origine renouvelable » permet à de nombreuses entreprises de diminuer leur empreinte carbone.

En 2020, le volume vendu d'électricité garantie d'origine renouvelable a baissé de 4% par rapport à 2019, pour atteindre 2 086 GWh.

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

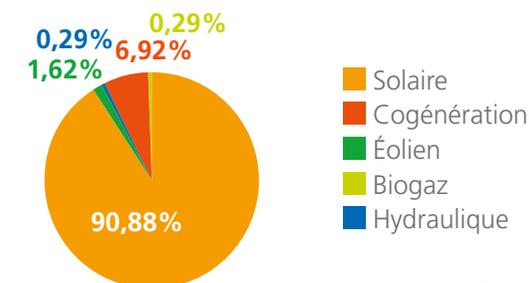


Source : Luminus.

Contrats Green Power (points d'accès)



Type d'énergie acquise chez les clients en 2020, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.



Réseau de chaleur urbain de Gand : trois nouveaux ensembles d'immeubles raccordés

En 2020, le réseau de chauffage urbain qui dessert plus d'une centaine de bâtiments de la ville de Gand – l'un des plus étendus de Belgique avec 23 kilomètres de conduites souterraines* – a poursuivi son extension, avec trois nouveaux raccordements, pour une puissance totale de 3,1 MW. L'extension de ce réseau contribue à réduire l'empreinte carbone de la ville : par rapport à des chauffages individuels, la réduction des émissions de CO₂ est de l'ordre de 30%.

Dockside Gardens

Ces deux blocs d'appartements résidentiels, construits sur le site d'un ancien garage, ont été raccordés au réseau en octobre 2020. Les nouveaux occupants de ces 63 appartements ont pu profiter de la chaleur fournie par le réseau dès janvier 2021.



Rabot phase 2

Le projet Rabot, débuté en 2019, a pour but de raccorder au réseau de chaleur plusieurs séries de logements sociaux. La première phase du projet s'était terminée en 2019, avec le raccordement de 136 appartements. Au cours de l'été 2020, lors de la seconde phase du projet, 95 appartements répartis sur deux blocs ont pu être connectés au réseau. La première injection de chaleur est prévue pour mars 2021, lors des premiers emménagements.



Académie

Deux autres immeubles comportant au total 130 appartements ont été raccordés au réseau urbain en août 2020. Le premier bâtiment, édifié sur le site d'une ancienne caserne de pompiers, est flamboyant neuf. Le second a conservé la façade originelle de l'Académie des arts, classée et restaurée. L'ensemble bénéficie d'une puissance de raccordement de 1,7 MW. La première fourniture de chaleur est intervenue à partir de septembre, pendant la dernière phase de construction/finition du bâtiment. Les premiers occupants devraient emménager dès l'été 2021.



* Ce réseau dessert plus d'une centaine de clients différents : université de Gand, hôpital AZ Sint-Lucas, logements sociaux, bâtiments de la ville de Gand, un centre commercial, une piscine.



Contrat de performance énergétique sur 14 sites scolaires liégeois : fin de la phase rénovation

Etape décisive pour le contrat de performance énergétique signé en 2016 dans le cadre des programmes RenoWatt : la rénovation du dernier des 14 bâtiments a pu être finalisée courant 2020, malgré la crise sanitaire. La consommation d'énergie du bâtiment après rénovation devrait baisser de moitié.

Les contrats de performance énergétique : un outil puissant pour les institutions publiques

Les contrats de performance énergétique (CPE) permettent aux institutions publiques propriétaires d'un patrimoine immobilier de s'engager efficacement dans un programme d'économie d'énergie et de réduction de leur empreinte carbone. Plutôt que de passer une série de marchés séparés pour la réalisation des études, des travaux et de la maintenance, un CPE permet à l'institution de lancer un marché unique auprès d'entreprises actives dans les solutions énergétiques, qui prendront en charge l'ensemble des opérations. Les entreprises soumissionnaires s'engagent en outre sur un niveau d'économies d'énergie à réaliser chaque année, pendant 15 ans, sous peine de devoir compenser financièrement la collectivité. Dans ce cadre, elles assurent l'entretien et la maintenance de l'ensemble des équipements énergétiques des bâtiments – y compris ceux qu'elles n'auraient pas rénovés. Avec de tels partenariats, les institutions publiques bénéficient d'une garantie de résultat sur les économies d'énergie réalisées.

Les travaux de rénovation de l'internat de la Province de Liège, à Seraing, se sont terminés en 2020, bouclant ainsi le programme de travaux établi entre Luminus Solutions et la Province de Liège dans le cadre des programmes Renowatt en 2016. Ces programmes ont pour but de diminuer l'empreinte carbone des bâtiments publics grâce à des contrats de performance énergétique (voir encadré) : le contrat prévoyait la rénovation de quatre sites scolaires de la Province de Liège, six écoles de la commune de Oupeye et quatre écoles de la ville de Seraing.

L'internat de la Province de Liège à Seraing est un immeuble de neuf étages. Luminus Solutions a isolé et remplacé complètement l'enveloppe du bâtiment (châssis, façades et toiture), rénové la chaufferie (en 2019), ainsi que l'ensemble de la régulation qui gère le bâtiment. Des panneaux photovoltaïques ont également été installés sur le toit.

L'économie d'électricité visée est de 13% et celle de gaz naturel de 50%. Les mesures réalisées à mi-parcours des travaux indiquaient déjà une économie substantielle, mais il est nécessaire de mesurer la consommation pendant un an après l'achèvement des travaux pour objectiver l'économie réelle du projet.



L'enveloppe extérieure et les châssis de l'internat ont été entièrement remplacés afin de maximiser les économies d'énergie.

Le marché RenoWatt comporte un volet social de formation par le travail. Des personnes peu qualifiées ou ayant été écartées du marché du travail, ou encore présentant un léger handicap, sont intégrées au sein des équipes de travaux. Cette initiative a permis à quatre personnes d'être engagées en contrat à durée indéterminée par des entreprises partenaires de Luminus Solutions.



Spadel bénéficie de la première injection de biométhane sur le réseau wallon, grâce à Luminus Solutions et à Cinergie

Depuis octobre 2020, le groupe Spadel a fait un pas de plus vers la neutralité carbone : l'unité de cogénération qui alimente le site de production de Spa Monopole en chaleur et en électricité bénéficie d'un contrat garantissant une origine « 80% biométhane », grâce à l'unité de biométhanisation de Cinergie, située à Fleurus. Luminus Solutions a rénové l'unité de cogénération de Spadel, tandis que les équipes Luminus mettaient au point cet accord commercial innovant.

Partenaire de Luminus depuis de nombreuses années, le groupe Spadel a fait appel à Luminus Solutions afin de planifier la rénovation de son unité de cogénération. Après étude, il a été décidé de remplacer le moteur et la génératrice par deux unités reconditionnées, au lieu d'installer une nouvelle machine. À l'issue de cette rénovation fin 2020, Spadel disposait d'une installation de meilleure qualité, plus robuste, plus facile à entretenir, avec un rendement optimisé.

Le biométhane, produit par Cinergie avec des déchets alimentaires, alimente le réseau wallon en énergie renouvelable.



Au même moment, Luminus finalisait un accord commercial innovant avec Cinergie, une société agro-industrielle située à Fleurus. Cet accord, rendu possible par une évolution* de la réglementation wallonne courant 2020, prévoit que Luminus se charge de la commercialisation des volumes de biométhane produits annuellement par Cinergie (soit 40 GWh par an).

Cinergie produit son biométhane à partir d'intrants provenant essentiellement d'effluents d'élevage, de produits agricoles et de déchets agro-alimentaires. Jusqu'à la signature de l'accord avec Luminus, le biogaz produit par Cinergie alimentait sa propre unité de cogénération, qui fournissait de l'électricité injectée dans le réseau, et de l'eau chaude au réseau de chaleur de la ville de Fleurus. L'entreprise souffrait cependant du manque de débouchés au-delà du réseau local.

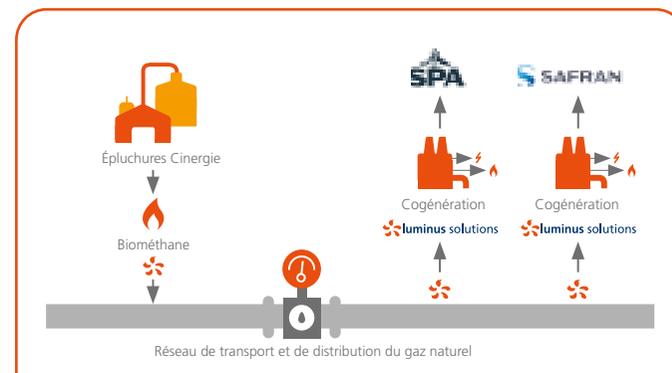
Cinergie : la biométhanisation prend son essor

L'évolution de la réglementation et l'accord avec Luminus ont permis à Cinergie de progressivement doubler sa capacité de production afin d'alimenter l'unité de cogénération du site de production de Spa Monopole notamment, mais aussi celle de Safran, active dans le secteur de l'aéronautique. L'accord conclu entre Spadel et Cinergie prévoit la fourniture annuelle de 14 GWh de biométhane, ce qui correspond à la consommation énergétique d'un peu plus de 930 ménages belges.

* Cinergie peut désormais injecter son biométhane dans le réseau de gaz naturel géré par ORES.

Le biométhane : caractéristiques et avantages

Le biométhane possède les mêmes propriétés que le gaz naturel. Il est obtenu à la suite d'un processus d'épuration du biogaz (mélange composé de méthane CH₄ et de dioxyde de carbone CO₂), généré par digestion anaérobie ou « méthanisation » de matières organiques. Le biométhane présente l'avantage d'être considéré comme 100% renouvelable. Il donne droit à des labels de garantie d'origine permettant de certifier l'origine renouvelable de l'énergie consommée par les entreprises.



La première injection du biométhane de Cinergie dans le réseau a eu lieu le 7 octobre 2020.

L'hôpital St-Trudo se dote d'une nouvelle unité de cogénération et diminue de 20% ses émissions de CO₂

Déjà équipé de panneaux photovoltaïques et d'une unité UPS* dynamique (sans batteries), l'hôpital St-Trudo a franchi un pas de plus dans la gestion durable de son énergie avec l'installation d'une unité de cogénération de 357 kW.

Décidé en 2019, le projet a démarré avant la fin de la même année, grâce à la collaboration de Vanparijs Engineers, filiale de Luminus Solutions, spécialisée dans la cogénération et de Newelec pour les installations électriques. L'unité est pleinement opérationnelle depuis juillet 2020.

Le dimensionnement de l'installation a été calculé avec pour objectif de couvrir l'essentiel des besoins de chaleur de l'hôpital St-Trudo, et d'utiliser intégralement au sein de l'hôpital l'électricité produite. Avec une capacité maximale de 357 kW d'électricité, l'installation peut en effet fournir entre 40 et 90% des besoins en électricité de l'hôpital, dont la demande oscille entre 400 kW en heures creuses et 1000 kW lors des pics.

Efficacité thermique

Pour la partie thermique, l'unité de cogénération est raccordée en série aux trois chaudières qui assuraient jusque-là les besoins en chaleur de l'hôpital. L'unité de cogénération peut produire jusqu'à 480 kW de chaleur, une quantité supérieure à la demande moyenne de l'hôpital qui est de 450 kW. Comme son rendement est supérieur à celui des chaudières, elle est désormais la principale source de chaleur, les chaudières fournissant le surplus lors des pics de demande hivernaux, qui peuvent atteindre 1000 kW. Afin d'améliorer encore l'efficacité énergétique de l'ensemble, l'unité de cogénération est raccordée à un réservoir tampon d'une capacité de 12000 litres. Le recours à ce tampon d'eau chaude permet en effet de lisser les pics de demande de chaleur et de diminuer le nombre de démarrages et d'arrêts de l'unité. Au total, les gains d'efficacité énergétique permettent de diminuer de 20% les émissions de CO₂ de l'hôpital.

L'unité de cogénération flambant neuve de l'hôpital St-Trudo couvre entre 40 et 90% des besoins en électricité, ainsi que la totalité de la demande moyenne en chaleur de l'hôpital.

* Uninterruptible Power Supply.





Chauffage individuel et collectif : bcheck permet des économies d'énergie immédiates

Un diagnostic de l'efficacité énergétique d'une installation de chauffage, individuelle ou collective, disponible dans les 24h suivant l'installation du « bracelet » bcheck : c'est l'innovation majeure proposée par cette start-up en 2020. Ce diagnostic permet de commencer à économiser immédiatement jusqu'à 30% de la consommation énergétique.

En 2020, la start-up bcheck, sortie de l'incubateur d'innovation de Luminus en 2019, a évolué pour offrir des « quick wins » ou économies immédiates à ses clients. Désormais, une analyse de l'efficacité énergétique est disponible endéans les 24h suivant l'installation du ou des boîtiers bcheck. Des recommandations d'optimisation du système permettent alors d'économiser jusqu'à 30% d'énergie. Après une semaine d'observation, l'utilisateur peut vérifier l'efficacité des mesures mises en place dans le bâtiment et apporter des actions correctives si nécessaire. Ce procédé est réitéré après un mois d'observations. En 2020, la start-up a notamment testé le système chez le cuisiniste Eggo : très satisfait, celui-ci a décidé d'équiper l'ensemble de ses magasins dès le début 2021.

La solution bcheck : comment ça marche ?

Bcheck propose un système de capteurs qui se présente sous forme de « bracelet ». Ce système, développé et produit en Belgique, s'installe sur tout type de chaudières collectives ou individuelles, ainsi que sur toute autre installation générant de la chaleur, du froid ou des vibrations (cogénération, pompes à chaleur, groupe de froid, etc.). Ce bracelet détecte les flux de température et envoie les données collectées sur une plateforme en ligne. L'analyse des données permet de comparer la consommation de différents ménages, d'analyser le comportement du bâtiment en termes de chauffage et ventilation, et d'optimiser la consommation de chaleur. La plateforme permet également d'anticiper certains dysfonctionnements avant qu'ils ne surviennent. Ainsi, la vie des installations est prolongée, les budgets de maintenance sont réduits et le confort des habitants préservé.



La start-up bcheck explique le projet en vidéo : <https://youtu.be/XZsh1CbGCyo>

Les bracelets bcheck, installés sur toute installation générant de la chaleur ou des vibrations, analysent la consommation d'énergie pour améliorer la performance énergétique des bâtiments.



LuWa : 700 kilomètres de routes wallonnes bénéficient déjà d'un éclairage intelligent

Entamées en 2019, les opérations de modernisation des équipements d'éclairage public menées par LuWa sur les grands axes (auto)routiers wallons se sont poursuivies en 2020.

Entamée en 2019, la modernisation de l'éclairage public du réseau structurant de Wallonie s'est poursuivie en 2020, avec le remplacement prioritaire des luminaires des tronçons les plus énergivores et la mise en place d'une plateforme digitale pour superviser l'ensemble du patrimoine.

Remplacement des points lumineux

20 800 luminaires LEDs ont ainsi été installés, sur un total de 110 000 points lumineux à rénover (inventaire effectué en début de contrat). Sur les 2 700 km de routes, 700 kilomètres sont donc déjà modernisés.

Un partenariat public privé

Fin 2018, le consortium LuWa, composé de Citelum, Luminus, CFE et DIF, a remporté l'appel d'offres européen « Plan Lumières 4.0 » lancé par la SOFICO, la société wallonne de financement complémentaire des infrastructures.

D'une durée totale de vingt ans, la première étape de ce projet porte sur la modernisation de l'éclairage public du réseau structurant et durera 3,5 ans.

Mise en service de l'éclairage intelligent

En octobre 2020, une nouvelle étape a été franchie, avec la mise en service du système de télégestion permettant notamment de moduler l'intensité lumineuse sur les tronçons modernisés. Cette gradation, aussi appelée dimming, est soit programmée, soit adaptée de manière automatique et instantanée.

La gradation « programmée » est basée sur la fréquentation moyenne, qui diffère en fonction des heures de la nuit, des jours de la semaine et du type de voies.

La gradation « instantanée » est appliquée sur les bretelles d'accès rénovées. En l'absence de véhicules, c'est la programmation standard qui est d'application. En revanche, lorsqu'un véhicule est détecté, l'intensité lumineuse de la bretelle augmente automatiquement et instantanément de 20%. Ce renforcement de l'intensité lumineuse contribue à la sécurité des usagers.

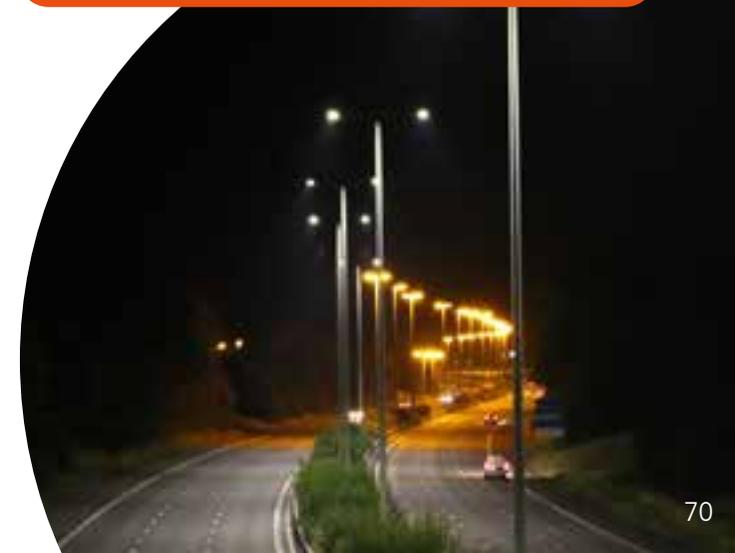
Les mesures sanitaires imposées par les autorités pour lutter contre la pandémie de COVID-19 ont eu un impact sur les travaux prévus en 2020. Un plan d'accélération a cependant été mis en place courant 2020 et respecté en fin d'année.

76% d'économies d'énergie

La mise en place de l'éclairage intelligent permet une économie supplémentaire de 32% de la facture énergétique, soit, à la fin de la période de modernisation, la consommation énergétique d'environ 8 000 ménages.

La modernisation de l'éclairage combinée à sa modulation permettra d'atteindre, à terme, une réduction de 76% de la consommation d'électricité.

Le système de gradation de l'intensité lumineuse sur les tronçons (auto)routiers modernisés par LuWa permet des économies d'énergie importantes en Wallonie.



Des panneaux photovoltaïques sur trois niveaux chez Coca-Cola

Le 8 septembre 2020, Coca-Cola et Luminus ont officiellement inauguré le parc photovoltaïque installé au siège anderlechtois de Coca-Cola sur trois niveaux. Toute l'électricité produite par les 4 122 panneaux solaires (soit environ 1 218 MWh par an) est consommée sur site.

En 2016, Coca-Cola, client de longue date, a contacté Luminus dans le cadre de sa stratégie de réduction des émissions de CO₂. Le groupe entend en effet réduire de moitié les émissions liées à ses activités d'ici 2025, et Coca-Cola Belgique souhaitait réfléchir à la manière dont son site d'Anderlecht pouvait contribuer à cet objectif.

Le carport du parking maximise la surface disponible pour produire de l'électricité photovoltaïque : 810 panneaux ont pu être installés sur 1 461 m².

Trois installations photovoltaïques

Le premier volet du plan conçu par Coca-Cola et Luminus concernait l'installation de panneaux photovoltaïques. Trois surfaces différentes ont été sélectionnées pour l'installation de ces panneaux :

- Le toit des bâtiments
- Le parking du site, doté de carports sur le dernier niveau
- Un terrain en friche jusque-là inutilisé.

Le projet a été scindé en deux phases. Dans un premier temps, Dauvister, filiale de Luminus, a installé 990 panneaux sur les toitures et 810 panneaux sur le parking. La deuxième phase a consisté à installer un champ de 2 322 panneaux solaires sur le terrain en friche. Les règles d'urbanisme régissant l'installation de panneaux au sol sont en effet plus strictes, et l'obtention des permis nécessaires a donc pris plus de temps.

1 218 MWh d'énergie solaire

L'installation complète a été inaugurée le 8 septembre 2020. Ensemble, les 4 122 panneaux solaires produiront environ 1 218 MWh d'électricité, l'équivalent de la consommation annuelle de 350 ménages. Cela correspond à 12% des besoins en électricité du site qui, outre l'immeuble de bureaux « The Bridge », accueille également une usine pilote, qui produit de nouvelles boissons à petite échelle, afin de les tester.



990 panneaux ont été installés sur les toits de deux bâtiments - le parking est situé à droite.

Pour une vue aérienne de l'installation : <https://www.youtube.com/watch?v=dFlsb5BXwl4>





Des panneaux et des chauffe-eau solaires réduisent l'empreinte carbone d'une résidence médicalisée à Roeselare

L'organisation Sint-Idesbald a fait de la durabilité l'un des points principaux de son plan stratégique pluriannuel. En témoignent les équipements installés dans cinq maisons conçues pour accueillir des adultes handicapés.

En novembre 2020, deux sociétés du groupe Luminus, filiales d'ATS, Insaver et Naessens, ont équipé cinq logements de la résidence médicalisée De Kraaiaard de panneaux photovoltaïques et thermiques, combinés à des chauffe-eau solaires. En outre, certaines chaudières obsolètes ont été remplacées par des chaudières à plus haut rendement. Les changements de chaudières ainsi que l'installation des chauffe-eau solaires permettent une économie totale de 54 957 kWh/an. La pose des panneaux photovoltaïques d'une puissance de 28 kWc permettra, quant à elle, une réduction des émissions de six tonnes de CO₂ par an.

L'O.C. Sint-Idesbald de Roulers a délibérément choisi d'équiper ses résidences médicalisées de solutions durables afin de maîtriser sa consommation d'énergie. Environ 24 personnes présentant un handicap mental vivent dans les cinq résidences de soins de De Kraaiaard.

De Drempeel - Kraaiaard est un projet d'accompagnement résidentiel géré par les Frères de la Charité de Sint Idesbald à Roeselare. Le projet se compose de cinq maisons d'habitation situées dans la même rue. Chaque maison est divisée en plusieurs studios. Au Kraaiaard, 24 adultes présentant un handicap mental vivent de manière aussi indépendante et libre que possible en bénéficiant du soutien nécessaire. Les maisons proprement dites sont dotées de tout le confort et des équipements de sécurité nécessaires pour s'adapter aux besoins des résidents.

Le toit des cinq maisons est équipé de panneaux thermiques et photovoltaïques.



Des capteurs thermiques installés en toiture utilisent le rayonnement solaire pour chauffer l'eau stockée dans un réservoir d'eau chaude. Ce système permet de fournir à aux clients résidentiels de l'eau chaude sanitaire à moindre coût. L'utilisation d'un chauffe-eau solaire permet de réaliser de substantielles économies d'énergie puisque l'énergie solaire est gratuite, contrairement au gaz naturel ou au mazout. C'est aussi un moyen de couvrir une partie des besoins en eau chaude grâce aux énergies renouvelables.

Cure de jeunesse pour le laboratoire d'électricité de la VUB

Créé en 1977, le laboratoire ETEC de la VUB s'est offert une nouvelle jeunesse en 2020 avec l'aide d'ATS, une filiale de Luminus. Un défi technique, et une contribution aux recherches du laboratoire sur la mobilité électrique.

Le laboratoire d'ingénierie électrique et énergétique de la Faculté des Sciences Appliquées de la VUB est unique en son genre. Utilisé par les étudiants en ingénierie électromécanique de la VUB, ce laboratoire est un des rares en Europe pouvant mobiliser une puissance maximale de 130 kW en courant alternatif et de 110 kW en courant continu, avec des tensions variant de 0 à 500 V et des fréquences comprises entre 10 et 90 Hz.

Sécurisation et digitalisation

Après un demi-siècle de fonctionnement, l'infrastructure électrique du laboratoire nécessitait une solide cure de rajeunissement. Si les machines génératrices de tension étaient encore en parfait état, les tableaux électriques et le contrôle-commande du laboratoire devaient tous être remplacés afin de faciliter le travail au quotidien des étudiants et de leurs professeurs. La rénovation du laboratoire a été confiée à ATS, avec, en particulier, la digitalisation des tableaux de commande. A l'aide d'écrans tactiles, les étudiants peuvent désormais télécharger leur propre ensemble de paramètres dans le système de contrôle électronique de puissance. Ceci leur permet de paramétrer les différents bancs d'essai à la tension et la fréquence souhaitées. Le nouveau système envoie immédiatement les résultats des expériences à un serveur en vue d'un traitement ultérieur. Les anciennes commandes analogiques ont été remplacées par des panneaux de commande digitaux paramétrables à partir de deux écrans tactiles grand format.

Des recherches sur la mobilité

Le laboratoire est également utilisé dans le cadre de recherches menées par MOBI, le centre de recherches sur la mobilité, la logistique et la technologie automobile de la VUB. Ce département s'est construit au fil des années une réputation solide dans le secteur automobile, et il est aujourd'hui sollicité par de nombreux constructeurs pour effectuer des recherches sur les batteries et les moteurs équipant les voitures électriques du futur.

Maintenir les caractéristiques du laboratoire qui sont nécessaires aux expériences particulières qui y sont menées, tout en respectant les nouvelles normes de sécurité imposées par le nouveau Règlement Général des Installations Électriques, était un des nombreux défis qu'ATS a dû relever, en collaboration avec l'organisme de contrôle. Mission réussie, puisque le laboratoire a reçu le feu vert du point de vue sécurité et qu'il est désormais pleinement opérationnel.

Au cœur de la rénovation des systèmes de contrôle des bancs d'essai, le passage complet de l'analogique au digital. Aspect le plus visible : les écrans tactiles de contrôle qui surplombent les anciens panneaux analogiques. Pour cette photo prise début septembre, les équipes d'ATS et de la VUB ont tombé le masque.



Sécurité d'approvisionnement

Le cadre

Le rôle du gestionnaire du réseau de transport d'électricité

Afin d'assurer à tout moment l'équilibre du réseau de transport de l'électricité haute-tension, Elia fait appel aux « responsables d'équilibre » (BRP*), fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre ce que leurs clients consomment et ce qu'ils produisent et/ou revendent à Elia.

Elia doit également pouvoir disposer de réserves de puissance, à la hausse ou à la baisse, grâce auxquelles un déséquilibre résiduel et/ou incidentel pourra être compensé.

Plusieurs moyens sont mobilisables pour procéder à ces ajustements :

- la réserve de contrôle primaire - stabilisation de la fréquence (FCR), activée automatiquement en moins de 30 secondes à la hausse et à la baisse ;
- la réserve de contrôle secondaire - restauration automatique de la fréquence (aFRR), activée en continu, à la hausse et à la baisse ;
- la réserve de contrôle tertiaire - restauration manuelle de la fréquence, (mFRR) activable à la hausse uniquement et utilisée en cas de déséquilibre important ;
- la puissance non réservée activable à la hausse et à la baisse dans le cadre du contrat d'exploitation des centrales (CIPU) ;
- des importations ou exportations d'électricité, contractées auprès des gestionnaires de réseau de transport voisins.

Contribuer à tout moment à l'équilibre production/consommation : le rôle de Luminus

Grâce à ses centrales thermiques, Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia, qui contribuent à l'équilibre du réseau et à la sécurité d'approvisionnement du pays :

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

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

- de bien estimer les profils de consommation des clients à long, moyen et court terme, pour prévoir à l'avance les moyens de couvrir ces besoins de façon optimale, du point de vue coût et fiabilité de l'énergie fournie ;
- d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable ;
- d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts, cogénérations...) pour compenser les variations de la production renouvelable ou la défaillance d'autres unités de production de base ;

- de couvrir les risques financiers liés aux fluctuations très importantes des prix de l'électricité et du gaz sur le marché de gros. Les prix sur les marchés de gros peuvent augmenter brusquement, par exemple en cas d'indisponibilités imprévues. Ou à l'inverse chuter durablement, en cas d'excès structurel de production par rapport aux besoins, ce qui réduit le revenu des producteurs.

(2) Une contribution à l'équilibre du réseau via la fourniture de services auxiliaires, également en temps réel ou à très court terme :

- la stabilisation de la fréquence (FCR) ;
- la restauration automatique de fréquence (aFRR) ;
- la restauration manuelle de fréquence (mFRR) ;
- le service blackstart activé en cas de black-out.

Luminus, en tant que producteur, contribue à l'équilibre production/consommation assuré par le gestionnaire du réseau de transport, dans le cadre d'appels d'offres périodiques pour ces différents services auxiliaires, grâce à ses propres unités de production.

* Balance Responsible Parties

Des centrales à gaz indispensables pour assurer l'équilibre production/consommation et la sécurité d'approvisionnement

Le démarrage des unités de production flexibles non réservées dans le cadre des services auxiliaires s'effectue en fonction des prix proposés par les différents producteurs, en commençant par les moyens de production les moins coûteux, jusqu'à ce que la demande soit satisfaite. Les centrales pilotables des pays limitrophes participent également à ce marché de gros dans la limite des capacités d'interconnexion disponibles.

La rentabilité des centrales alimentées en gaz naturel dépend du « clean spark spread », c'est-à-dire de l'écart de prix observé entre le prix d'achat du gaz et du CO₂ afférent d'une part, et le prix de l'électricité vendue sur les marchés de gros d'autre part. Les centrales thermiques non réservées pour fournir des services d'équilibrage fonctionnent seulement lorsque les prix de marché garantissent la couverture des coûts variables de production.

Cela signifie que les marchés de gros ne rémunèrent pas systématiquement les coûts d'investissement des producteurs.

Les indicateurs

Plusieurs types de données permettent d'évaluer la contribution de l'entreprise à la sécurité d'approvisionnement.

Certaines unités de production, équipées de moteurs diesel, peuvent être sollicitées par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage sans source d'alimentation externe, en cas de black-out). La centrale de Seraing et les deux cycles ouverts de Gand-Ham, dont les moteurs diesel sont testés chaque mois, fournissent ce type de service.

En 2020, un test black-start a été réalisé à Gand-Ham, à la demande d'Elia. Un premier test n'ayant pas pu être considéré comme réussi, un deuxième test a été organisé deux semaines plus tard, avec une évaluation positive.

Un autre indicateur a été défini en cours d'année 2019. Il s'agit du taux de disponibilité des unités de production dont la capacité installée est supérieure à 100 MW - donnée accessible via la plate-forme REMIT (Regulation Energy Market Integrity & Transparency).

En vertu du règlement REMIT, les producteurs d'électricité européens sont tenus de fournir des données dites fondamentales, telles que les données sur la disponibilité et l'utilisation des installations de production « importantes pour le marché », soit les cycles combinés gaz de Seraing et Ringvaart dans le cas de Luminus.

En 2020, le taux de disponibilité de ces unités de production s'établit à 79,1%, en raison de l'indisponibilité prolongée de la centrale de Ringvaart. Un incident sur le rotor de l'alternateur survenu fin 2019 a en effet nécessité sa réparation puis sa réinstallation avant l'hiver, après une période durant laquelle une solution de leasing a pu être mise en place.

Sécurité d'approvisionnement

Tests black-start planifiés réussis



Source : Luminus.

Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW



Source : Luminus.



Accélérer la transition énergétique

Les enjeux

Face à l'urgence climatique, la stratégie de Luminus consiste à se développer dans les services énergétiques et les énergies renouvelables, de façon à jouer tout son rôle dans la décarbonation de l'économie.

L'innovation est l'une des clés du développement d'une entreprise, a fortiori dans un contexte d'accélération de la transition énergétique, avec des attentes clients en forte évolution. Les progrès technologiques sont permanents, à tous niveaux : sources d'énergie respectueuses de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques efficaces, rapides et pratiques, permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation...

Le rôle de l'électrification : l'électrification contribue à la décarbonation de l'économie de plusieurs façons

Elle peut être le moyen le moins coûteux et le plus efficace de réduire les émissions, dans de nombreux secteurs. En effet, en vertu des lois physiques et électriques, les rendements des technologies électriques sont en général bien plus élevés que ceux obtenus à partir des technologies utilisant des combustibles fossiles, ce qui permet de réduire la consommation d'énergie. Par exemple, un véhicule électrique est trois fois plus efficace énergétiquement qu'un véhicule thermique ; une pompe à chaleur divise la consommation d'un facteur 3 ou 4, par rapport à un chauffage gaz ou mazout.

En outre, le mix énergétique d'un pays peut être lui-même décarboné à grande échelle, ce qui permet par conséquent de réduire encore les émissions des secteurs (chauffage, transports...) ayant pu bénéficier de l'électrification.

Enfin, l'électricité peut contribuer à décarboner les usages ou les secteurs qui ne peuvent pas être directement électrifiés – c'est notamment le cas avec l'hydrogène dit « vert » (produit à partir d'énergies renouvelables), qui pourra être utilisé tel quel ou faire l'objet de transformations additionnelles, pour obtenir par exemple du méthanol ou d'autres carburants synthétiques décarbonés.

Pour toutes ces raisons, l'électrification donne lieu à d'incessantes innovations. Par exemple, optimiser la planification du rechargement des véhicules électriques est l'une des voies les plus prometteuses pour exploiter tout le potentiel des énergies renouvelables, éolien comme photovoltaïque. En effet, cette optimisation permettra de fournir au réseau une flexibilité accrue, en soutien de l'équilibre production/consommation.

Le cadre

Pour développer ses nouveaux métiers, Luminus se doit d'innover en permanence et d'acquérir de nouvelles compétences. Cela suppose de dédier une part des moyens financiers, humains et techniques à la préparation du futur. Cet axe majeur de la stratégie de Luminus s'articule autour de deux piliers :

- un programme « Power to Innovate », destiné à stimuler l'innovation, à accélérer la transformation du business et à tester de nouveaux modèles économiques, en s'appuyant notamment sur l'incubateur #next et sur la démarche #now lancée en 2019, qui vise à libérer l'innovation dans le cœur de l'activité quotidienne des équipes de Luminus ;
- des équipes transverses de business development organisées en mode « agile » pour développer de nouveaux produits ou offres, en collaboration avec le business.

Power to Innovate

Dès 2016, Luminus a lancé un programme intitulé Power to Innovate, avec trois objectifs :

- opérer un changement de culture pour mettre l'innovation au cœur des modes de travail, en mobilisant les efforts de chacun,
- développer plus rapidement de nouveaux produits ou services, pour les mettre sur le marché avec une longueur d'avance,
- oser expérimenter de nouveaux business models, des idées disruptives, pour identifier les relais de croissance de demain.

#next

Toujours en 2016, Luminus a créé un incubateur d'innovation doté d'une gouvernance propre, #next, qui permet de détacher des salariés durant une durée de minimum trois mois, afin de leur donner l'occasion de tester de nouveaux modèles commerciaux, avec l'appui de start-it@KBC. Les projets sont sélectionnés par un comité comprenant une délégation de Luminus, ainsi que des experts externes issus de start-ups.

Business Development

Depuis 2018, Luminus dédie également des moyens spécifiques à des activités de type « Business Development », afin de valider les concepts les plus prometteurs, notamment en lançant des projets pilotes avec différents partenaires (start-ups belges, filiales du groupe EDF, Direction Recherche et Développement du Groupe). Sur les thématiques prioritaires, les travaux permettent de clarifier le positionnement de Luminus, d'évaluer le potentiel du marché, de structurer un produit ou une offre et d'en accélérer la mise sur le marché.

Les indicateurs

115,4 millions d'euros investis en 2020

En 2020, les investissements directs de Luminus s'élèvent à 115,4 millions d'euros (équivalent BGAAP), dont 69,2% ont été consacrés aux énergies renouvelables (éolien et hydro-électricité).

Ces investissements ont notamment permis la construction de 22 nouvelles éoliennes, à Turnhout (1), Cosucra Pecq (1), Rossel Nivelles (1), St Gillis Waas (1), Spy 2 (2), Leuze extension (3), AGC Seneffe (1), Tinlot (3), Lommel (5), Alken (2), EOC Evergem (1) et Zelzate (1). Au total, les investissements réalisés par Luminus dans les énergies renouvelables, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, Eolus créé en 2019) atteignent 79,8 millions d'euros.

Par ailleurs, les activités de services liées à l'efficacité énergétique ont pu continuer à se développer grâce à plusieurs acquisitions. ATS en particulier a poursuivi sa croissance dans l'ingénierie électrique, avec l'acquisition de quatre sociétés : Elekriek, CDL Engineering, Elektrotech VVV et Westelec.

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2020, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 3,68 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2020 dans les énergies renouvelables est estimée à 10,49 millions d'euros.

	2018	2019	2020
Investissements en millions d'euros	124,6	150,7	115,4
Millions d'euros de réduction du précompte professionnel au titre de l'innovation	3,35	3,29	3,68
Millions d'euros d'économies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	11,28	10,94	10,49

Plus d'un quart de la flotte automobile électrifiée : Luminus teste ses solutions en conditions réelles

La politique de Luminus en matière de voitures de société est en évolution constante, afin de réduire l'empreinte carbone de la flotte automobile, tout en veillant à proposer une gamme de véhicules adaptée aux besoins des différents conducteurs. Grâce au projet EV60, c'est plus d'un quart de la flotte qui a été électrifié en 2020, soit 110 voitures commandées sur un total de 417 (26,4%). 97 véhicules étaient déjà sur la route en fin d'année.

La genèse du programme EV60 (pour « 60 electric vehicles » à commander par les cadres de Luminus) remonte à 2018. À l'époque, Luminus a radicalement modifié sa politique concernant les voitures de société afin de réduire leur empreinte carbone : la décision avait alors été prise de ne plus autoriser la commande de véhicules à moteur thermique, à partir de 2022. D'ici là, les émissions de CO₂ des modèles autorisés sont plafonnées à 129 g/km.

Les jeunes recrutés par Luminus dans le cadre du programme Young Graduates ont reçu leur toute nouvelle Opel Corsa à moteur électrique en septembre 2020.



Une source d'enseignements

Fin 2019, pour accélérer le mouvement, Luminus lance le programme EV60 proprement dit. Objectif : convaincre 60 salariés de Luminus de choisir un véhicule électrique plutôt qu'une voiture classique. Pour les véhicules qui n'étaient pas en fin de contrat, ils rejoignaient le « pool » de véhicules de stock. Afin d'utiliser ce « pool » le plus rapidement possible, les commandes de nouvelles voitures thermiques ont été temporairement suspendues.

Pour que le programme soit un succès, il fallait surmonter deux difficultés :

- Le manque de connaissance des véhicules proposés : peu de personnes avaient en effet eu l'occasion de tester l'utilisation quotidienne d'une voiture électrique ;
- La question des recharges : il fallait que chacun soit rassuré sur les possibilités de recharger facilement son véhicule.

Luminus a donc donné la possibilité aux personnes qui le désiraient de faire un tour en voiture électrique au cours de plusieurs journées d'essais.

Parallèlement, Luminus a déployé des infrastructures de recharge :

- 40 bornes de recharge ont été installées sur les sites Luminus de Bruxelles, Gand, Ham, Hasselt et Seraing ;

- 70 chargeurs ont été montés au domicile des employés propriétaires d'une maison (ou appartement) dotés d'un garage ou d'un emplacement de parking ;
- 10 collègues ont opté pour un câble de recharge intelligent ;
- quelques collègues n'ayant pas la possibilité de charger chez eux ont opté pour un chargement à proximité de leur domicile.

Luminus offre aussi à ces conducteurs un badge de recharge donnant accès à un réseau européen de chargement.

Ces efforts ont été couronnés de succès, puisque l'objectif de 60 collaborateurs a presque été doublé au cours de l'année 2020 avec 110 véhicules électriques commandés !

L'expérience acquise a également permis à Luminus de perfectionner son offre de mobilité électrique pour entreprises, et de disposer du meilleur argument pour convaincre ses futurs clients : un programme de mobilité testé en interne ! Un atout supplémentaire pour promouvoir la mobilité électrique en Belgique au cours des prochaines années.

Déménagement du siège social de Luminus : une économie d'énergie de 81% en 2020

En janvier 2020, Luminus a déplacé son siège social de la rue du Marquis au numéro 7 du Boulevard Roi Albert II, à Saint-Josse-ten-Noode. Le nouveau bâtiment appelé Seven est le premier immeuble « Nearly Zero Energy » de l'agglomération Bruxelles-Capitale.

Un logiciel innovant créé par ATS

Grâce aux avancées technologiques, en particulier l'internet des objets (IoT**), ATS a développé un logiciel pour les bâtiments intelligents tels que Seven, appelé « ATS SmartTool ». Ce logiciel s'inscrit dans le cadre du projet Smart Buildings lancé par Luminus pour réduire l'empreinte carbone des bâtiments.

Toutes les données captées concernant la consommation et la production d'énergie, la qualité de l'air par pièce, la température et la luminosité sont réunies par le logiciel sur une seule et même plateforme. Celle-ci prend aussi en compte les agendas des salles de réunion et les prévisions météorologiques. L'intégration et l'analyse de l'ensemble de ces données permet d'optimiser l'efficacité énergétique des bâtiments.

Avec ATS SmartTool, le nouveau bâtiment d'ATS à Gand a réussi à optimiser sa performance énergétique de 10 à 15%.



Visualisation de la température pièce par pièce grâce au SmartTool d'ATS.

Seven est fort isolé et doté de triples vitrages. Ce bâtiment est, en outre, équipé de panneaux solaires sur le toit, de bornes de rechargement de voitures électriques, d'éclairages LED, et d'un système de chauffage HVAC autonome.

Du Marquis à Seven, un gain important en énergie

Le déménagement du siège de Luminus a permis de diminuer la consommation de ces bureaux administratifs de 81%. En 2019, la consommation rue du Marquis avait atteint 1 560 MWh, pour une surface de 7 567 mètres carrés. Or, la consommation de Seven en 2020 s'établit à 298 MWh, pour une surface de 5 350 mètres carrés, soit une réduction de 71% à surface équivalente. Ces résultats doivent être pondérés à la hausse ou à la baisse du fait de la crise sanitaire. En effet, à compter du mois de mars 2020, les trois étages ont vu leur taux d'occupation considérablement réduit, tandis que le système de ventilation était modifié pour maximiser la circulation d'air.

Ce résultat très positif s'inscrit dans une démarche systématique : le choix d'un bâtiment passif pour les équipes commerciales de Liège avait déjà permis de réduire la consommation de 31% en 2018. La réduction de la surface de locaux à Hasselt avait elle aussi conduit à une baisse de 30% la même année.

Pour aller plus loin, Luminus a engagé sur son nouveau siège de Seven une étude complète, afin d'adapter en permanence le chauffage, l'éclairage et la ventilation

en fonction de la température extérieure, de la lumière naturelle et du taux d'occupation. Cette étude prévoit l'installation de capteurs de présence, de luminosité, de température, de teneur en CO₂ et de qualité de l'air sur les trois étages de bureaux. L'objectif est de collecter ces données sur une seule plateforme et d'ajuster les réglages en temps réel, afin d'optimiser le confort des occupants d'une part, et de réduire les émissions de CO₂ d'autre part.

La façade de Seven, le nouveau siège « Nearly Zero Energy » de Luminus.



* Internet of Things.



La start-up Befutura facilite les rénovations pour réduire les émissions de CO₂ des quartiers

Née de l'incubateur d'innovations de Luminus, Befutura analyse des quartiers et leur consommation énergétique afin de proposer aux habitants des travaux de rénovations ciblés.

Befutura a pour objectif de faciliter la rénovation d'habitations en offrant la possibilité aux citoyens de bénéficier d'un audit énergétique de leur habitation et d'une plate-forme de mise en relation avec des corps de métier sélectionnés. Les rénovations proposées ont pour but d'optimiser la consommation énergétique ainsi que de réduire les émissions de CO₂.

Les premiers travaux de rénovation ont pu commencer à l'automne 2020, en respectant les distances protectrices.



Befutura est né en mars 2020, soutenu avec enthousiasme par le comité en charge de sélectionner les différents projets.

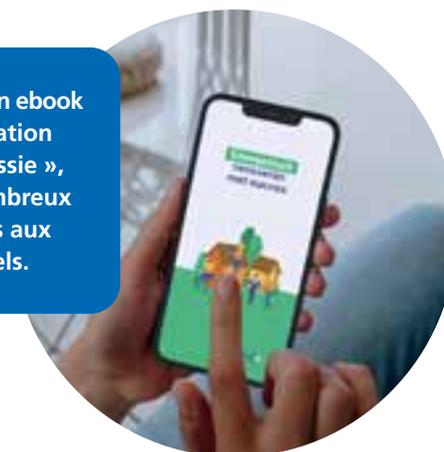
Après quatre mois de recherches, deux projets pilotes ont été lancés à Louvain. En croisant de nombreuses données, Befutura a pu cibler les excès de consommation rue par rue, pour établir le potentiel de rénovation. Befutura a ensuite rencontré les habitants pour expliquer directement la démarche. Ces campagnes de sensibilisation ont débouché sur plusieurs audits énergétiques et les premières rénovations ont débuté fin 2020.

Befutura a, en outre, bénéficié d'une visibilité très porteuse grâce à une initiative du Bond Beter Leefmilieu. En novembre, l'association a organisé un webinar pour sensibiliser les villes, gouvernements, institutions et autres organisations à l'importance des rénovations des quartiers résidentiels et de leurs logements les plus anciens. Franc succès : le webinar a attiré l'attention de plus de 300 participants. Les premières rénovations menées par Befutura étaient en cours et ont pu être mises en valeur.

« Rénover les habitations rapidement, facilement, de façon ciblée et locale afin de diminuer les émissions de CO₂, s'inscrit parfaitement dans le programme de nombreuses villes et communes. » explique Frederik Simoen, en charge de l'innovation chez Luminus.

« Avec la crise du COVID-19 et le télétravail, l'optimisation de la consommation énergétique des habitations est plus importante que jamais. »

Befutura a créé un ebook intitulé « Rénovation énergétique réussie », avec de très nombreux conseils destinés aux clients résidentiels.



Les bénéficiaires de ces rénovations expliquent leur ressenti en vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=L5teoZwFw2c>

Befutura explique son projet en vidéo : <https://www.youtube.com/watch?v=e-j7Pqfx-10>





Luminus se positionne sur le marché émergent de l'hydrogène « vert »

En 2020, avec le soutien d'Hynamics, la filiale du groupe EDF spécialiste des solutions d'hydrogène bas carbone et renouvelable, Luminus s'est positionné sur plusieurs projets visant à développer, financer, construire et exploiter des sites de production d'hydrogène en Belgique. Luminus veut devenir un fournisseur local de choix lorsqu'il s'agit d'hydrogène dit « vert », avec les services associés.

Un premier projet dans le port de Gand

Dès novembre 2019, Luminus avait signé un contrat avec Terranova (composé de trois partenaires privés - DEME, Jan de Nul et Aertssen) et Nippon Gases, dans le cadre du projet « Green Octopus » de la Commission européenne. L'objectif : faire du port de Gand un des fournisseurs d'hydrogène vert en Belgique, afin de décarboner les usages industriels, la mobilité lourde et la logistique. Ce projet a été sélectionné par le gouvernement flamand pour être soumis, en avril 2020, à la Commission européenne, en tant qu'IPCEI*.

Ce premier projet prévoit de connecter les éoliennes de Luminus et le parc solaire de Terranova à un électrolyseur qui doit produire de l'hydrogène vert à partir de 2022-

2023. Des études détaillées sont en cours concernant un électrolyseur de 1 MW, à construire sur le site de Terranova. La deuxième phase du projet pourra atteindre 5 MW.

Accords avec Mydibel et IDETA pour un avenir neutre en CO₂

Luminus a également engrangé deux partenariats supplémentaires en 2020, avec Mydibel à Mouscron et avec l'Agence de Développement Territorial IDETA, en Wallonie Picarde.

Un accord de coopération a été signé en août 2020 avec Mydibel pour produire du biogaz et générer de l'hydrogène « vert ».

En septembre 2020, Luminus et IDETA se sont engagés dans un projet commun de développement de quatre stations d'hydrogène « vert » en Wallonie Picarde. Le but du projet : alimenter le réseau de stations-services au gaz naturel (CNG) d'IDETA en Belgique et au Luxembourg, avec les éoliennes de Luminus. Ce nouveau type de carburant sera dédié à la décarbonation du transport lourd.

Les éoliennes de Luminus pourront alimenter le site de Terranova, dans le port de Gand afin de produire de l'hydrogène « vert ».

Hydrogène « vert », « bleu » et « gris », quelle est la différence ?

Aujourd'hui, l'hydrogène est fabriqué à 95% à partir d'énergies fossiles, ce qui génère énormément de CO₂, d'où son appellation hydrogène « gris ».

L'hydrogène (H₂) est créé en scindant une molécule d'eau (H₂O) par électrolyse, c'est-à-dire avec un courant électrique. L'hydrogène est considéré comme « vert » lorsque l'électrolyse est générée par de l'électricité renouvelable. Par conséquent, l'H₂ « vert » présente une solution intéressante afin de décarboner les secteurs où

l'électrification directe n'est pas possible. C'est le cas des industries du raffinage, de la chimie ou encore du transport lourd.

Quant à l'hydrogène « bleu », il est formé à partir de gaz naturel (CH₄), donc d'énergie fossile : le gaz est scindé par reformage du méthane à la vapeur (SMR) ou reformage auto thermique du méthane (ATR). Le CO₂ émis est directement capturé et stocké par un procédé appelé captage et stockage du CO₂.

* Important Projects of Common European Interest.





Favoriser le déploiement des potentiels

Sécurité et bien-être au travail

Santé et sécurité

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

Qualité de vie au travail

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

Développement des compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale. L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et en développer de nouvelles, dans ses nouveaux métiers. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnes les plus performantes.

Diversité

La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure prise en compte des attentes des clients, donc de développement durable, sur le plan humain comme économique. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

Filiales de Luminus : effectifs en hausse

En 2020, l'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques a connu une hausse de 5,3%. Les acquisitions réalisées par ATS y ont contribué (cf. chapitre Innovation).

Au total, l'effectif de Luminus et de ses filiales augmente de 5%.

Effectif des filiales de Luminus



Effectif du groupe Luminus



GRI 102-7

Source : Luminus.



Santé et sécurité

En matière de santé et de sécurité au travail, l'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Les mots d'ordre « Safety first » et « Zero harm » ont été plus que jamais d'actualité. La préservation de la santé et de la sécurité des personnes, employés comme sous-traitants, en présentiel et à distance, a dû tenir compte de nouveaux risques, virologiques et psychosociaux*.

Des objectifs ambitieux

Luminus vise systématiquement le « zéro accident », pour son personnel comme pour celui des sous-traitants. Le taux de fréquence à ne pas dépasser pour l'ensemble « personnel et sous-traitants » est chaque année ambitieux. Pour 2020, il était de 1,5.

Des résultats qui affectent la rémunération de l'ensemble du personnel

Le taux d'accidents fait partie des critères d'attribution du bonus annuel à la population cadres de Luminus.

La sécurité est également un des facteurs pris en compte pour l'intéressement aux résultats du personnel barémique.

Enfin, c'est un critère important pour l'attribution des rémunérations variables au niveau du comité exécutif de Luminus. Autrement dit, l'ensemble du personnel est mobilisé pour respecter les règles de sécurité et les faire respecter, aussi via des messages hebdomadaires détaillant l'un ou l'autre aspect (cf. « Le cadre », ci-contre).

* Le télétravail prolongé a pu représenter, pour certains, une amélioration de l'équilibre vie privée / vie professionnelle, ou a contrario un risque d'isolement et de démotivation.

Le cadre

Un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement est en place chez Luminus depuis 2010. L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques, régulièrement actualisée. Les causes de chaque accident ou presque-accident sont analysées minutieusement pour éviter les accidents répétitifs, éliminer les causes matérielles et réduire les facteurs humains.

Dans le courant de l'année 2016, une étape supplémentaire a été franchie, avec le déploiement d'une politique « Zero Harm » qui va très au-delà du simple « Zero Accident ».

La prévention des accidents mortels reste une priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » et aux « 5 actions simples » sur lesquelles Luminus avait mis l'accent en 2018.

Un accident mortel est à déplorer dans l'une de nos filiales. Le 10 avril 2020, l'un des intervenants d'un sous-traitant est tombé du toit, lors de travaux de rénovation d'un toit plat. L'analyse des causes a montré qu'il ne portait pas son harnais de sécurité. Après cet accident, une charte spécifique a été mise en place pour minimiser les risques lors des travaux en hauteur. La mise en œuvre de cette charte fait l'objet d'un suivi par le biais de visites de sécurité.

Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés, mesurant directement les performances en matière de sécurité, ou bien des indicateurs sous-jacents (taux de presque-accidents par exemple). L'évolution de ces indicateurs est suivie sur une base mensuelle et communiquée à tous les membres de la direction, ainsi qu'à chaque Conseil d'Administration.

Luminus sensibilise ses employés depuis de nombreuses années au moyen du message hebdomadaire « Zero Harm », dans lequel un thème de sécurité est brièvement expliqué. Ben Aelbrecht, en charge de la prévention des risques psycho-sociaux confirme : « Nous diffusons chaque semaine des messages sur la sécurité et la santé, qui doivent être discutés en équipe, à l'initiative des managers, pour que les enjeux soient constamment présents à l'esprit de tous ».

Certification ISO

Luminus S.A. est certifiée ISO 45001 depuis 2019 (et OHSAS 18001 depuis juin 2013).



Les indicateurs

Un accident chômant

En 2020, après cinq années consécutives sans accident chômant, Luminus déplore un accident du travail ayant entraîné 135 jours d'arrêt, du fait des effets secondaires d'une électrification. Lors d'une intervention avec un collègue sur une armoire électrique, un technicien a heurté involontairement un jeu de barres sous tension, qui n'était pas visible. Une analyse des causes directes et sous-jacentes de l'accident a été réalisée, et ses conclusions partagées avec l'ensemble des collègues concernés, pour éviter toute reproduction d'un tel accident.

En 2020, le taux de fréquence est de 0,8 et le taux de gravité de 0,1. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'élevait en 2019 à 3,8 et le taux de gravité à 0,37.

Trois accidents chez les sous-traitants

Parmi les sous-traitants, trois accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, soit un taux de fréquence de 4,1 contre 5,2 en 2019.

- Lors du premier accident, en août, lors d'une opération de montage sur le site de production de Ringvaart, un intervenant s'est blessé à la main sur une pièce métallique.
- Lors du second accident, en septembre, un sous-traitant a souffert d'une grave irritation cutanée après avoir travaillé sur le béton humide des fondations d'une éolienne.
- Lors du troisième accident, en octobre, sur un site de construction éolienne, un technicien a trébuché et ressenti des douleurs au genou droit.

Au total, 11 jours de travail ont été perdus chez les sous-traitants.

Le taux de sévérité global pour 2020 (salariés et sous-traitants) est de 0,07.

Heures de formation à la sécurité en baisse de 16,5%

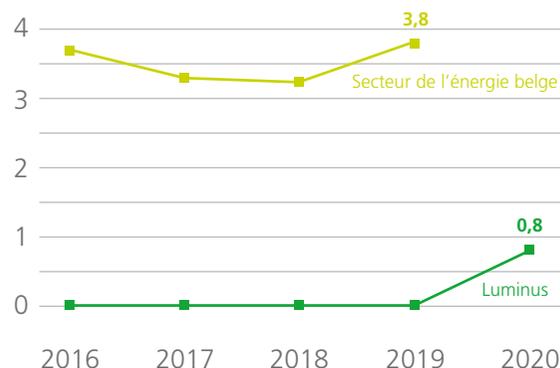
En 2020, le total des heures consacrées à la sécurité s'élève à 5 332 heures (soit une diminution de 16,5% par rapport à 2019).

Cette diminution est due à des annulations du fait de la crise sanitaire et des confinements successifs.

Cette diminution des formations en présentiel a été partiellement compensée par de nouvelles formations en ligne, en particulier des ateliers consacrés à la santé mentale et à la résilience.

	2018	2019	2020
Heures de formation consacrées à la sécurité	5502	6385	5332
Accidents chônants	0	0	1
Accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes	2	4	3
Taux de fréquence des accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes	2,9	5,2	4,1

Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



GRI 403-2-a

Source : Luminus.

Taux de gravité global



GRI 403-2-a

Source : Luminus.



Qualité de vie au travail

Le bien-être au travail influe directement sur l’ambiance, la motivation, les performances et les capacités d’innovation du personnel. Ce sujet est donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel. Les employés satisfaits contribuent directement à la satisfaction des clients et à la réputation de l’entreprise.

Le cadre

Le bien-être au travail est un concept très large qui suppose de s’intéresser à la sécurité, à l’hygiène, à l’ergonomie, à la santé physique (voir « santé et sécurité »), ainsi qu’à la santé mentale des salariés.

Pour mesurer l’évolution du bien-être sur l’ensemble des sites et proposer des actions adaptées, Luminus fait appel à différents outils.

Pour commencer, la satisfaction du personnel est mesurée annuellement. Les résultats de l’enquête sont discutés dans chaque équipe et donnent lieu à des plans d’action. Ensuite, les managers ressources humaines s’impliquent au quotidien dans leurs départements respectifs. Enfin, l’entreprise compte huit personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne.

Luminus continue à cultiver le « positifisme » (les trois « o » représentent l’ouverture, l’objectivité et l’optimisme). Pour Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psycho-sociale : « le bien-être au travail ne relève pas seulement du management, tout le monde y travaille ensemble. Notre slogan est aussi valable dans ce domaine - C’est ensemble, que nous faisons la différence ! »

Gestion de la crise sanitaire

La crise sanitaire a été l’occasion de démontrer que la santé et le bien-être des employés reste LA priorité de Luminus. Des mesures préventives rapides et de grande envergure ont été mises en œuvre. Le travail a dû être organisé rapidement, afin d’éviter toute contamination. Au-delà de la sécurité, Luminus a également prêté attention à la santé mentale des employés en proposant des séances de formation à la résilience.

En outre, l’équipe Ressources Humaines a appelé plus de cent employés individuellement, pour prendre de leurs nouvelles.

Les indicateurs

Stabilité de la motivation

La motivation du personnel est l’un des indicateurs suivis de très près par la direction de l’entreprise. Celle-ci est mesurée chaque année via une enquête réalisée par un organisme extérieur.

Les résultats de l’enquête 2020 montrent que la motivation se maintient à un niveau élevé par rapport à l’année précédente, avec un taux d’engagement de 81%. Ce résultat est nettement supérieur à celui de la moyenne belge, et l’un des plus élevés au sein du Groupe EDF.

Le taux de participation à cette enquête interne était de 85%, soit une augmentation de 3%.

Les résultats sont analysés dans chaque service pour créer des plans d’action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

	2018	2019	2020
Taux d’engagement du personnel	79%	82%	81%



Personnes de confiance : forte baisse du nombre de recours

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail).

Depuis 2010, Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance diversifié, tant en termes de genre, de langue, de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est très supérieur en nombre aux exigences légales (sept personnes au lieu d'une seule).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne, dernièrement en décembre 2020.

Le nombre de recours a fortement baissé en 2020 par rapport à 2019, probablement en raison de l'augmentation du télétravail.

Une demande d'intervention formelle a été déposée en 2020 auprès des conseillers en prévention psychosociale externes de Liantis. Sur la base de l'analyse et des suggestions d'amélioration faites par le conseiller en prévention psychosociale externe, une liste d'actions a été définie et présentée aux parties en décembre 2020.

Taux d'absentéisme stable

Malgré la crise sanitaire, le taux d'absentéisme est resté stable : 5,16 pour 2020, contre 5,13 pour 2019. Ce chiffre est nettement inférieur à l'indice de référence belge (7,22 % en 2019). Les quelques absences supplémentaires liées à Covid-19 ont donc été compensées par un moindre absentéisme dû à d'autres maladies. L'absentéisme de courte durée (moins d'un mois) en particulier est en forte baisse à partir d'avril 2020, du fait de l'augmentation du télétravail.

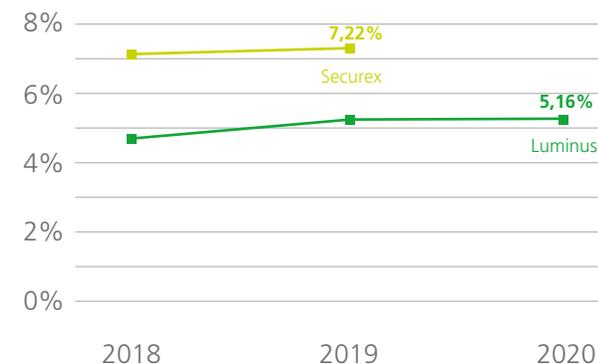
Alertes aux personnes de confiance



GRI 406-1

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

Taux d'absentéisme



Source : Luminus.

Compétences et carrières

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale. L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et en développer de nouvelles, dans ses nouveaux métiers. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnes les plus performantes.

Le cadre

La politique de formation actuelle de Luminus est basée sur les concepts suivants :

1. Nous partons toujours de la volonté de l'individu, de l'équipe ou du manager, afin de faciliter un apprentissage optimal.
2. Les besoins d'apprentissage sont définis individuellement ou en équipe, avec un soutien si nécessaire.
3. L'apprentissage est un processus qui s'inscrit dans la durée. Lorsque nous envisageons diverses options de formation, nous cherchons toujours à dessiner un parcours avec des applications concrètes, pour plus d'efficacité.
4. Chacun a ses préférences personnelles en matière d'apprentissage. C'est pourquoi nous proposons des solutions de formation diversifiées au travers de cours en face à face, de cours en ligne (e-learning), de MOOC (Massive open online courses), de mentoring, coaching, conférences, etc.

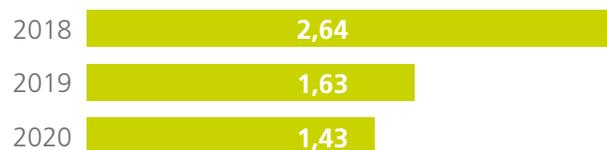
« Nous travaillons ensemble pour évoluer vers une organisation 'à l'épreuve du temps' avec des équipes et des individus connectés, qui s'inspirent mutuellement, dans le but d'élargir leurs domaines des compétences. » explique Evelien De Kerpel, Director People Engagement.

Chaque année, les managers doivent organiser un exercice de réflexion collective avec leur équipe, afin de clarifier leur ambition, pour la traduire en objectifs (d'équipe et individuels) et en besoins d'apprentissage (collectifs et/ou individuels).

Le département Ressources Humaines est là pour apporter son soutien si nécessaire.

Dès que les besoins de formation sont clairs, la personne et/ou l'équipe commence à travailler avec le « créateur d'expérience d'apprentissage ». Ensemble, ils cherchent la méthode la plus adaptée aux préférences des personnes, afin de rendre la formation la plus efficace possible.

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



GRI 404-1

Source : Luminus.

NB : Le chiffre des heures de formation 2019 a été modifié après vérification des données.

Les indicateurs

Heures de formation

Le nombre moyen d'heures de formation par employé s'élève à 19,5 heures par an. 883 salariés (89,1% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2020.

La diminution des heures de formation par salarié depuis deux ans est due aux efforts réalisés pour rendre l'apprentissage plus efficace. Cet effort se traduit par des sessions plus courtes (une heure ou une demi-journée au lieu de journées entières), des cours en ligne et un coaching quotidien sur le lieu de travail. C'est ainsi que les formations formelles peuvent être moins fréquentes.

En outre, en 2020, toutes les formations en présentiel ont dû être annulées du fait des confinements successifs.

En revanche, une attention particulière a été accordée au bien-être des cadres et des employés.

Pour soutenir les team leaders dans leur rôle de coaching au quotidien, des conseils, des astuces et des outils leur ont été fournis par le biais d'une session d'inspiration bimensuelle. Ces sessions ont été suivies par 71% des team leaders.

Enfin, trois webinaires ont été organisés à l'intention des cadres dirigeants (une cinquantaine de cadres du « Leadership Forum ») avec le Resilience Institute, afin de leur proposer des conseils personnalisés.

Les indicateurs (suite)

34% des postes vacants pourvus en interne

Chez Luminus, la majorité des postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant de faire l'objet d'une annonce externe. Le responsable d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition, d'un maximum de trois mois, peuvent faire l'objet d'une discussion.

Cette politique, ainsi que le plan de formation individuel discuté chaque année avec le manager direct, contribue à un taux élevé de promotion interne.

Chaque année, Luminus s'assure que 100% des salariés bénéficient d'un entretien annuel d'évaluation, qui permet notamment d'élaborer le plan de formation individuel. Ce taux ne comprend pas les salariés « anciennes conditions » (131 personnes au 31 décembre 2020) dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

En 2020, 34% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 35 personnes ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert.

Des opportunités à l'international : quatre cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique.

Au 31 décembre 2020, quatre cadres de Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du groupe EDF. Le nombre moyen d'expatriés travaillant en Belgique pour Luminus était de cinq en 2020.

Transformation des compétences : poursuite du programme

Le programme « Future proof organisation and skills » lancé en 2019 s'est concrétisé en 2020 par la mise en place d'un cadre clair pour déterminer les objectifs d'apprentissage des employés, au sein des différentes équipes. Les solutions d'apprentissage ont également été diversifiées. « Par exemple, indique Evelien De Kerpel, Director People Engagement, nous avons donné accès à deux nouvelles plateformes, qui proposent un apprentissage en ligne sur les savoirs du futur, à savoir LinkedIn learning & Goodhabitx. Nous avons également veillé à la facilité des interactions en modifiant l'interface, afin que les salariés puissent accéder facilement aux différents modules en ligne ».

	2018	2019	2020
Proportion de postes pourvus par voie interne	51%	44%	34%
Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	52	35	35
Nombre de cadres en mission à l'étranger	7	7	4
Nombre moyen d'expatriés chez Luminus	4	6	5

Diversité

Le cadre

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

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

Le Code de conduite de Luminus rappelle les dispositions de la loi du 10 mai 2007, qui interdit la discrimination fondée sur l’âge, l’orientation sexuelle, l’état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, l’appartenance politique ou syndicale, la langue, l’état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l’origine sociale. Différents indicateurs font l’objet d’un suivi afin de mieux adapter, le cas échéant, certaines actions aux publics concernés.

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

La Leadership Ambition formalisée en 2018 précise le comportement attendu des managers : « j’apprécie la diversité chez mes collègues et je m’adapte à chacun ». Enfin, la réussite collective, « all together », est l’une des trois valeurs fondamentales de l’entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».

Les indicateurs

Répartition des effectifs par genre : augmentation du nombre de femmes cadres

Les femmes représentent 41 % du personnel de Luminus depuis plusieurs années, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l’énergie (de l’ordre de 25%). Le nombre de femmes cadres est en légère hausse (+2% du total des effectifs). Elles représentent 36% de la population cadres en 2020.

En 2020, la proportion de cadres a atteint 55% de la totalité du personnel, soit une légère augmentation de 3%.

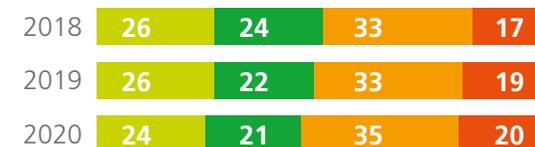
Des congés de naissance pris à hauteur de 97%

Au total, 27 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de naissance en 2020.

La quasi-totalité de ces salariés ont pris les heures de congé autorisées au 31 décembre 2020, soit un taux de 97% du total autorisé, une très légère baisse comparé à 2019 (taux de 100%).

	2018	2019	2020
Pourcentage de femmes parmi le personnel de Luminus	41 %	41 %	41 %
Pourcentage de femmes parmi la population cadres	34 %	34 %	36 %
Nombre de congés de naissance autorisés et pris	93%	100%	97%

Répartition des effectifs par genre en (%)



■ Hommes barémisés ■ Hommes cadres
 ■ Femmes barémisées ■ Femmes cadres

Diversité (suite)

Personnes en situation de handicap

Luminus emploie une personne dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail.

Hors handicap reconnu, des mesures individuelles peuvent être mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.). En particulier, des écrans de grande taille sont disponibles sur simple demande pour les salariés mal voyants - sans pour autant être comptabilisés dans les aménagements mis en place au titre d'un handicap.

Quinze nationalités

Le nombre de nationalités dénombrées au sein du personnel Luminus (hors expatriés) est en légère augmentation : 15 au 31 décembre 2020 au lieu de 13 en 2019.

Les salariés de nationalité belge représentent 93% du total. Les trois nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise atteignent 4,34% de l'effectif total.

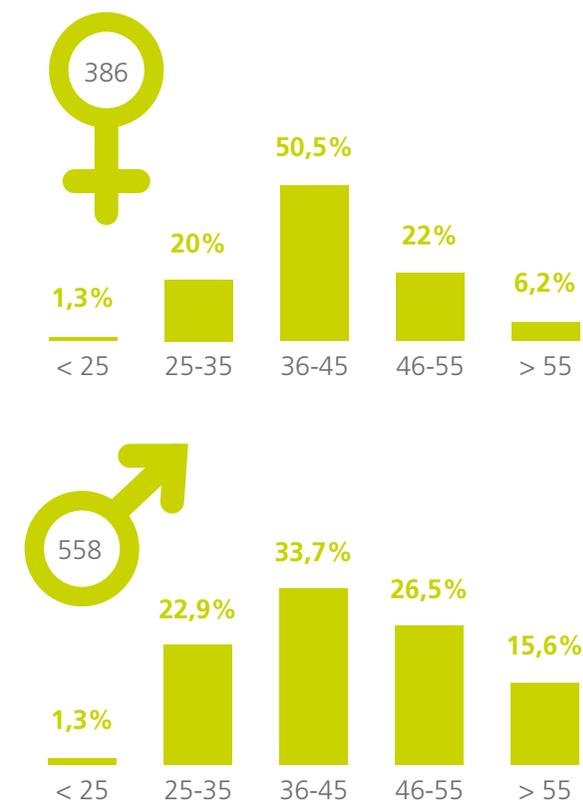
	2018	2019	2020
Personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail	2	1	1
Nombre de nationalités	10	13	15
Pourcentage de salariés belges	95%	94%	93%

Pyramide des âges

Le graphe ci-dessous montre une évolution à la hausse de toutes les catégories d'âge, à l'exception des moins de 25 ans.

Les deux catégories qui ont le plus augmenté sont celles des 36-45 ans (+5,5% au total) et plus de 55 ans (+6,7% au total).

Pyramide des âges 2020



Source : Luminus.

Effectifs

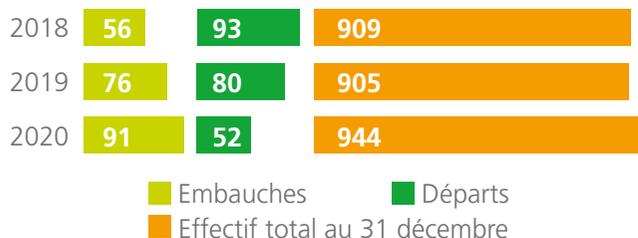
Effectifs en légère hausse

Les effectifs de Luminus sont en légère hausse (+4,3%).

Le nombre d'embauches a augmenté (+19,7%), notamment dans les métiers en production, ainsi que dans les systèmes informatiques (insourcing de compétences clés).

Le nombre de départs est en baisse, pour la troisième année consécutive (-35% en 2020 et -14% en 2019).

Mouvements du personnel



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

Une très large majorité de contrat à durée indéterminée (97%)

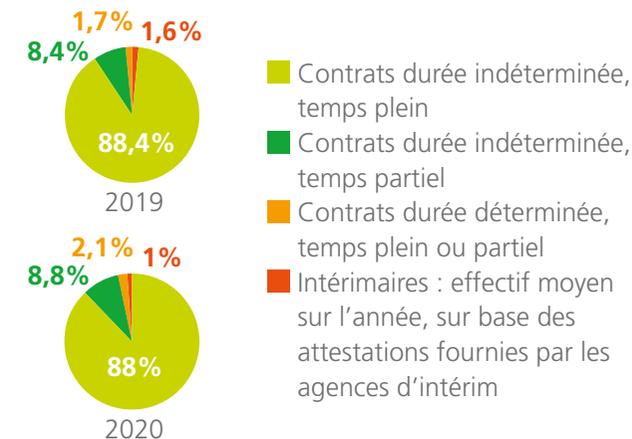
En 2020, le nombre de contrats à durée indéterminée (temps plein) est resté stable (-0,4%). Le nombre de contrats à durée indéterminée (temps partiel) est en légère hausse (+4,9%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 2,1% de l'effectif total au lieu de 1,6% en 2019, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 1,6% en 2019 à 1,04% en 2020.

20% du personnel travaille à temps partiel

En 2020, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en très légère diminution (19,9% du total des effectifs au lieu de 20,6%* en 2019).

Le nombre de personnes à temps partiel est en baisse chez les femmes (-2,6%), et en hausse chez les hommes (+19,4%).

Types de contrat (%)



GRI 102-8

Source : Bilan social 2020.

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



GRI 102-8

Source : Luminus.

* Le pourcentage publié dans le rapport RSE 2019 était erroné, tandis que les chiffres bruts étaient exacts.



Amélioration des résultats financiers

Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. La politique RSE de Luminus précise explicitement que l'entreprise vise un niveau de rentabilité (lui) permettant de poursuivre (ses) activités et d'investir dans (son) avenir et celui de (ses) collaborateurs. Le bénéfice d'exploitation de Luminus doit permettre de financer la maintenance et le renouvellement de l'ensemble des actifs ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, commerciales, technologiques comme sociétales.

Le cadre

Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production et fourniture d'énergie), et d'investir dans les services énergétiques et les énergies renouvelables. Les décisions concernant l'affectation des dividendes sont prises chaque année lors de l'assemblée générale annuelle, qui se tient fin avril.

Les comptes annuels détaillés de Luminus SA/NV sont consultables sur le site web de la Banque Nationale de Belgique.

Les indicateurs

Chiffre d'affaires en baisse

Le chiffre d'affaires 2020 diminue de 13% par rapport à 2019, pour s'établir à 2,2 milliards d'euros (-341 millions). Cette baisse provient principalement de la diminution des ventes d'énergie, en volume et en niveau de prix, du fait de la crise sanitaire. La météo clémente ainsi qu'une légère contraction du portefeuille clients contribuent également à cette baisse.

Résultat d'exploitation en légère hausse

Le résultat d'exploitation s'établit à 17,6 millions d'euros, au lieu de 14,1 millions d'euros en 2019. Cette augmentation résulte notamment de la performance positive des parcs éoliens, suite aux conditions de vent favorables, mais aussi de l'augmentation de la capacité installée de Luminus. La résolution d'un litige (événement non récurrent de 20,4 millions d'euros) contribue également à ce résultat positif. Celui-ci est par ailleurs affecté par la hausse des amortissements nucléaires (pour tenir compte des échéances de fin d'exploitation), et par l'augmentation des dotations relatives aux créances commerciales.

Résultat net stable

La très légère diminution du résultat net (11,18 millions d'euros au lieu de 11,32 en 2019, soit -1,2%) est en grande partie due à une augmentation des charges financières de 3,2 millions d'euros.

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2021 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2021 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2021 (BGAAP).
GRI 201-1

Bilan en légère diminution, capitaux propres en hausse

Le total du bilan au 31 décembre 2020 atteint 1 734 millions d'euros, soit une diminution de 66 millions d'euros par rapport à 2019.

Les évolutions des différents postes du bilan sont détaillées dans le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale du 29 avril 2021. L'évolution à la baisse est notamment due à la vente de parts minoritaires dans certains parcs éoliens ainsi qu'à la diminution des volumes et prix sur les marchés.

Le résultat net positif a permis de renforcer les capitaux propres, qui s'établissent à 655,5 millions d'euros (soit 1,3 million de plus qu'en 2019), dont 491 millions d'euros de capital.

Trésorerie négative

La situation nette de trésorerie s'établit à -93,8 millions d'euros (contre -46 millions d'euros en 2019). L'évolution négative de la dette est le résultat du plan de développement de Luminus et du paiement de l'ensemble des ajustements des provisions nucléaires décidés lors de la révision triennale.

Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

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

En 2019, la Commission des provisions nucléaires avait demandé à Synatom d'abaisser le taux d'actualisation de 3,5% à 3,25%, à partir de l'année 2019, pour ce qui concerne la provision pour le combustible usé. Il n'y a pas eu d'adaptation de ce taux en 2020. Pour la provision de démantèlement, le taux d'actualisation requis par Synatom a baissé de 2,7% en 2020. Cela s'est traduit par une augmentation de 8 millions d'euros en fin d'année.

Fin 2020, le montant total des provisions pour le démantèlement s'élevait à 259,87 millions d'euros, pour la quote-part de Luminus. Pour la gestion du combustible irradié, le même montant s'élevait à 402,01 millions d'euros.

Forte diminution des taxes et contributions

Le maintien à un niveau très bas en 2020 de l'impôt sur les sociétés résulte de l'application de déductions fiscales et de crédit d'impôts, pour les investissements de l'année 2020, ainsi que des reports fiscaux des exercices précédents.

Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 30,18 millions d'euros, soit une baisse de 9,1% par rapport à 2019. Cette baisse est due à une importante diminution de la taxe nucléaire (-4,1 millions d'euros) et du précompte professionnel, et ce malgré la taxe prélevée sur le site de Seraing, en raison de la hausse de la production.

La contribution nucléaire s'élève à 3,4 millions d'euros, en raison de la baisse des prix sur les marchés de gros, qui ont affecté la marge brute réalisée sur cette activité.

Affectation du résultat

L'exercice s'est clôturé sur un bénéfice net après impôts de 11,18 millions d'euros.

Le conseil d'administration du 26 mars 2021 a proposé d'allouer 5% du bénéfice à la réserve légale, soit

558 861 euros, de distribuer un dividende de 10 millions d'euros et d'affecter 618 358 euros aux autres réserves. Cette proposition a été validée lors de l'assemblée générale du 29 avril 2021.

Bilan et capitaux propres



GRI 102-7

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2021 (BGAAP).

Impôt sur les sociétés



Total des principales taxes et contributions



GRI 201-1

Source : Luminus.

Luminus est notamment soumis au paiement du précompte professionnel, du précompte mobilier et immobilier, des taxes sur la force motrice et les eaux usées et à la contribution nucléaire. En ce qui concerne cette « contribution de répartition », le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2026, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d'une part, un montant minimum annuel et d'autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l'évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l'électricité.



ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Profil de l'organisation				
102-1	Nom de l'organisation	Luminus S.A.		
102-2	Activités, marques, produits et services	Gaz, électricité, services énergétiques		
102-3	Lieu géographique du siège de l'organisation	Boulevard Roi Albert II 7, 1000 Saint-Josse-ten-Noode		
102-4	Lieu géographique des sites d'activités	Belgique		Non
102-5	Capital et forme juridique	S.A. au capital de 491 millions d'euros		Non
102-6	Marchés desservis	Chiffres clés Belgique : clients résidentiels et entreprises	2	Non
102-7	Taille de l'organisation	Chiffres clés 2020	8-9	Non
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Effectifs	91	Non
102-9	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Contexte, grande tendances et impacts : chaîne de valeur **	22	Non
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Instances dirigeantes ; Ethique et responsabilité (Code de conduite fournisseurs)	10, 33	Non
102-11	Prise en compte du principe de précaution ou approche préventive	Ethique et responsabilité : politique RSE	33	Non
102-12	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	Ethique et responsabilité	33-34	Non
102-13	Affiliations à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka		Non
Stratégie				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Instances dirigeantes	10	Non
Ethique et intégrité				
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement et règles de conduite	Ethique et responsabilité	33-34	Non
102-17	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	Ethique et responsabilité	34	Non



INDEX GRI - ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Gouvernance				
102-18	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	10	Non
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	10	Non
Implication des parties prenantes				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	25, 30	Non
102-41	Accords de négociation collective	100% **		Non
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	25	Non
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	25-30	Non
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	25-30	Non
Pratiques de reporting				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	Luminus S.A.		Non
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité ; Contexte, grandes tendances et impacts : impacts	23, 26, 28-29	Non
102-47	Liste des enjeux pertinents	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	26	Non
102-49	Modifications relatives au reporting	Dialogue avec les parties prenantes : grille de matérialité	29-30	Non
102-50	Période de reporting	2020		Non
102-51	Date du dernier rapport publié	2019		Non
102-52	Cycle de reporting	Annuel		Non
102-53	Point de contact pour toute question sur le rapport	csr@luminus.be		Non
102-54	Déclaration de reporting en conformité avec les normes GRI	Critères essentiels		Non
102-55	Index du contenu GRI	Index GRI	94-99	Non



ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Ethique et Responsabilité					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Ethique et responsabilité	23, 33-35	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Ethique et responsabilité : le cadre	33	Non
	**	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Ethique et responsabilité : indicateurs	34	Non
	**	Inventaire des incidents éthiques signalés au groupe EDF	Ethique et responsabilité : indicateurs	34	Non
GRI 205 - Lutte contre la corruption	205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Ethique et Responsabilité : alerte locale éthique	34	Non
GRI 414 - Evaluation sociale des fournisseurs	414-2	Nombre de fournisseurs évalués/audités sur le plan environnemental et social	Ethique et responsabilité : indicateurs	34	Non
	**	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	100%		Non
Environnement					
ENERGIES RENOUVELABLES					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	36	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Energies renouvelables : le cadre	37	Non
	**	Investissements dans les énergies renouvelables	Energies renouvelables : indicateurs	37	Non
	**	Nombre d'éoliennes	Energies renouvelables : indicateurs	38	Non
EMPREINTE CARBONE					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	23, 36	Non
	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Empreinte carbone : Scope 2	43	Oui
GRI 302 - Energie	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Empreinte carbone ; Energies renouvelables	37-40, 44	Non
	305-1	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Empreinte carbone : Scope 1	43	Oui
GRI 305 - Emissions	305-2	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Empreinte carbone : Scope 2	43	Oui
	305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Empreinte carbone : Scope 3	44	Oui
	305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Empreinte carbone : réduire l'empreinte de Luminus	46-48	Oui
	**	Emissions du parc automobile de Luminus	Empreinte carbone : réduire l'empreinte de Luminus	46-48	Oui



INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Environnement (suite)					
SECURITE DES INSTALLATIONS					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	23, 48	Non
	**	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	Sécurité des installations : indicateurs	48	Non
PROTECTION DES ECOSYSTEMES					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Les enjeux environnementaux	23, 48	Non
GRI 303 - Eau et effluents	303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Protection des écosystèmes : consommation d'eau	49	Non
GRI 304 - Biodiversité	304-3	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	Protection de la biodiversité : indicateurs	52	Oui
GRI 305 - Emissions	305-7	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SO ₂) et autres émissions atmosphériques significatives	Protection des écosystèmes : qualité de l'air	50	Non
GRI 306 - Déchets	306-1	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Protection des écosystèmes : gestion des déchets industriels	51	Non
	**	Pollution des sols - inventaire	Protection de la biodiversité : indicateurs	52	Non
Clients					
PROTECTION DES CONSOMMATEURS					
	**	Net Promoter Score pour « nouveaux clients » après signature du contrat	Pratiques commerciales	58	Non
	**	Net Promoter Score dans la semaine suivant un contact	Qualité de service	59	Non
	**	Net Promoter Score vis-à-vis des nouveaux services	Qualité de service	59	Non
GRI 203 - Impacts économiques indirects	203-2	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients vulnérables	61	Non
SOLUTIONS ENERGETIQUES					
	**	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Solutions énergétiques	64	Non
	**	Factures mensuelles envoyées sans papier	Solutions énergétiques	64	Non
	**	Contrats label « renouvelable »	Solutions énergétiques	64	Non
	**	Rachat d'électricité verte	Solutions énergétiques	64	Non



INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Clients (suite)					
		SECURITE D'APPROVISIONNEMENT			
	**	Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW	Sécurité d'approvisionnement : indicateurs	75	Non
Innovation					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Innovation : les enjeux	23, 76	Non
GRI 201 - Performance économique	201-4	Réduction fiscale au titre de l'innovation et des énergies renouvelables	Innovation : indicateurs	77	Non
GRI 203 - Impacts économiques indirects	203-1	Investissements totaux	Innovation : indicateurs	77	Non
Enjeux humains					
		SECURITE ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL			
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains	23, 82	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Santé et sécurité : objectifs et cadre ; Qualité de vie au travail : le cadre	83, 85	Non
GRI 403 - Santé et sécurité au travail	403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Santé et sécurité : le cadre***	83	Non
	403-9	Accidents du travail	Santé et Sécurité : indicateurs	87-88	Non
	**	Heures de formation liées à la sécurité	Santé et Sécurité : indicateurs	87-88	Non
	**	Taux d'engagement du personnel	Qualité de vie au travail : indicateurs	85-86	Non
	**	Alertes aux personnes de confiance	Qualité de vie au travail : indicateurs	85-86	Non
		COMPÉTENCES ET CARRIÈRES			
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains : développement des compétences	23, 82	Non
GRI 404 - Formation et éducation	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	Développement des compétences : indicateurs	87-88	Non
	**	Postes publiés pourvus par voie interne	Développement des compétences : indicateurs	87-88	Non



INDEX GRI - ELEMENTS D'INFORMATION SPECIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2020	Pages	VE*
Enjeux humains (suite)					
DIVERSITE					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Enjeux humains : diversité	23, 82	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Diversité : le cadre	89	Non
GRI 405 - Diversité et égalité des chances	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité : indicateurs***	89-90	Non
	**	Répartition des effectifs par genre	Diversité : indicateurs	89-90	Non
	**	Pyramide des âges	Diversité : indicateurs	90	Non
EFFECTIFS					
GRI 102 - Eléments généraux d'information	102-8	Nombre total d'employés par contrat, par type et par genre	Enjeux humains : effectifs	91	Non
Performance économique					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte, grandes tendances et impacts : impacts ; Performance économique : les enjeux	23, 92	Non
GRI 201 - Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	92-93	Oui

* Vérification Externe ** Elément d'information non-GRI supplémentaire *** Site Luminus (Comité exécutif)

Faites le test
et découvrez
votre plan
d'économie sur
mesure.

Calculez votre épargne



De nouvelles campagnes réussies en faveur de l'efficacité énergétique

En 2020, deux nouvelles campagnes en ligne ont été lancées à destination des clients résidentiels, l'une en avril et l'autre en novembre. Leur but : sensibiliser à la nécessité d'investir dans des technologies d'efficacité énergétique.

Ces campagnes ont contribué à la vente de services énergétiques (prestations d'isolation, pose de panneaux solaires, installation de chaudières ou de batteries) auprès des clients résidentiels.

Un total de 225 000 personnes ont visité la nouvelle plateforme lancée en avril, plus personnalisée et interactive. 40 000 d'entre elles sont allées jusqu'à finaliser leur plan d'économies sur mesure.

Limiter nos émissions de gaz à effet de serre : actions et chiffres clés

- 302,5 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables en trois ans, dont 79,8 millions en 2020
- 234 éoliennes au total, dont 22 nouvelles éoliennes construites en 2020, soit 588 MW installés (+13,3%)
- 65 MW photovoltaïques installés chez les clients, dont 21,4 MW en 2020 (+49,1%)
- 22% des ventes de gaz naturel compensées en CO₂ en 2020
- 863 tonnes de CO₂-équivalent émises par le parc automobile de Luminus (-37%)

