



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE RAPPORT 2022

GLOBAL REPORTING INITIATIVE
STANDARDS





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 ce qui concerne les indicateurs - seuls certains faits marquants relatifs au développement responsable des filiales sont intégrés au rapport Luminus.

Ce rapport est accessible à tous sur le site : <https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/rapportdeveloppement-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 le rapport RSE 2022 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 CO₂ Logic, en conformité avec le GHG Protocol International.
- Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats extra-financiers de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale.

Crédits photos

Couverture : Sebastiaan Franco, Medialife.
Messages du Senior Management : Luminus.
Dialogue avec les parties prenantes : Luminus.
Environnement : Luminus, Faune et Biotopes, Life4Fish.
Clients : Luminus, Luminus Solutions, Insaver, ATS.
Innovation : Luminus & ATS.

Copyright

- Rédacteur en chef : Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.
- Co-rédacteurs : David Gori, Christine Jensen, Arnaud Lemire, Lorenz Leyssens.
- E.R. : Pascale-Marie Barriquand, Luminus, Bd Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, juillet 2023.

Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les textes du rapport Responsabilité sociétale concernent la période du 1^{er} janvier 2022 au 31 décembre 2022.

Photo de couverture : De plus en plus d'entreprises construisent des éoliennes sur leurs sites industriels, afin de réduire leur empreinte carbone. Au premier plan, l'éolienne construite par Luminus sur le site de CBR, au nord de Gand (cf. page 50).



Rapport Responsabilité sociétale 2022

Standards GRI (Global Reporting Initiative)

 MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT	4-8	 CLIENTS	54-73
 INSTANCES DIRIGEANTES	9	 INNOVATION	74-77
 ENGAGEMENTS ET CHIFFRES CLÉS 2022	10-12	 CAPITAL HUMAIN	78-89
 CONTEXTE ET IMPACTS	13-20	 PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	90-92
 DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	21-27	 HISTORIQUE DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - ANNEXE	93-98
 ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ	28-32	 INDEX GRI	99-104
 ENVIRONNEMENT	33-53		



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

- Best Impact Sustainability Report¹
- Best Pioneering SDG 2030 Agenda¹
- Best Stakeholders Inclusiveness and Engagement (toutes catégories confondues)

¹ Catégorie moyennes entreprises.



Anticiper et investir, malgré les difficultés

L'année 2022 restera hélas dans les mémoires. Les installations visées en Ukraine nous rappellent à quel point les infrastructures énergétiques sont essentielles. La hausse record des prix de l'énergie a généré de grandes difficultés, pour les ménages comme pour les entreprises. Les résultats financiers de Luminus ont été fortement impactés par ce contexte, alors même que la performance industrielle restait solide.



Paul
De fauw

Chacun a pu en observer les effets directs ou indirects : les prix de l'énergie ont connu en 2022 des augmentations record, après fin février, alors qu'ils étaient déjà très hauts depuis l'été 2021, du fait des premières menaces sur les livraisons de gaz russe. Ces niveaux de prix élevés, qui ont persisté toute l'année, reflètent la tension entre offre et demande, notamment du fait de l'arrêt prolongé de plusieurs centrales nucléaires françaises et du manque de vent observé durant la plus grande partie de l'année.

Tous ces facteurs, avec en particulier l'indisponibilité de la centrale de Chooz, requérant l'achat d'électricité, à court terme, à des prix bien plus élevés que prévu, ont impacté le résultat net de Luminus.

Celui-ci est également affecté par la forte augmentation des provisions pour le démantèlement des centrales et la gestion des déchets nucléaires, ainsi que par le plafond imposé sur les revenus de marché, voté au Parlement en fin d'année.

Dans ce contexte plus que chahuté, je suis heureux des efforts accomplis par les équipes de Luminus pour maintenir la performance opérationnelle. Ces équipes ont réussi à maintenir leur position de leader en éolien terrestre, avec la construction de onze éoliennes – dont sept ont été co-financées, en coopération étroite avec des acteurs locaux. Les centrales à cycle ouvert de Luminus, dont la disponibilité est restée exceptionnelle (99,6%), ont contribué, plus que jamais, à l'équilibre production-consommation, avec 1 933 démarrages.

Sur le plan commercial, les équipes sont parvenues à mettre en oeuvre les mesures exceptionnelles décidées par les gouvernements en faveur des clients.

En outre, Luminus a réussi à limiter l'augmentation des impayés, grâce aux très grands efforts faits pour inciter les clients à adapter leurs acomptes.

Du côté des services, le développement reste à l'ordre du jour - en particulier celui d'ATS, avec les acquisitions de Altemp, SDM et Algemene Elektriciteit De Mulder.

« Last but not least », Luminus a pu remporter l'appel d'offres lancé par le gouvernement fédéral pour garantir la sécurité d'approvisionnement du pays, obtenir les financements nécessaires et lancer les travaux préparatoires à la construction d'une nouvelle centrale de production d'électricité sur le site de Seraing.

La décision d'investissement prise par le Conseil d'Administration signifie que les émissions de CO₂ futures de Luminus, rapportées au kilowattheure produit, seront en baisse. En outre, le projet prévoit d'étudier des solutions de capture du carbone ainsi qu'une alimentation en hydrogène à base de pyrolyse.

L'électrification de la mobilité et du chauffage, entre autres usages, au niveau du pays, devra contribuer à une optimisation globale des émissions. D'ailleurs, Luminus continuera à mettre en oeuvre, avec tous les clients qui le souhaitent, les innovations et les solutions contribuant à un avenir neutre en CO₂.

Espérons que les efforts réalisés en 2022 pour préserver les niveaux élevés d'investissement de Luminus dans son avenir industriel et commercial porteront leurs fruits dès 2023.

Une raison d'être ambitieuse et responsable

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.

En savoir plus sur la raison d'être de Luminus :



Une année 2022 sous très forte pression, économique, géopolitique et climatique

L'année 2022 est une source d'enseignements pour tous les acteurs du marché de l'énergie. Luminus a dû faire évoluer ses offres et ses processus très rapidement, afin de faire face à une crise inédite, qui continue de nous affecter directement, ainsi que nos clients industriels comme résidentiels. Cette réactivité a permis de préserver les capacités d'investissement de l'entreprise. Nos équipes se sont fortement mobilisées pour délivrer une performance industrielle solide. Luminus réalise cependant une importante perte nette liée principalement à ses participations nucléaires.

Des prix de l'énergie en très forte hausse

La très forte augmentation des prix du gaz et de l'électricité sur les marchés de gros, dès l'été 2021, et encore plus après le déclenchement de la guerre en Ukraine, a mis un grand nombre de familles et d'acteurs économiques en difficulté.

Fortement exposés, les fournisseurs d'énergie ont dû acheter les volumes d'énergie nécessaires pour assurer l'équilibre de leur portefeuille en temps réel, à des prix bien plus élevés que ceux auxquels ils avaient été vendus.

Grégoire Dallemagne

En tant que producteur d'électricité, Luminus n'a pas profité des prix de l'électricité particulièrement élevés en 2022. Luminus poursuit en effet une stratégie de vente graduelle de sa production d'électricité et avait vendu, au 31 décembre 2021, les volumes de production attendus pour 2022, et ce, avant l'envolée des prix. Au contraire, Luminus a été pénalisée car nous avons dû racheter à court terme, à des prix plus élevés, des volumes d'électricité non produits par la centrale nucléaire de Chooz¹ mise à l'arrêt pendant l'année 2022, et des volumes d'électricité non produits par les éoliennes et les centrales hydroélectriques en cette année particulièrement sèche et peu venteuse.

Priorité aux économies d'énergie

Les crises énergétique, climatique et géopolitique nous rappellent à toutes et à tous l'urgence de réduire notre consommation d'énergie fossile pour baisser nos factures d'énergie, nos émissions de CO₂ et notre dépendance aux importations. Ces crises viennent renforcer la pertinence de notre raison d'être, de notre stratégie et des actions que nous entreprenons depuis de nombreuses années.

En 2022, nous avons renforcé nos initiatives auprès de nos clients pour les inviter à plus de sobriété énergétique et redoublé nos efforts dans le domaine de l'efficacité énergétique et de l'électrification.

De nouveaux outils digitaux, très utilisés

Chez Luminus, nous avons tout mis en œuvre pour aider les clients à consommer moins d'énergie, notamment en mettant des outils digitaux à leur disposition. Nous avons ainsi mis en place la « Luminus Monitor app » qui permet, gratuitement, aux clients disposant de compteurs numériques de visualiser leur consommation quotidienne et de bénéficier directement de conseils pour économiser l'énergie.

De façon générale, les transactions digitales sont en forte hausse. Le nombre de visites sur le site Luminus.be et les ventes de contrats énergétiques en ligne ont triplé depuis 2020.

¹ Luminus dispose d'un droit de tirage de 100 MW sur la centrale nucléaire de Chooz.

² Gestionnaire de la plate-forme d'échange des données de marché.

Des centres d'appels en difficulté

Malgré l'augmentation des transactions en ligne, nos centres d'appels ont reçu jusqu'à deux fois plus d'appels en 2022 qu'en 2021 et ont connu des soucis d'accessibilité pendant plusieurs mois. Grâce aux efforts collectifs et au recrutement de nombreux renforts, l'accessibilité des centres d'appels a pu être rétablie à un bon niveau en fin d'année. Le lancement du nouveau système informatique de marché Atrias², le 6 décembre 2021, a généré des difficultés qui ne sont pas encore résolues au niveau du secteur.

L'écoute directe des appels clients a permis à chaque manager de prendre la mesure des difficultés rencontrées.



Ces difficultés se sont malheureusement traduites par une dégradation de la satisfaction de nos clients. C'est ainsi que le nombre de plaintes a été multiplié par six par rapport à 2021. Nous avons d'ailleurs perdu deux étoiles dans le classement de la VREG, le régulateur flamand. Les perspectives s'améliorent en ce début d'année 2023 et nous mettons tout en œuvre pour récupérer rapidement nos 5 étoiles.

En parallèle, le montant des impayés est en forte hausse en 2022, de même que les demandes d'échelonnement des paiements.

Malgré ces conditions de marché difficiles, nos clients ont continué à nous faire confiance comme en témoigne la baisse du taux de rotation des clients et la hausse de notre part de marché. Nous terminons l'année avec 2 262 000 points d'accès, soit 87 000 de plus que fin 2021.

Un mix électrique décarboné à hauteur de 66%

En 2022, la production d'origine nucléaire représente encore 46% du mix électrique de Luminus malgré l'arrêt définitif de la centrale de Doel 3 à partir du 23 septembre. La production d'origine renouvelable représente 20% du total au terme d'une année peu venteuse et particulièrement sèche, ce qui a fortement réduit la production hydroélectrique.

Numéro un de l'éolien onshore

Luminus confirme sa position de n°1 en éolien onshore avec 698 MW installés au 31 décembre 2022, soit 38 MW supplémentaires par rapport à 2021. Les demandes de permis déposées en 2022 sont en augmentation et atteignent 145 MW. Luminus dispose d'un portefeuille de développement qui permettra de dépasser les 1000 MW d'ici 5 ans si les conditions économiques et réglementaires le permettent.

En décembre 2022, notre équipe en charge de l'exploitation des actifs éoliens a obtenu la certification ISO 55001. Luminus est la deuxième entreprise belge, tous secteurs confondus, à recevoir une telle certification. C'est une magnifique reconnaissance du professionnalisme des équipes, fort sollicitées par toutes sortes d'interventions, en toute saison.

Hydroélectricité et Biodiversité

Côté hydro-électricité, le programme Life4Fish a connu de nouvelles étapes décisives (voir page 53). Les solutions mises en place permettent de mieux protéger les poissons migrateurs tout en réduisant les arrêts forcés des turbines afin de préserver le productible renouvelable.

Des actifs thermiques essentiels pour l'équilibre production-consommation

En 2022, nos équipes de production ont démarré nos huit turbines à gaz (cycles ouverts) près de 2 000 fois pour compenser le caractère variable des énergies renouvelables avec un taux de fiabilité sur appel exceptionnel de 99,6%.

La disponibilité de nos cycles combinés gaz s'est, elle aussi, améliorée. La seconde turbine à gaz de Seraing a fait l'objet d'une réparation entre le 1er octobre et mi novembre.

Des aubages endommagés, identifiés lors d'une visite préventive en juin, ont été remplacés. La centrale de Ringvaart a fait l'objet d'une révision majeure d'avril à juillet.

Ces quatre mois ont permis d'améliorer la puissance et le rendement de la centrale et de prolonger sa durée de vie.

Ces centrales thermiques sont également fortement sollicitées pendant les périodes sans soleil et sans vent. ● ● ●

Inauguration, le 14 juin 2022, de la première éolienne de ZAE des Hauts-Sarts, construite sur le site de NRB, à Herstal. Cette éolienne a été financée par Demainvest, une société de développement détenue à 49% par la Sogepa et à 51% par Luminus.

De gauche à droite : Cédric Swennen, Directeur général de SPI (agence de développement pour la province de Liège) ; Pascal Laffineur, CEO de NRB (en juin 2022) ; Philippe Henry, Ministre wallon du Climat et de l'Énergie ; Frédéric Daerden, Bourgmestre de Herstal, Vice-Président et Ministre du Budget, de la Fonction publique et de l'Égalité des chances pour la Fédération Wallonie-Bruxelles ; Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus.



Démarrage des travaux de construction du nouveau cycle combiné gaz de Seraing

Nos équipes se sont fortement mobilisées pour préparer la construction d'une nouvelle centrale au gaz de dernière génération à Seraing.

En avril 2022, Luminus a remporté le deuxième « round » des enchères organisées par Elia sur instruction du Gouvernement fédéral. Cela signifie que la nouvelle centrale bénéficiera du mécanisme de rémunération des capacités mis en place avec l'aval de la Commission européenne. Les travaux ont été entamés dès fin avril, afin que la nouvelle unité puisse être mise en service au second semestre 2025.

L'investissement dans cette centrale de 870 MW est co-financé avec un fonds d'infrastructures. La nouvelle unité de production se situera à côté de la centrale existante dans le parc d'activité du Val à Seraing.

Le projet prévoit également la transformation de la centrale existante de manière à fonctionner en complément de la nouvelle unité.

Réduire et électrifier la consommation d'énergie

Les filiales de solutions énergétiques de Luminus ont connu une excellente année marquée par une bonne performance des activités de génie électrique, un grand intérêt pour les solutions d'efficacité énergétique, l'accélération du développement du photovoltaïque et l'électrification de la mobilité.

Luminus Solutions a dépassé ses objectifs en 2022, tant en ce qui concerne l'avancement des travaux menés dans le cadre des contrats de performance énergétique qu'en matière de sécurité d'alimentation ou de cogénération. Le contrat de performance remporté à Charleroi pour

l'ensemble des bâtiments communaux est le plus ambitieux jamais signé à ce jour. Il contribue à faire de Luminus Solutions le leader de ce marché.

Notre filiale ATS a poursuivi son développement, avec la réalisation de quatre acquisitions venant renforcer ses compétences. Notamment dans le secteur des réseaux d'électricité critiques, nécessitant une fiabilité et une sécurisation optimales. Altemp, SDM et Algemene Elektriciteit De Mulder ont ainsi rejoint ATS Groep.

Des innovations centrées sur la décarbonation

Luminus a concentré ses projets d'innovation sur quelques thématiques clés, notamment l'hydrogène « vert », les batteries, et les solutions intelligentes pour mieux piloter et gérer les consommations d'énergie.

Le projet Terranova a été sélectionné dans le cadre de l'appel à projets pour des subsides fédéraux. Il prévoit d'utiliser les éoliennes de Luminus et un parc solaire pour alimenter un électrolyseur à construire dans le port de Gand, afin de produire de l'hydrogène vert à partir de 2025.

Une solution de gestion intelligente des bâtiments développée avec notre filiale ATS a été implémentée sur plusieurs sites, démontrant son intérêt pour les bâtiments industriels et tertiaires. Cette solution (SmartKit, cf. page 77) optimise la gestion des

consommations des bâtiments ainsi que le rechargement des véhicules électriques.

Pour les clients résidentiels, une offre de pilotage de batteries intelligentes a été testée avec notre filiale Insaver, en vue d'une prochaine commercialisation. ...

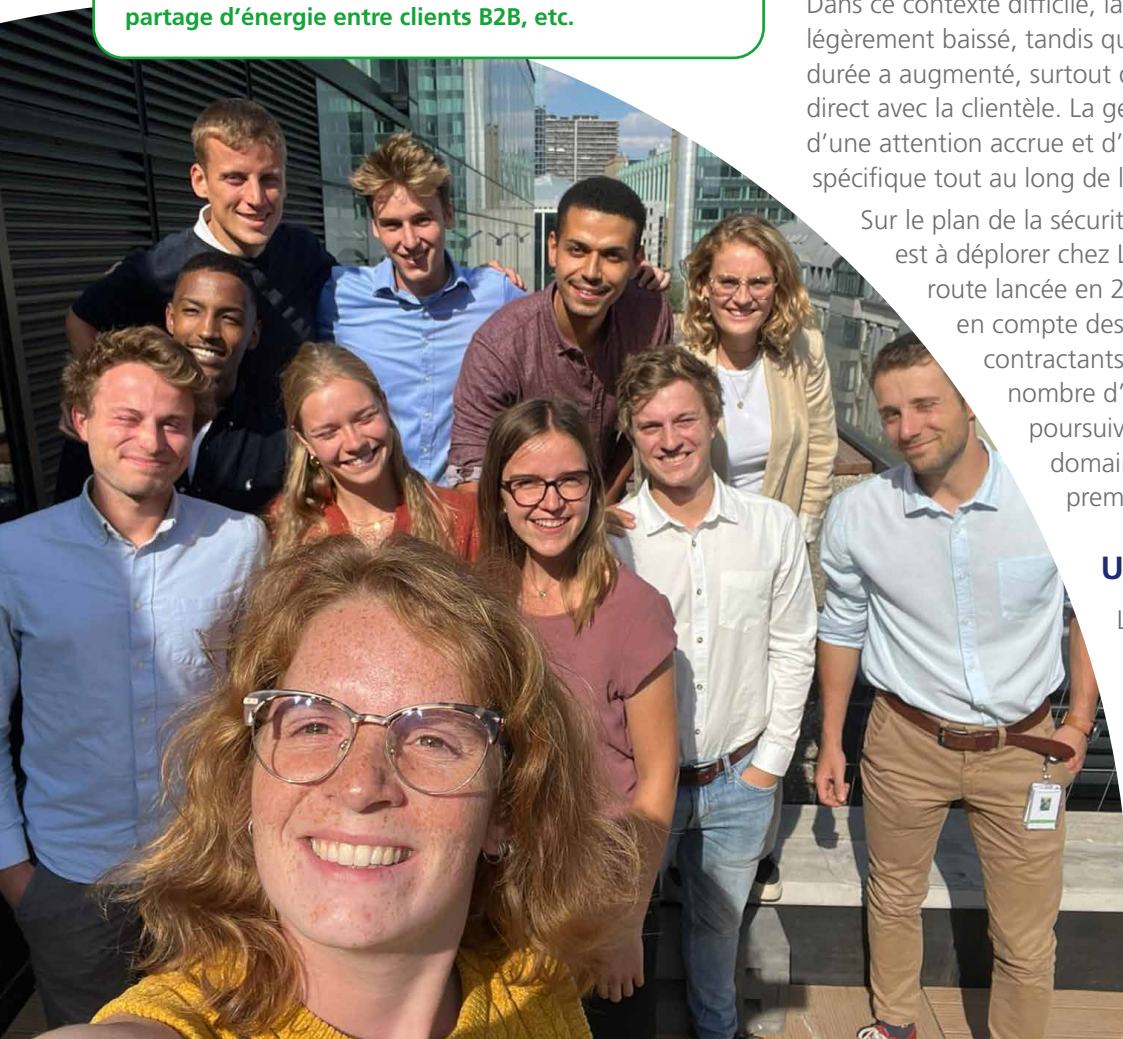
Inauguration des deux éoliennes de 3,45 MW construites sur le site de Jan de Nul, à Gand, le 15 juin 2022, à l'occasion du Global Wind Day.

De gauche à droite : Riet Gillis, députée provinciale ; Julie De Nul, Executive Officer, Jan De Nul Group ; Tinne van der Straeten, Ministre fédérale de l'Énergie ; Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus ; Carina Van Cauter, Gouverneure de la province de Flandre orientale ; Vincent Van Quickenborne, Vice-premier ministre et Ministre de la Mer du Nord.



Young Starters : la Génération Z entre en scène

Une nouvelle promotion de « Young Starters » a entamé sa première rotation de huit mois (sur 24 au total) en septembre 2022. C'est ainsi que Thomas, Ben, Kevin, Anna et leurs collègues. ont pu travailler sur le développement éolien, les projets hydrogène, les circuits d'eau de la centrale de Ringvaart, le partage d'énergie entre clients B2B, etc.



Des équipes sous pression

Si l'année 2022 a été éprouvante pour nos clients, pour les ménages et pour les entreprises, elle l'a aussi été pour nos équipes qui ont été fortement sollicitées. Plus que jamais, nos équipes ont fait preuve d'une mobilisation et d'un engagement exemplaires pour mener à bien nos missions essentielles : produire de l'électricité, fournir l'énergie et les solutions énergétiques dont nos clients ont un besoin vital.

Dans ce contexte difficile, la motivation du personnel a légèrement baissé, tandis que l'absentéisme de courte durée a augmenté, surtout dans les équipes en contact direct avec la clientèle. La gestion du stress a fait l'objet d'une attention accrue et d'un effort de formation spécifique tout au long de l'année.

Sur le plan de la sécurité, un seul accident chômant est à déplorer chez Luminus S.A. La feuille de route lancée en 2021 pour améliorer la prise en compte des règles de sécurité chez les contractants a permis de stabiliser le nombre d'accidents externes. Nous poursuivons nos efforts dans ce domaine car la sécurité reste notre première priorité.

Un résultat net négatif

Le chiffre d'affaires 2022 de Luminus est en forte hausse, principalement du fait de l'augmentation des prix de l'énergie.

Le résultat de l'exercice en revanche est impacté par l'arrêt durant la quasi-totalité de l'année de la centrale de Chooz et par les achats d'électricité

réalisés à des prix particulièrement élevés pour fournir à nos clients l'électricité équivalente.

L'augmentation des provisions nucléaires ainsi que la taxation de revenus supposés excédentaires sur l'éolien et le nucléaire ont également fortement affecté le résultat. C'est ainsi que Luminus enregistre une perte de 125 M€ en 2022, après une perte de 92 M€ en 2021.

Grâce à une gestion rigoureuse de ses risques et à un automne particulièrement doux, Luminus a néanmoins réussi à diminuer son endettement, sans remettre en cause son développement. Le montant total des investissements s'élève à 58,8 millions d'euros.

Renouer avec les bénéfiques pour construire un avenir énergétique neutre en CO₂

Pour Luminus, les priorités 2023 – et au-delà – sont très claires.

Sur le plan financier, Luminus devra renouer avec un résultat positif, afin de pouvoir continuer à investir dans la transition énergétique.

Les crises que nous traversons sont également une opportunité unique d'accélérer notre développement pour augmenter notre impact, créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes et contribuer industriellement à la solution.

Tous ensemble, nous voulons 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. Ensemble, faisons la différence !





Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2022, 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.

Pour les actionnaires belges

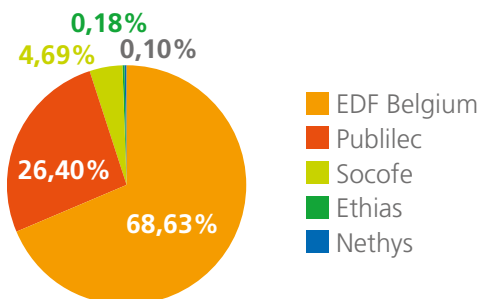
- Defada srl, représentée par Paul De fauw
- Eficaz srl, représentée par Ludy Modderie
- Alain Decerf
- Bertrand Demonceau
- Déborah Gérardon
- Renaud Witmeur

Pour les actionnaires du Groupe EDF

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

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

Source : Luminus.

Gouvernance : des réunions très 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 dix reprises en 2022.

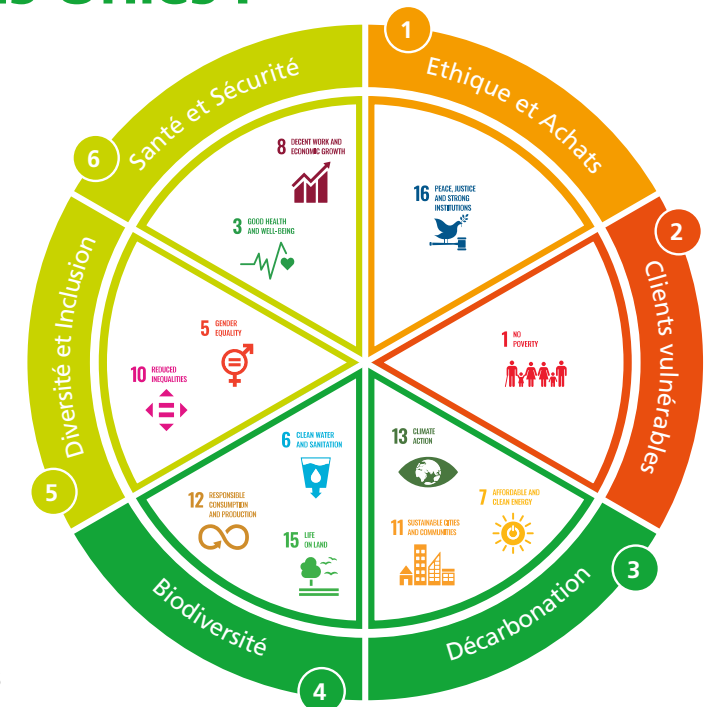
Le Conseil d'Administration est doté de trois comités spécialisés, dont les membres sont des administrateurs choisis par le Conseil. Chaque comité se réunit au minimum deux fois par an et chaque fois que l'intérêt de la société l'exige.

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 2022.
- 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 2022.
- 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 2022.

Objectifs de développement durable des Nations Unies : engagements 2019 et indicateurs 2022

En 2019, Luminus a formalisé six engagements vis-à-vis de 12 des 17 objectifs de développement durable des Nations Unies, au delà de sa politique RSE. Une série d'indicateurs associés à ces six engagements sont publiés et commentés dans le rapport RSE en ligne. En voici une vue d'ensemble.



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

- 0 incidents signalés via le système d'alerte des achats
- 0 alertes éthiques
- 8 audits internes clôturés



SDG 16.5
SDG 16.7
SDG 16.8

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

- 81 253 plans de paiement accordés aux particuliers sur base volontaire



SDG 1.4

3 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

- 11 nouvelles éoliennes construites, soit un parc éolien de 698 MW au total
- 47,7 MWc panneaux photovoltaïques installés
- 460 nouveaux membres pour la coopérative Lumiwind, soit 6 084 membres au total pour Lumiwind et Luminus Wind Together



SDG 7.2
SDG 7.3
SDG 7.A



SDG 11.B



SDG 13.3

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

- 0,69 litre d'eau consommés par kilowattheure produit
- 172 hectares de mesures compensatoires obligatoires
- 6 études de suivi volontaire de l'efficacité des mesures compensatoires
- 20 690 m² entretenus en mode « fauchage tardif »
- 21 984 tonnes de déchets, dont 69,5% recyclés



SDG 6.3
SDG 6.6



SDG 15.1
SDG 15.5
SDG 15.8



SDG 12.4

5 Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations

- 43% de femmes
- 19% de femmes cadres
- 15 nationalités
- 1 salarié avec un handicap visible



SDG 5.1
SDG 5.5



SDG 10.2
SDG 10.3

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

- Taux de fréquence des accidents : 0,7
- Taux de gravité des accidents : 0,001
- 3 accidents avec arrêt chez les sous-traitants
- 6 422 heures de formation à la sécurité
- 6,35% d'absentéisme



SDG 3.4
SDG 3.5
SDG 3.9



SDG 8.8

Dans les pages suivantes, le lien entre les indicateurs et les engagements pris vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations Unies est signalé, dans le corps du texte, par une mention "SDG x - ENG x" placée à côté du graphe ou du tableau.

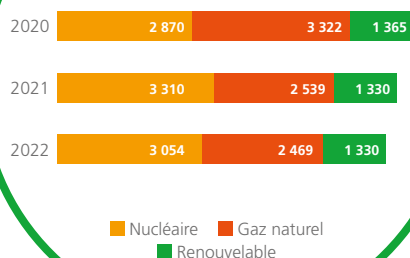


Quinze indicateurs clés

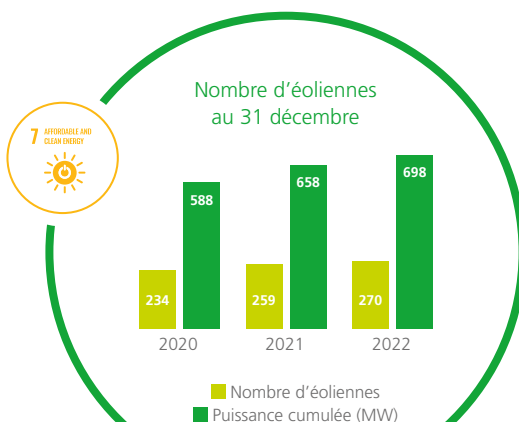
Le rapport RSE comprend six principaux chapitres, auxquels sont associés des indicateurs : Éthique et Responsabilité, Environnement, Clients, Innovation, Capital Humain et Performance économique. Les évolutions de ces indicateurs sont retracées ci-dessous - et commentées dans les chapitres thématiques (pages 28 à 92).

PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ ET ENVIRONNEMENT

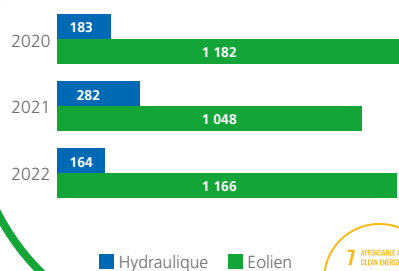
Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



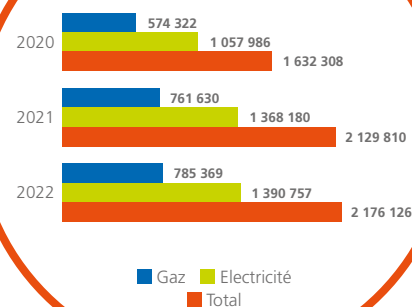
Nombre d'éoliennes au 31 décembre



Energie renouvelable produite (GWh)



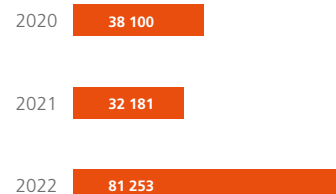
Nombre de points d'accès



Puissance cumulée des panneaux solaires installés chez les clients (en MW)



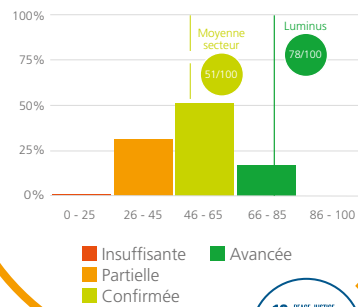
Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



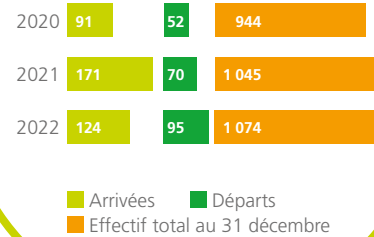
PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

ETHIQUE ET RESPONSABILITÉ

Performance sociétale selon EcoVadis

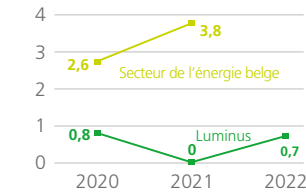


Mouvements du personnel

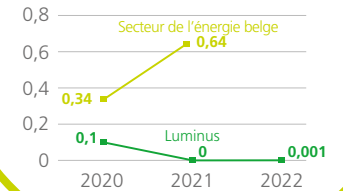


CAPITAL HUMAIN

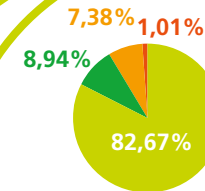
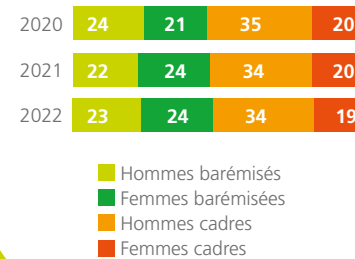
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail¹



Taux de gravité global²

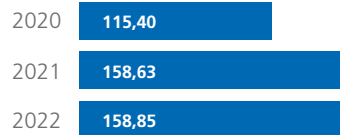


Répartition des effectifs par genre en (%)



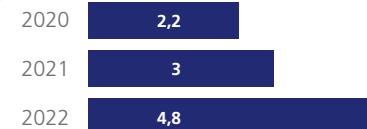
INNOVATION ET INVESTISSEMENTS

Investissements (en millions d'euros)³

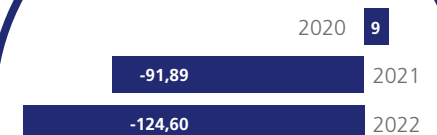


PERFORMANCE ECONOMIQUE

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



Résultat net en millions d'euros



¹ Le taux de fréquence représente le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail par million d'heures travaillées.

² Le taux de gravité est le nombre de journées de travail « perdues » à la suite d'accidents du travail, pour 1 000 heures travaillées.

³ Investissements calculés en équivalent BEGAAP.



Un secteur soumis aux aléas des marchés mondiaux

Spécificités des marchés de l'énergie

Le secteur de l'énergie présente des caractéristiques très spécifiques. En effet, pour le gaz comme pour l'électricité, les marchés de gros et les marchés de détail sont organisés selon des modalités très distinctes : ce sont les fournisseurs qui achètent gaz ou électricité sur les marchés de gros avant de les revendre aux clients industriels, professionnels ou résidentiels.

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

Ce chapitre, à but pédagogique, a pour objectif de présenter de façon la plus claire possible le contexte dans lequel s'exerce l'activité de Luminus. Soit :

- les spécificités du marché du gaz et de l'électricité ;
- les faits marquants externes ayant affecté l'activité de Luminus en 2022 ;
- l'ensemble des composantes des factures 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.

économique. En été, la demande 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 fiables, pilotables et/ou flexibles, et ce d'autant plus que les capacités de production renouvelables intermittentes (éolien, solaire) augmentent et que les capacités nucléaires belges diminuent.

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 au 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.

Les marchés de gros sont très dépendants des fluctuations des prix de l'énergie sur les marchés mondiaux (pétrole, gaz) et européens (pour l'électricité). Les marchés de détail, eux, sont organisés à l'échelon régional.

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.

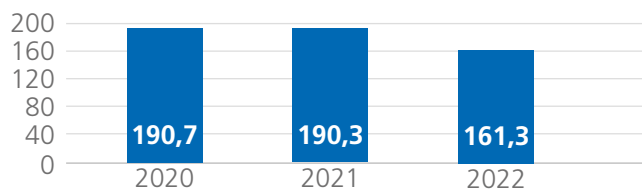
Marchés gaz et électricité : faits marquants externes 2022

L'année 2022 a été marquée par une baisse de la consommation de gaz, liée aux prix élevés poussant les consommateurs à réduire leur consommation. Les prix de l'énergie, gaz puis électricité, ont connu des niveaux exceptionnellement élevés.

Consommation de gaz et d'électricité en baisse

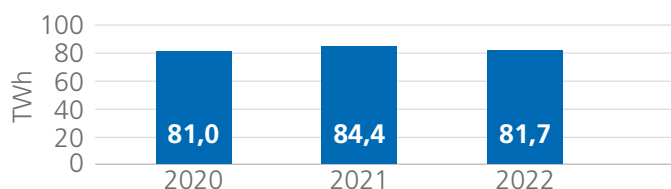
La consommation de gaz naturel en Belgique a diminué de 15,2 % (161,3 TWh, au lieu de 190,2 TWh en 2021). Cette baisse s'explique notamment du fait des variations saisonnières (demande en chauffage inférieure de 15,8%) et d'une baisse de la demande, tant au niveau industriel que résidentiel. Pour l'électricité, la consommation a baissé de 3,3% (81,7 TWh, au lieu de 84,4 TWh en 2021), soit un niveau à peine supérieur à celui de 2020 (81,1 TWh).

Consommation de gaz naturel en Belgique



Source : Fluxys.

Consommation d'électricité en Belgique



Source : Elia.

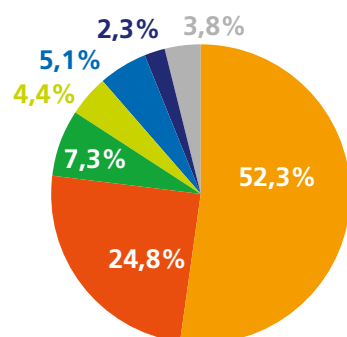
Mix électrique belge : production nucléaire en baisse, gaz et photovoltaïque en hausse

Du point de vue du mix électrique belge, côté production, quelques évolutions significatives peuvent être notées :

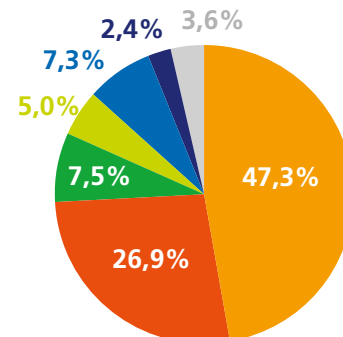
- La part du nucléaire est plus faible, couvrant 47,3% des besoins en électricité. Cette baisse est notamment liée à l'arrêt définitif de Doel 3 à partir du mois de septembre 2022.
- La production des centrales à gaz est quant à elle en légère hausse : elle couvre 26,9% des besoins en électricité au lieu de 24,7% en 2021. Cette augmentation est en partie due à l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires françaises.

- La part de l'éolien terrestre est en légère hausse, en raison de l'augmentation des capacités de production installées, tandis que la part de l'éolien en mer reste stable. La part du solaire est en légère hausse, à hauteur de 7,3%. Au total, la production renouvelable a légèrement progressé, en raison de l'augmentation progressive des capacités de production installées d'énergie éolienne terrestre (+14%) et solaire (+35%).
- Un nouveau record annuel de production renouvelable a été atteint le 11 mai 2022, avec 7 112 MWh (production photovoltaïque et éolienne). Durant ce quart d'heure record, l'énergie renouvelable a couvert 67 % de la consommation totale en Belgique.

Mix électrique belge



2021 :
Total
91,9 TWh



2022 :
Total
88,3 TWh

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

Source : Elia.



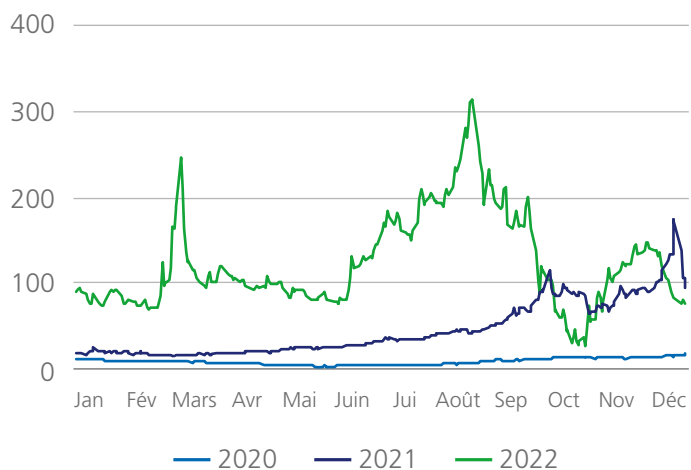
Très forte hausse des prix du gaz

Le prix moyen du gaz sur le marché à court terme a fortement augmenté en 2022, passant de 46,50 €/MWh en 2021 à 123,53 €/MWh en 2022, soit une hausse de 166%.

Cette augmentation observable sur toute l'année est liée essentiellement au déclenchement de la guerre en Ukraine et à l'arrêt progressif de l'approvisionnement par gazoducs en provenance de Russie. En effet, l'approvisionnement par navire méthanier est beaucoup plus coûteux. Un pic très élevé a été enregistré durant l'été. L'Union européenne a en effet imposé aux états membres de remplir les installations de stockage de gaz souterrain à hauteur de 90 % au moins. Les stocks initiaux étant bas et la demande s'étant matérialisée très rapidement, les prix ont subi une hausse soudaine, avant de redescendre à partir de septembre, du fait du bon remplissage des sites de stockage. Les deux derniers mois de l'année ont quant à eux connu des épisodes à la baisse ou à la hausse, suite à une forte instabilité des températures extérieures.

La hausse des prix du gaz est encore plus marquée sur le marché à terme : le prix Y+1 est passé de 33,53 €/MWh en 2021 à 114,06 €/MWh en 2022. Cette très forte hausse (+240%) est observable à partir de juin, du fait du prolongement de la guerre en Ukraine et de la nécessité de remplir les sites de stockage européen avant l'hiver. Le déclenchement de la guerre fin février n'avait eu initialement que peu d'impact sur les prix à terme. Ces prix n'ont pas non plus subi les effets de la baisse des températures en fin d'année.

Prix du gaz sur le marché à court terme



Source : Luminus.

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



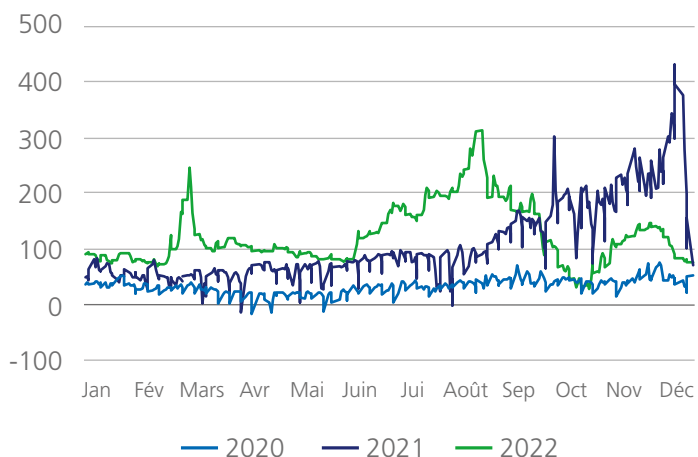
Source : Luminus.

Hausse des prix de l'électricité, à court et surtout à moyen terme

Les prix day ahead (court terme) de l'électricité ont fortement augmenté en 2022, pour atteindre 244,53 €/MWh en moyenne, par rapport à 104,12 MWh en 2021, soit +135%. Cette augmentation est due à plusieurs épisodes de hausse au cours de l'année. Un premier pic est observable après le déclenchement de la guerre en Ukraine, fin février. Une deuxième période de hausse s'est produite de la mi-juin à fin août, pour plusieurs raisons. D'une part, les prix du gaz ont fort augmenté, suite à la demande de l'Union européenne de remplir au plus vite les sites de stockage de gaz, en vue de l'hiver. En effet, les prix du gaz naturel influent directement sur les prix de l'électricité, le niveau des échanges sur les marchés de gros étant déterminé en fonction du prix marginal du dernier moyen de production mobilisé pour assurer l'équilibre production/consommation (ce dernier moyen se trouve être, le plus souvent, une centrale alimentée en gaz naturel). D'autre part, le manque de production d'électricité d'origine hydraulique s'est fait sentir sur toute l'Europe, du fait de la sécheresse. Une troisième période de hausse est observable de novembre à mi-décembre, lorsque les températures extérieures ont baissé.

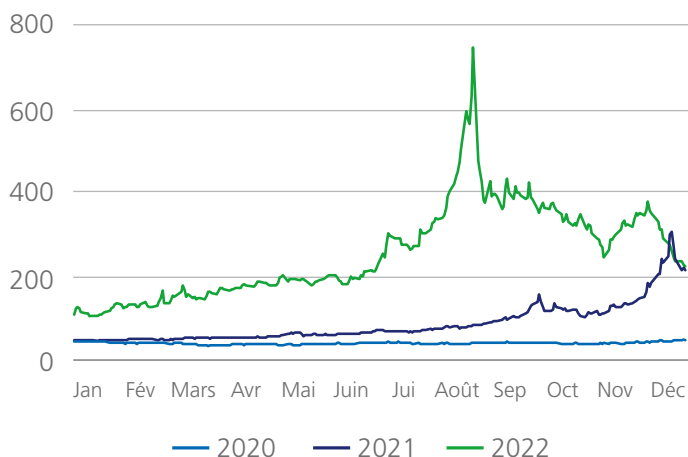
Les prix forward (à terme) de l'électricité en 2022 ont également très fortement augmenté, atteignant 255,93 €/MWh en moyenne, comparé à 86,63 MWh en 2021 (soit une augmentation de +195%). Cette augmentation de presque 200 % par rapport à 2021 est en grande partie due à l'arrêt progressif des livraisons de gaz russe par gazoduc, ayant eu des répercussions sur les prix spots et sur les prix à terme. L'arrêt de plusieurs centrales nucléaires françaises pour cause de corrosion sous contrainte, ainsi que la baisse de production de certaines centrales durant l'été, du fait du manque d'eau dans certains fleuves, ont également contribué à la hausse des prix sur le marché à terme.

Prix de l'électricité à court terme



Source : Luminus.

Prix de l'électricité sur le marché à terme (Y+1)



Source : Luminus.

Prix des quotas carbone



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

Stabilité des prix des quotas carbone, à un niveau élevé

En 2022, le prix des quotas carbone s'établit à 81,03 €/tonne en moyenne, au lieu de 52,48 €/tonne en 2021, soit une hausse de 54%. Le prix minimum était plus élevé qu'en 2021 (58,3 €/tonne au lieu de 31,62 €/tonne), de même que le prix maximum (98,01 €/tonne au lieu de 88,88 €/tonne).

Cette stabilisation du prix moyen, sur l'année, des quotas carbone au niveau enregistré en fin d'année 2021 est en partie liée à la perspective de suppression des quotas gratuits en 2036.

Une baisse a toutefois été constatée fin février, du fait du déclenchement de la guerre en Ukraine et de l'augmentation des prix du gaz à court terme. En effet, certains acteurs ont vendu leurs certificats afin d'acquiescer en priorité du gaz ou de l'électricité.



CONTEXTE : FAITS MARQUANTS EXTERNES

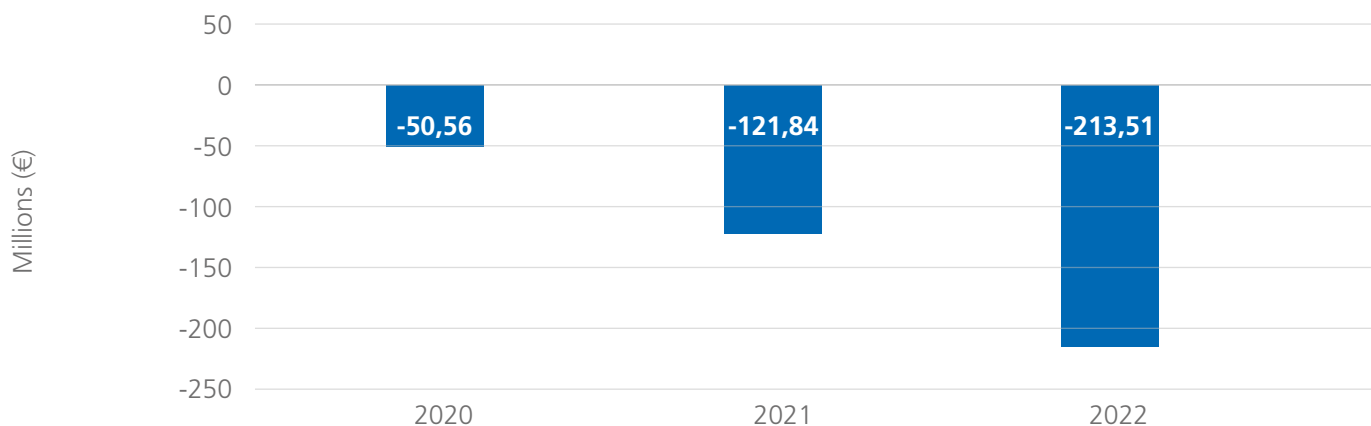
Électricité : forte hausse des coûts de déséquilibre

En 2022, un autre fait très marquant ayant affecté les marchés de l'électricité concerne la forte hausse des coûts de déséquilibre¹ : +75% par rapport à 2021, et +322% par rapport à 2020.

Les coûts de déséquilibre sont ceux encourus du fait des écarts entre les prévisions de consommation court terme et la consommation effective. En cas de prévision parfaite, le coût de déséquilibre est égal à zéro. Le coût global est calculé par quart d'heure, en tenant compte des différences entre le prix court terme (sur le marché Belpex) et le prix de déséquilibre².

Une partie de l'augmentation constatée est pour ainsi dire « mécanique », liée à l'augmentation des prix court terme, suite à l'augmentation des prix du gaz. En effet, chaque situation de déséquilibre négatif génère des achats d'électricité qui se paient plus cher. La raréfaction de l'offre, du fait de l'arrêt de plusieurs centrales nucléaires françaises et de la sécheresse prolongée qui a affecté la production hydro-électrique, a eu des effets tant sur les prix court terme que sur les prix moyens de déséquilibre². L'augmentation des capacités de production renouvelable et l'ensoleillement plus marqué en 2022 ont également joué un rôle dans la fréquence accrue des situations de déséquilibre.

Coûts de déséquilibre (en euros)



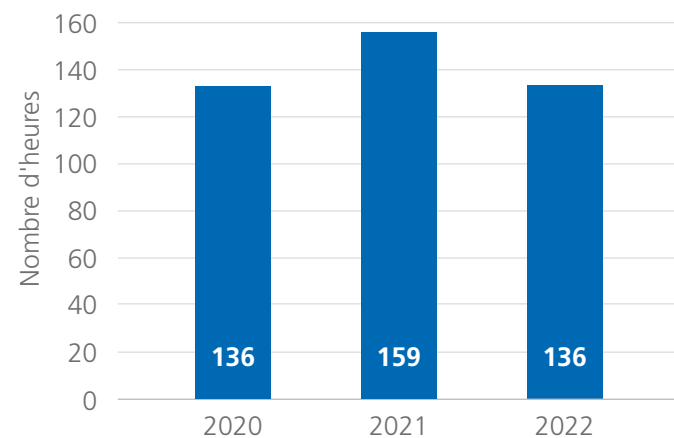
Source : Elia.

Électricité : prix court terme négatifs moins fréquents

Le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a diminué en 2022 (112 heures dans l'année) par rapport à 2021 (159 heures dans l'année).

Cette diminution est notamment due à la tension offre-demande sur les marchés, liée à l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires françaises durant la plus grande partie de l'année 2022. C'est entre les mois d'avril et de juin que le plus grand nombre d'heures à prix négatifs a été observé.

Prix à court terme négatifs



Source : Luminus.

¹ Le coût de déséquilibre d'un pays donné s'exprime en euros. Il se définit comme l'erreur de prévision la production/consommation valorisée à la différence entre le prix court terme et le prix de déséquilibre. En cas de prévision parfaite, le coût de déséquilibre est égal à zéro.

² Le prix de déséquilibre s'exprime en euros par MWh. Il se définit comme le prix payé ou perçu en temps réel, pour un déséquilibre négatif ou 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.



Coût de l'énergie pour les clients finaux

L'augmentation des prix de l'énergie a modifié les composantes des factures électricité et gaz des clients. Néanmoins, la proportion de taxes prélevées sur la facture d'électricité reste plus importante que sur la facture de gaz, ce qui peut freiner l'électrification des usages (rentabilité des pompes à chaleur notamment).

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.

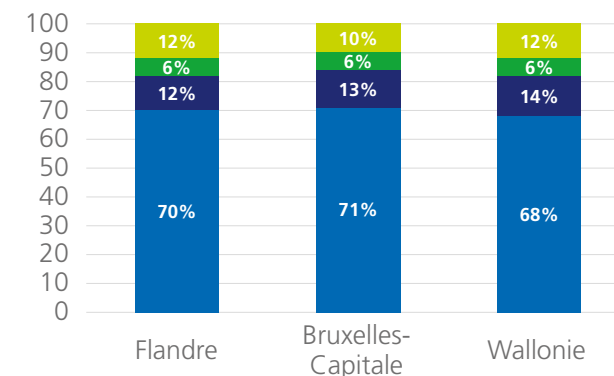
Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes¹ ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou des services associés.

Évolution des composantes de la facture d'énergie

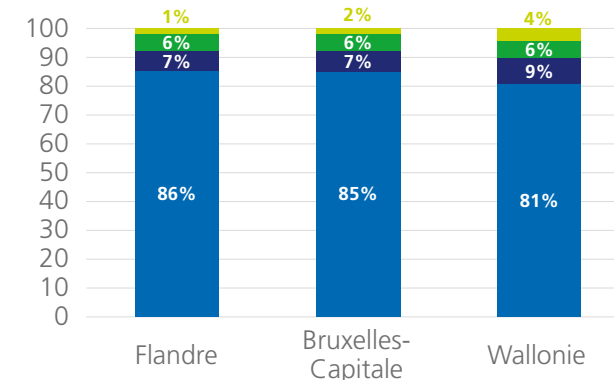
Le graphe ci-contre montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'énergie pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. La part de l'énergie a fortement augmenté en 2022, du fait de l'augmentation des prix.

Les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA et la cotisation fédérale.

Évolution de la facture annuelle moyenne d'électricité pour les ménages belges en 2022



Évolution de la facture annuelle moyenne du gaz pour les ménages belges en 2022



■ Energie ■ Transport et distribution ■ TVA ■ Taxes

Source : CREG - Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel.
- Décembre 2022 -

¹ En 2022, la plupart des fournisseurs ont suspendu la fourniture de contrats à prix fixe du fait de l'augmentation inédite des prix sur les marchés de gros, ainsi que du fait de leur volatilité.



De très fortes contraintes sur la chaîne de valeur

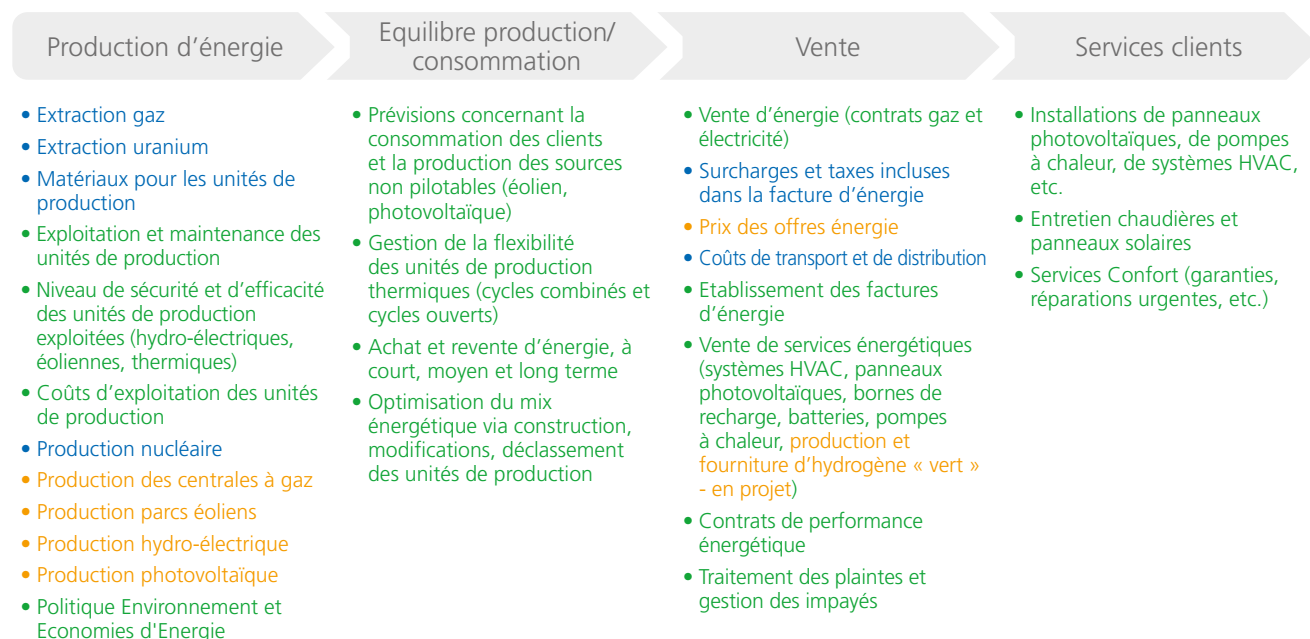
La chaîne de valeur de Luminus différencie les activités sous son contrôle direct de celles qui relèvent de sa sphère d'influence ainsi que de celles sur lesquelles Luminus n'a aucune influence, en conformité avec les recommandations ISO 26000.

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

- du type d'activité : « 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).

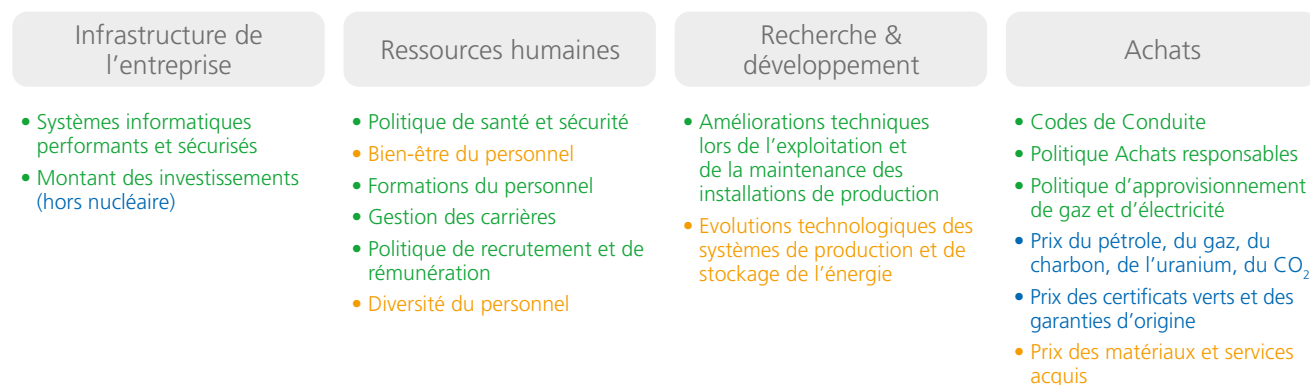
En 2022, quelques modifications ont été apportées à la chaîne de valeur ci-contre, afin qu'elle décrive les activités avec encore plus de précision.

Activités de base



Clients finaux

Activités de soutien



Impacts directs et indirects de l'activité

Les standards GRI recommandent d'inclure dans un rapport RSE 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.

En 2021, la description des principaux impacts a été affinée.

En 2022, quelques intitulés de thématiques ont été mis à jour, dans le chapitre Capital Humain.

	« DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH »	PRINCIPAUX IMPACTS	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	Incidences visuelles, sonores et biodiversité	Personnel, actionnaires	Riverains, pouvoirs publics, environnement, ONGs	X		X	
	Empreinte carbone	Émissions 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, 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, 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
CAPITAL HUMAIN	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
	Compétences et carrières	Innovation, performance économique, motivation personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, éducation		X	X	X
	Diversité, équité et inclusion	Motivation, innovation, réputation	Personnel	Citoyens	X		X	
PERFORMANCE ECONOMIQUE	Performance économique	Profitabilité	Personnel, filiales, actionnaires	Pouvoirs publics (taxes), fournisseurs, clients	X	X	X	

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES





Parties prenantes : un dialogue permanent

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 et environnemental, ainsi que commercial. C'est pourquoi ce dialogue est l'une des pierres angulaires de la politique RSE de Luminus.

Le cadre

Dès sa toute première version, la politique RSE de Luminus, publiée en 2012, s'engageait à « développer la concertation avec les parties prenantes » et à « rendre compte de l'évolution de ses résultats financiers, environnementaux et sociétaux ».

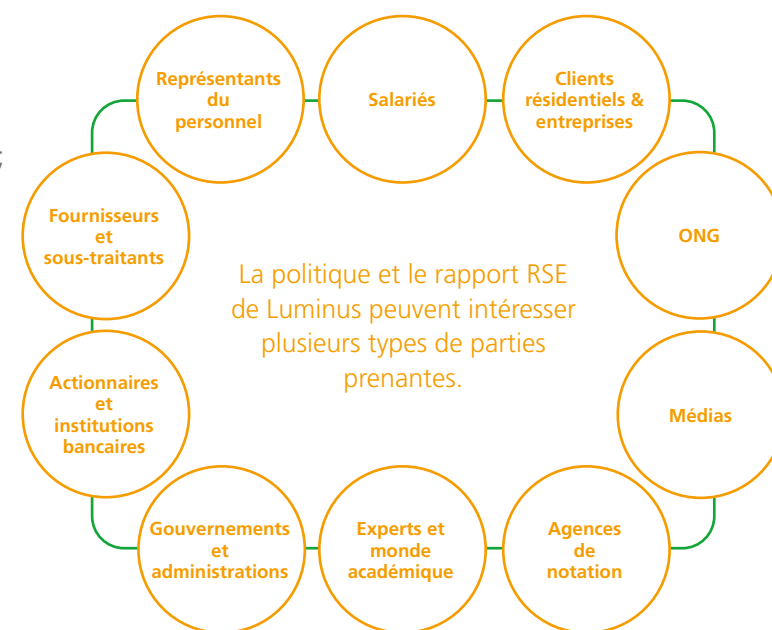
Depuis 2017, le dialogue avec les parties prenantes fait l'objet d'engagements précis (cf. encadré ci-contre).

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 (cf. page 24) ;
- des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables (cf. page 26) ;

- des partenariats avec des associations (cf. Jane Goodall Belgium Institute) ;
- un rapport RSE publié chaque année depuis 2012 ;
- des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport.

À noter qu'il est prévu de mettre à jour la grille de matérialité structurant le rapport de Luminus dès que le référentiel européen en matière de reporting extra-financier sera totalement stabilisé.



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 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 tout premier rapport RSE de Luminus date de 2013 (pour l'année 2012). Une matrice de matérialité a été élaborée en 2014 et 2015 (cf. annexe) – le premier rapport GRI de Luminus datant de 2015.

Rapport RSE : 13 thématiques prioritaires

Le présent rapport, relatif à l'année 2022, compte 13 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, regroupées dans six chapitres, avec plus d'une centaine d'indicateurs (cf. index GRI en pages 99 à 104).

ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ



ENVIRONNEMENT

Énergies renouvelables

Empreinte carbone

Sécurité des installations

Protection des écosystèmes



CLIENTS

Protection des consommateurs

Solutions énergétiques

Sécurité d'approvisionnement



INNOVATION



PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



RESSOURCES HUMAINES

Santé, Sécurité et Bien-être

Compétences et carrières

Diversité, équité et inclusion



Évaluation du rapport 2021 : un questionnaire spécifique envoyé aux équipes Wind et B2B

En février 2022, les équipes B2B et Wind ont été invitées à remplir un questionnaire concernant le rapport de développement durable sur une base volontaire, via Google Forms. Ce questionnaire avait pour objectif de vérifier si le rapport correspondait bien aux besoins de ces parties prenantes spécifiques, étant donné que ces dernières sont supposées utiliser directement le rapport, l'équipe B2B pour les clients et l'équipe Wind lors de réunions publiques.

Le taux de réponse était de 32% pour l'équipe B2B et de 27% pour l'équipe Wind.

Dix-neuf questions sur vingt-cinq concernaient l'extrait « Stratégie et faits marquants 2021 » publié en mai 2022, également disponible en version imprimée. Les six autres questions portaient spécifiquement sur le rapport complet publié en ligne en août 2022.

La majorité des répondants des deux départements (91% pour B2B et 100% pour Wind) a indiqué qu'ils trouvaient l'extrait papier du rapport de développement durable utile. 57% des répondants ont déjà distribué la version papier lors de réunions publiques.

Pour les répondants de l'équipe B2B, la partie la plus intéressante de l'ensemble du rapport était le chapitre Contexte (« Grandes tendances et impacts »). Pour l'équipe Wind, c'est le chapitre « Clients (protection des consommateurs et solutions énergétiques) » qui était le plus important.

Après analyse des résultats, il a été décidé de continuer à imprimer un extrait « Stratégie et faits marquants » du rapport, mais d'en réduire la pagination (de 32 à 28 pages) et de limiter le nombre d'exemplaires imprimés. Le questionnaire a également permis de repérer une demande de support encore plus concis sur la responsabilité sociétale de Luminus – sous forme de vidéo, d'animation ou de dépliant reprenant les principaux indicateurs.

Modifications apportées au rapport en 2022

En 2022, la structuration du rapport RSE de Luminus n'a fait l'objet d'aucune modification¹ – la stabilité a été jugée préférable, compte tenu de l'évolution majeure à venir que représente la CSRD pour une entreprise comme Luminus, qui pourrait devoir publier un rapport obligatoire et certifié, et non plus volontariste, à partir de 2025.

Sur le plan du contenu, quelques évolutions ont été apportées :

- Les informations publiées dans un document séparé sur les objectifs de développement durable des Nations Unies en 2019 et 2020 ont été réintégrées dans le rapport RSE 2022 (cf. page 10).
- Un indicateur de la page « chiffres clés » a été modifié, pour tenir compte de l'actualité 2022 (l'augmentation du nombre de plans de paiement accordés aux clients en 2022, en hausse de 152%, constitue une information clé).
- Un encadré sur l'adaptation au changement climatique a été ajouté au sous-chapitre « Sécurité des installations ».
- Dans le sous-chapitre Bien-être au travail, un indicateur a été rajouté (recours externes informels dans le cadre de la prévention des risques psycho-sociaux).

À noter que le chapitre « Contexte » a été allégé, et focalisé sur les faits marquants du marché de l'énergie. La suppression de ces six pages, non obligatoires du point de vue GRI, répond à la recommandation du jury du meilleur rapport développement durable belge, selon lequel le rapport de Luminus devrait être « raccourci, si possible ».

¹ Hormis le sous-chapitre Diversité, qui a été renommé « Diversité, équité et inclusion » compte tenu de la progression des réflexions sur le sujet au sein de l'entreprise.

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 avant tout dépôt de demande de permis pour les parcs éoliens d'une puissance supérieure à 3 MW.

Des indicateurs quantitatifs

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 sont l'occasion

d'établir un dialogue constructif, qu'elles soient organisées à titre volontaire ou obligatoire.

En 2022, neuf réunions, obligatoires ou non, ont été organisées. Soit deux réunions volontaires, en Flandre et sept en Wallonie, dont six obligatoires.

		Réunions obligatoires	Réunions volontaires	Total
2020	Flandre	0	18 (6 présentiel)	18
	Wallonie	4 (présentiel)	3 (présentiel)	7
	Total	4	21	25
2021	Flandre	0	18	18
	Wallonie	6	2	8
	Total	6	20	26
2022	Flandre	0	2	2
	Wallonie	6	1	7
	Total	6	3	9

Baromètre Energie : tous les leviers de réduction de la consommation ne sont pas encore utilisés

En août 2022, Luminus a fait réaliser un sondage auprès des consommateurs belges. Celui-ci avait pour objectif de mieux connaître leur perception de la situation des

marchés de l'énergie, et leur façon de contrôler leur consommation. Cf. les [résultats du sondage](#).

Coopératives éoliennes : l'investissement citoyen progresse

La coopérative Lumiwind, lancée en mai 2020, a pour objectif d'associer le grand public, et en particulier les riverains de parc éoliens, aux investissements dans les énergies renouvelables.

En 2022, le nombre total de membres de cette coopérative a augmenté de 25%, soit 460 nouveaux membres, sur un total de 2 180 membres ayant souscrit au moins une part depuis la création de la coopérative et en détenant encore au moins une au 31 décembre 2022.

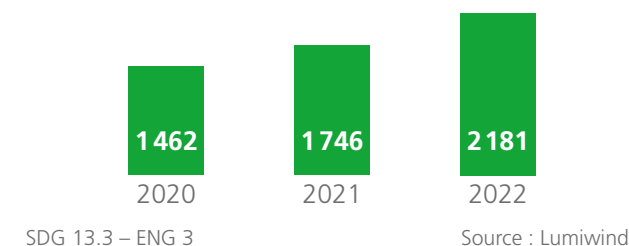
Le nombre de parts souscrites est également en augmentation en 2022 (+ 30,3%) par rapport à 2021.

Depuis sa création, Lumiwind a réussi à mobiliser environ 7,6 millions d'euros.

Les parts acquises permettent aux coopérateurs de recevoir un dividende lié aux bénéfices de l'activité des éoliennes, basé sur leur production moyenne.

La coopérative Luminus Wind Together, dont la dernière souscription date de 2019, comptait 3 904 membres au 31 décembre 2022. Cette coopérative, créée en 2016, a permis de collecter plus de 9 millions d'euros.

Membres de la coopérative Lumiwind à fin décembre (total y compris Luminus et Luminus Wind Together)



Un dialogue soutenu avec la presse, pour expliquer l'explosion des prix de l'énergie

Le 27 septembre 2022, une équipe de tournage de l'émission Terzake, diffusée sur Canvas, a été accueillie dans les locaux de Luminus par les collègues d'Optimisation. Leur mission : mieux comprendre les mécanismes de formation des prix de l'énergie sur les marchés internationaux.

L'augmentation des prix de l'énergie sur les marchés internationaux, observée dès août 2021, a fait la une des médias tout au long de l'année 2022. Luminus a répondu à de nombreuses demandes d'entretien, formelles ou informelles, afin d'expliquer le fonctionnement des marchés de l'énergie, le rôle de Luminus et les conséquences pour l'entreprise et ses clients. Une équipe de Terzake a notamment été accueillie dans les locaux des équipes Optimisation le 27 septembre.

Le reportage de Terzake a été diffusé sur les écrans de Canvas le 29 septembre.



« Un open floor calme et concentré – le plus souvent... ». C'est ainsi que commence le reportage diffusé sur Canvas le 29 septembre 2022. Le sabotage des gazoducs Nord Stream 1 et 2 avait eu lieu le 26 septembre, au sud de la mer Baltique. Les équipes de l'émission Terzake voulaient comprendre, et si possible visualiser, les effets de ce sabotage sur les prix du gaz.

« Nous avons pu leur montrer que les effets ont été visibles mais de courte durée, car ces gazoducs ne livraient déjà plus de gaz en Europe » explique Luckas V. « Ce jour-là, les prix moyens pour octobre étaient d'environ 187 €/MWh – jusqu'à ce que se produise un pic, à 210€/MWh. Mais nous avons pu montrer que la hausse des prix avait été bien plus importante durant l'été, lorsque les européens ont voulu remplir leurs sites de stockage avant l'hiver. »

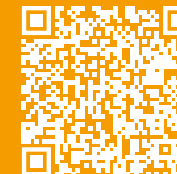
C'est ainsi que les équipes Trading de Luminus ont fait l'expérience directe du « dialogue avec les parties prenantes ». Gregory Michiels, Corporate Director Optimisation, a répondu aux principales questions. Si l'on devait résumer ses propos (tous n'ont pas été repris dans le reportage diffusé), voici ce qu'on pourrait écrire : « Le rôle de nos équipes, dont certaines travaillent en 3x8 et 24/7, est de s'assurer que nous nous procurons les quantités d'énergie les plus ajustées aux consommations de nos clients. Ceci suppose des achats et des ventes à différents horizons de temps, pour minimiser notre exposition aux fluctuations de l'offre et de la demande. En 2022, la volatilité a été record. Et les prix ont explosé, à des niveaux jamais vus. Ce qui n'est bon ni pour nos clients, ni pour

nous. Quand nous achetons sur les marchés internationaux pour compenser le manque de vent, par exemple, cela nous coûte très cher. Beaucoup plus cher que le prix de vente convenu avec les clients dans leur contrat. »

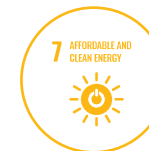
Pédagogie renforcée

Est-ce qu'en visualisant ce reportage tout un chacun pouvait retenir que Luminus achète gaz et électricité bien avant (jusqu'à trois ans à l'avance) que l'énergie soit consommée et facturée, pour couvrir une partie des volumes vendus, prenant ainsi des risques sur le volume réellement nécessaire le jour J, ainsi que sur la marge réalisée ? Chacun pouvait-il comprendre que les coûts réellement subis en 2022 n'ont pu être couverts, malgré les précautions prises, du fait de l'énorme variation des prix ?

Avec ce reportage, la connaissance des marchés de l'énergie a probablement progressé. De là à conclure que le détail des mécanismes de couverture des risques est acquis... il serait exagéré de l'affirmer. Il faut dire que le sujet est complexe. L'équipe Communication a d'ailleurs dû répondre à d'autres sollicitations tout au long de l'hiver, tandis que l'équipe Marketing tentait elle aussi d'informer au mieux l'ensemble des clients sur les causes de l'augmentation des prix – et les actions possibles pour en limiter les effets.



Voir le reportage



Sept des onze éoliennes construites en 2022 ont été co-financées par des partenaires publics

Pour un nombre croissant de villes et de communes, il devient de plus en plus important d'investir dans les énergies renouvelables. C'est pourquoi Luminus a fondé plusieurs sociétés destinées à la construction et à l'exploitation d'éoliennes, auxquelles les autorités locales peuvent participer. Grâce à ces partenariats stratégiques, mis en œuvre sur leur territoire ou à proximité de celui-ci, les villes et communes peuvent percevoir une partie des revenus découlant de l'énergie éolienne. Elles peuvent ainsi investir ces revenus dans des projets bénéficiant à l'ensemble de leurs habitants.

Deux tiers des projets éoliens réalisés en 2022 par Luminus ont été financés par le biais de sociétés permettant la participation de communes : Zo-fier en Flandre, ActiVent à proximité de Mons et e-NosVents près de Tournai.

Deux éoliennes en Flandre grâce à Zo-Fier

En 2022, deux éoliennes ont été financées par « Zo-Fier », une filiale commune à Luminus et à la société coopérative communale Zefier. Zo-Fier SA se consacre au développement, à la construction et à l'exploitation de projets d'énergies renouvelables.

La première éolienne a été construite sur le site industriel de Gadot Belgium, une entreprise située dans la zone portuaire de Gand, acteur important dans le transport de produits chimiques. La production annuelle estimée de l'éolienne de 4,2 MW s'élève à 10 000 MWh, ce qui équivaut à la consommation d'électricité de 2 900 ménages¹. Gadot Belgium prévoit d'utiliser environ la moitié de l'électricité produite pour sa propre consommation. La ville de Gand a financé 49 % de l'éolienne par le biais de Zefier.

Une seconde éolienne a également été financée par le biais de Zo-Fier. Elle a été construite à Evergem, chez Molytmet, une société qui produit du molybdène. Sa puissance est de 3,9 MW et sa production annuelle estimée s'élève à 10 200 MWh.

Cinq éoliennes en Wallonie grâce à deux filiales différentes

En 2022, Luminus a mis en service cinq éoliennes en Wallonie après leur financement par le biais de deux filiales communes différentes.

ActiVent Wallonie, une filiale commune à Luminus et à trois intercommunales (IPFH, IEG et IPFBW)² a financé une éolienne d'une puissance de 2,99 MW, construite chez JTek, une entreprise spécialisée dans la fabrication de systèmes de transmission pour voitures, située sur le parc industriel de Strépy-Bracquegnies. La production annuelle estimée de cette éolienne s'élève à 6 350 MWh. Deux autres éoliennes de 4,2 MW construites à Frameries, dont la production annuelle estimée s'élève à 15 000 MWh, ont également été financées par le biais de cette filiale.

Dans l'ouest du Hainaut, les projets éoliens de Gilbecq et de Tournai Ouest 2 ont pu être financés grâce à e-NosVents, une filiale commune à Luminus et à ELSA³. Les puissances des deux éoliennes sont respectivement de 2,2 MW et de 3,6 MW, soit une production annuelle estimée de 5 240 MWh et 7 030 MWh.

L'éolienne installée sur le site industriel de Gadot Belgium est l'une des sept éoliennes financées en 2022 par le biais d'un fonds de participation communal. De cette façon, Luminus associe les citoyens aux investissements dans les énergies renouvelables, conformément à l'un de ses six engagements en faveur des objectifs de développement durable des Nations Unies.

¹ Calcul basé sur une consommation de 3,5 MWh/an par foyer.

² IPFH, IEG et IPFBW : l'Intercommunale Pure de Financement du Hainaut (IPFH), l'Intercommunale d'Étude et de Gestion (IEG) pour la région de Mouscron-Comines-Estaimpuis et l'Intercommunale Pure de Financement du Brabant wallon (IPFBW).

³ ELSA est la filiale énergétique de l'Agence de Développement Territorial Ideta, partenaire des communes et des entreprises, au service du développement économique en Wallonie picarde.



Une journée d'échange autour de la biodiversité dans l'hydraulique et l'éolien

La journée du 18 mai 2022, organisée à l'initiative de Luminus pour développer le dialogue avec les parties prenantes, a permis à divers intervenants de présenter les résultats de leurs études et d'échanger sur différentes solutions permettant de réduire l'incidence des énergies renouvelables sur la biodiversité.

Dans la continuité d'une première après-midi d'échanges qui avait eu lieu en 2021, Luminus a souhaité cette fois-ci consacrer une journée entière à la protection des écosystèmes. A travers des présentations et discussions ouvertes à un public composé de membres des administrations, de scientifiques et de passionnés de la nature, cet événement, qui s'est tenu au BluePoint à Liège, a permis un rapprochement des différents acteurs impliqués dans la protection des espèces en Wallonie.

Durant la matinée, Luminus et ses partenaires¹ ont pu présenter les dernières avancées du programme Life4Fish. Co-financé par la Commission européenne, ce projet

initié en 2017 se poursuit jusque fin 2023. Pour rappel, ce programme a pour but de protéger les poissons migrateurs (cf. page 53). Après les présentations, les partenaires ont pu répondre aux questions de l'assemblée.

L'après-midi était consacrée à deux sujets liés à l'énergie éolienne. En première partie, des experts des chauves-souris du DEMNA², d'Ecofirst, d'EDF Renouvelables et de Luminus se sont succédé au micro. Ils ont abordé différents sujets comme l'état de ces espèces en Wallonie, leurs interactions avec les éoliennes ou encore présenté les systèmes de détection testés sur les parcs afin d'en limiter l'incidence. Une nouvelle session de questions réponses a clôturé ce moment.

En seconde partie, les échanges se sont concentrés sur les mesures compensatoires mises en place autour des projets éoliens. Ces mesures visent à recréer des espaces favorables aux espèces qui pourraient être impactées par l'exploitation des turbines. Les types d'aménagements sont nombreux – telles que les plantations de haies présentées par Nature & Bois. Le DNF³ s'est exprimé pour apporter le point de vue des autorités. La Ligue Royale Belge de la Protection des oiseaux a présenté ses actions en faveur de la faune sauvage. L'après-midi a également été l'occasion de présenter un projet à tester en 2023, en concertation avec des experts externes à l'entreprise, pour réaménager

une partie de trois plateformes, afin d'y développer des micros habitats. Une dernière session de questions réponses a clôturé cette journée riche en échanges.

L'une des présentations partagées le 18 mai, face à une audience attentive.



L'entrée du site de Monsin, avec son nouvel hôtel à insectes et des plantations mellifères.



D'autres actions en faveur de l'environnement se poursuivent sur les sites industriels de Luminus, en partenariat avec des associations. C'est le cas sur le site de Monsin près de Liège, récemment rénové.

L'assistance d'Ecowal a été sollicitée en 2021 pour proposer un design global, afin d'aménager l'ensemble des espaces verts du site dans le respect de la biodiversité, grâce à des haies en entretien réduit et des zones de fauchage tardif. L'association Natagora a apporté son aide pour le choix des essences, afin de privilégier les espèces locales. Les plantations effectuées en 2021, qui ont souffert de la sécheresse en 2022, font l'objet d'un suivi régulier, afin d'adapter les entretiens.

¹ Les universités de Namur et Liège ainsi que Profish et les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF

² Département de l'Etude du Milieu Naturel et Agricole

³ Département de la Nature et des Forêts

CHAPITRE 1

ÉTHIQUE ET RESPONSABILITÉ





Un cadre éthique rigoureux, pour guider les décisions

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 la sécurité d'approvisionnement et l'indépendance énergétique du pays, le climat et l'environnement, la compétitivité des entreprises et la décarbonation de leurs activités, 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, 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 « Éthique et Conformité juridique »

La politique « Éthique 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.

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 (cf. page 31) tient compte des objectifs de développement durable des Nations Unies, ainsi que du retour de différentes parties prenantes (évaluation EcoVadis notamment).

Protection de la vie privée

Luminus prend à coeur la protection de la vie privée de ses clients et de ses collaborateurs. Une solide gouvernance RGPD a été mise en place, avec une feuille de route listant les points d'action à suivre, afin de garantir une amélioration continue de cette problématique, suite à des questions, réclamations ou évolutions récentes.

Cette feuille de route fait l'objet d'un suivi attentif par un comité de pilotage RGPD créé à cet effet.

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.

En 2022, les utilisateurs des réseaux Luminus ont été sensibilisés aux cyber-risques lors de formations obligatoires en ligne par le biais de vidéos, de questionnaires et d'autres méthodes d'apprentissage en ligne.

Le cadre (suite)

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.

En 2022, les fondements d'une mise à jour du code de conduite ont été posés. Une communication à ce sujet est prévue en 2023.

La politique 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.

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.

Contrôles d'intégrité

Les nouveaux fournisseurs sont soumis à des contrôles d'intégrité sur la base d'une évaluation des risques. Ces contrôles sont effectués par le département Legal.

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.

Devoir de vigilance

La loi française relative au devoir de vigilance s'applique à Luminus, en tant que membre du groupe EDF. Elle impose à Luminus, ainsi qu'aux fournisseurs et partenaires qui lui fournissent des produits et services, d'identifier, de prévenir et de réduire l'impact négatif de leurs activités. S'y ajoute une obligation de déclaration, portant principalement sur

les droits humains, les libertés fondamentales, la santé, la sécurité des personnes et l'environnement.

En juin 2022, le devoir de vigilance a fait l'objet d'une communication spécifique vis-à-vis des collègues. Un e-learning d'environ 20 minutes a été mis en ligne pour faciliter la mémorisation des obligations liées à cette réglementation.

Fournisseurs : questionnaire RSE adapté après une période d'essai

En 2022, la procédure relative aux questionnaires RSE lors des achats a été légèrement adaptée. Luminus a constaté que trop de questionnaires étaient renvoyés non remplis ou insuffisamment remplis.

Pour remédier à cette situation, le département des achats a prévu la possibilité d'envoyer aux nouveaux fournisseurs une version plus courte du questionnaire, dans le cadre des conditions pré-contractuelles lors de nouvelles collaborations. Luminus souhaite ainsi sensibiliser à la RSE les partenaires potentiels qui ne sont pas encore matures en matière d'achats durables.

Pour certains achats ayant une incidence plus grande sur l'environnement (par exemple, les appels d'offres pour l'achat d'imprimantes), les questionnaires sont intégrés aux conditions de vente. Le fournisseur potentiel sera spécifiquement interrogé sur des thèmes comme le CO₂, la circularité, etc.

Plan d'action RSE 2022 : 12 cibles pour 2025

Le plan d'action RSE 2022 de Luminus comprend quatre grands axes, et douze sujets clés. Pour la première fois, outre une liste d'actions précises, le plan d'action 2022 comportait des objectifs chiffrés, à atteindre d'ici 2025. Toutes ces cibles ont été co-construites avec les collègues en charge des différentes thématiques.

Voici quelques exemples d'objectifs chiffrés :

- En ce qui concerne l'éthique et les droits humains, Luminus s'engage à former 100% des managers, y compris dans les filiales, à la lutte anti-corruption.
- Pour veiller à l'adaptation au changement climatique, 100% des actifs doivent avoir fait l'objet d'une étude de résilience d'ici fin 2025.
- Du point de vue biodiversité, l'un des objectifs est d'atteindre 100% des salariés sensibilisés aux actions permettant de préserver ou de restaurer la biodiversité.
- En matière de sécurité des données informatiques, ce sont également 100% des salariés qui doivent être formés, très régulièrement.
- Côté clients, Luminus s'engage à réaliser, au moins une fois par an, une sensibilisation aux économies d'énergie – campagne dont l'efficacité doit être mesurée.

NEUTRALITÉ CARBONE ET CLIMAT

- Intensité carbone
- Adaptation au changement climatique
- Électrification et services énergétiques

RESSOURCES PLANÉTAIRES

- Biodiversité et gestion des sols
- Gestion de l'eau
- Déchets et économie circulaire

CAPITAL HUMAIN

- Éthique et droits humains
- Santé et sécurité pour tous
- Diversité, inclusion et compétences

CROISSANCE RESPONSABLE

- Protection et sensibilisation clients
- Investissements responsables
- Numérisation sobre et sécurisée

Les indicateurs

	2020	2021	2022
Audits internes clôturés dans l'année - SDG 16.7 - ENG 1	4	6	8
Alertes concernant les achats - GRI 205-3 - SDG 16.5 - ENG 1	0	0	0
Incidents éthiques signalés au Groupe EDF - SDG 16.5 - ENG 1	2	0	0
Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi l'e-learning sur le « Code de Conduite » au 31 décembre - SDG 16.5 - ENG 1	64	74	60

Aucun incident éthique signalé au groupe EDF

Les incidents éthiques peuvent être signalés tant via ethics@luminus.be que via le dispositif d'alerte du groupe EDF¹. Aucun incident n'a été signalé en 2022.

Huit audits en 2022

En 2022, le département « Contrôle interne » de Luminus a mené à terme huit audits. En particulier :

- Le système RGPD a fait l'objet d'un audit interne se concentrant sur les pratiques opérationnelles (sites Web, contrats fournisseurs).
- Dans le cadre de la certification ISO 55001, les risques et les processus de contrôle concernant la gestion des actifs éoliens ont été analysés.
- En mars, à la demande de Luminus, une société de consultants externes a effectué un audit et une analyse des écarts concernant la sécurité informatique des sites industriels, pour préparer la conformité à la directive NIS².

Les résultats des audits ont été présentés au comité de direction et au comité d'Audit et de Gestion des risques.

¹ Dispositif mondial d'alerte d'EDF : <https://www.edf.fr/edf/dispositif-alerte-groupe>

² NIS = « Network and Information System », une stratégie commune au niveau européen en matière de cybersécurité.

Performance extra-financière : trois sociétés du groupe Luminus évaluées par EcoVadis



Avec un score de 78/100 en 2021-2022¹, et une médaille Platine, Luminus figure parmi le top 1% des 90 000 entreprises notées par la plateforme d'évaluation de performance environnementale et de responsabilité sociétale EcoVadis, dans 175 pays et 200 secteurs d'activité. Le score moyen des entreprises évaluées par EcoVadis (335 entreprises du secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et Climatisation ») est de 51/100. En 2022, la performance sociétale de certaines filiales de Luminus a également fait l'objet d'une évaluation.

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.

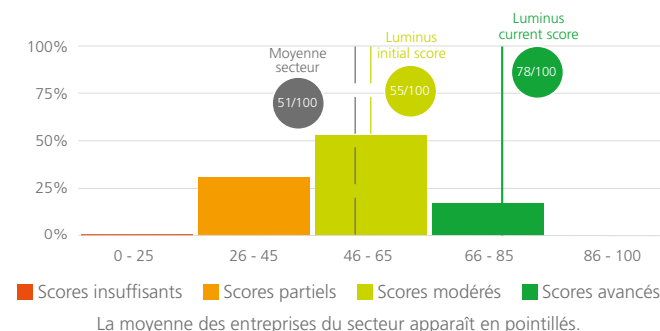
Une note moyenne de 78/100

Dans la catégorie « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et Climatisation », à laquelle est rattachée Luminus S.A., les critères les plus importants sont l'environnement et les pratiques sociales.

En 2021-2022, Luminus a obtenu les scores suivants pour les quatre thèmes ciblés par la société EcoVadis :

- Le score « environnement s'élève à 90/100, contre une moyenne de 53/100 dans le secteur.
- Au niveau des pratiques sociales et des droits humains, le score de Luminus est de 80/100, contre une moyenne de 54/100 au sein du secteur.
- L'éthique des affaires et les achats responsables obtiennent un score de 60/100, contre un score moyen de 50/100 pour l'éthique et de 41/100 pour les achats responsables sur l'ensemble du secteur.

Score Luminus 2022 et Score Luminus 2012



¹ La médaille Platine de Luminus a été obtenue en février 2022, sur base d'une évaluation lancée en septembre 2021, sur base du rapport RSE 2020. Une nouvelle évaluation EcoVadis est prévue à l'automne 2023, sur base du rapport RSE 2022.



Les filiales ATS SA et Rami Services obtiennent une médaille d'argent et Insaver une médaille de bronze

En novembre 2022, ATS SA a décroché une médaille d'argent, grâce à son score de 56/100. ATS se classe ainsi dans le top 31 % du secteur « Travaux d'installations électriques, plomberie et autres travaux d'installation ».

Rami Services, évalué pour le secteur « Services de gestion », a obtenu un score moyen de 63/100 et une médaille d'argent. Rami se classe ainsi dans le top 25 % de son secteur.

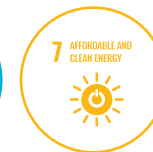
Insaver, pour sa première évaluation, a obtenu une médaille de bronze, sur base d'un score global de 55/100. Insaver se classe ainsi dans le top 31 % du secteur « Travaux d'installations électriques, plomberie et autres travaux d'installation ».

CHAPITRE 2

ENVIRONNEMENT

- ÉNERGIES RENOUVELABLES
- EMPREINTE CARBONE
- SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS
- PROTECTION DES ÉCOSYSTÈMES





Les enjeux environnementaux : éviter, réduire ou compenser

Energies renouvelables

Le développement des énergies renouvelables, qu'il s'agisse du solaire, de l'hydraulique ou de l'éolien, 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 solaire belge reste important. Les panneaux solaires représentent un appoint local et contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments. Les centrales hydro-électriques au fil de l'eau permettent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme.

L'éolien présente des atouts importants, malgré des coûts de construction et d'exploitation élevés.

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 (c'est le cas des centrales gaz).

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 14001 : certification renouvelée en 2022

La première certification ISO 14001 de Luminus date du 19 juin 2013. Cette certification, relative au système de management environnemental mis en place par l'entreprise, doit être renouvelée tous les trois ans.

La dernière re-certification date du 2 septembre 2022 – le certificat est valide jusqu'au 17 juillet 2025. Ce certificat est délivré à l'issue d'un processus d'audit qui couvre l'ensemble des thématiques environnementales sur lesquelles l'entreprise a un impact : adaptation au changement climatique, pollution de l'air et des sols, consommation d'eau, réutilisation des ressources en fin de vie, gestion des déchets, etc. Ce certificat garantit que Luminus a mis en place un système d'amélioration continue dans son approche des différentes thématiques.

Par exemple, en 2022, les auditeurs ont pu constater que toutes les évaluations de performance des sous-traitants comprennent un volet santé, sécurité et environnement. Ils ont également noté l'engagement fort de Luminus en faveur de la protection de la biodiversité, formalisée via une politique établie en 2022.

A noter que les cycles combinés gaz de Ringvaart et de Seraing avaient été certifiés ISO 14001 dès 1998. Cette certification a été progressivement étendue à l'ensemble des sites de production puis à l'ensemble des activités de Luminus.

Stagnation de la production d'origine renouvelable malgré la croissance du parc éolien

Le cadre

Premier producteur d'électricité à partir de centrales hydro-électriques et d'éoliennes terrestres de Belgique, Luminus investit 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 prépare un plan d'investissements dans la rénovation de certains 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 de cinq ans, depuis la phase d'exploration jusqu'à la mise en service.

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 provinciales. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre compétent, ou du Conseil pour les contestations des autorisations (en Flandre).

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

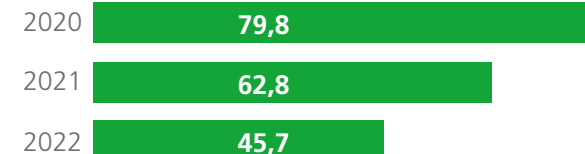
45,7 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Luminus a maintenu son leadership dans l'éolien terrestre en 2022.

Le montant total des investissements directs et indirects consacrés aux énergies renouvelables s'élève à 45,7 millions d'euros, soit un total de 188,3 millions d'euros en trois ans.

La baisse des investissements 2022 est due à la diminution du nombre d'éoliennes construites (11 en 2022 au lieu de 17 en 2021), elle-même liée au ralentissement dans l'obtention des permis.

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.

SDG 7.2 - ENG 3

11 nouvelles éoliennes construites en 2022

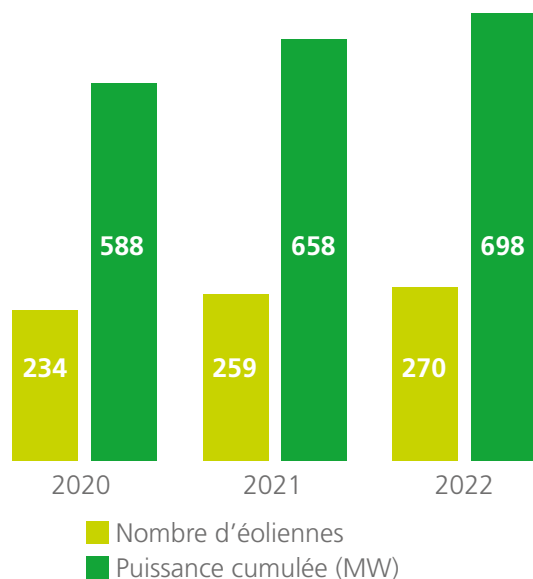
La capacité de production totale de Luminus est passée de 658 MW à 698 MW, soit une augmentation de 6%, pour un total de 270 éoliennes.

En 2022, 11 éoliennes ont été construites :

- sur le territoire des communes de Frameries (2), Grobbendonk (2) et Gibecq (1),
- sur la zone industrielle de Tournai Ouest (1),
- pour alimenter les entreprises Algist Bruggeman (1), CBR (1), Gadot (1), et Molymet (1) dans la région de Gand, ainsi que Jtekt à Strépy (1).

Sept des onze éoliennes construites en 2022 ont été co-financées par des partenaires publics, à travers les sociétés Zo-Fier, Activent et eNosVents.

Nombre d'éoliennes au 31 décembre



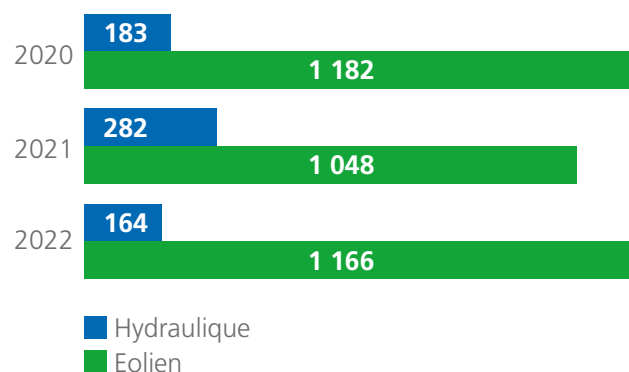
Production éolienne en légère hausse

En 2022, la production d'électricité éolienne de Luminus s'élève à 1 166 GWh, soit une hausse de 11% par rapport à 2021. La production moyenne par éolienne est néanmoins en baisse par rapport à 2020. En effet, l'année 2022 a été globalement peu venteuse – de même qu'en 2021.

Production hydroélectrique en forte baisse du fait de la sécheresse

La production hydro-électrique a fortement baissé (-42%), en raison de la sécheresse prolongée. Elle s'établit à 164 GWh, soit une production très inférieure aux moyennes annuelles.

Energie renouvelable produite (GWh)



16 nouvelles demandes de permis

En 2022, 16 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 145,5 MW. Ces demandes concernent les zones agricoles de Brugge Zuienkerke, Fleurus, Lissewege, Brecht Wuustwezel, Nives, Couvin, Spy, Oud-Turnhout, Le Roeulx, Hulshout-Heultje et Meer, ainsi que les terrains industriels d'entreprises comme AGC et Novartis, ou encore des zones industrielles à Ghlin-Baudour et Nivelles Nord.

Certification ISO 55001

En 2022, la gestion des actifs éoliens de Luminus (« Wind Asset management ») a obtenu la certification ISO 55001 pour son système d'exploitation des actifs éoliens. La norme ISO 55001 – fruit d'une expertise internationale reconnue – spécifie les exigences à satisfaire en la matière. Cette certification indique que Luminus couvre systématiquement tous les aspects liés à l'exploitation optimale des éoliennes en service et les opère avec le plus haut degré de professionnalisme.

Luminus est la première entreprise du groupe EDF – et la seconde société belge (la première n'opérant pas dans le même secteur) – à obtenir cette certification.

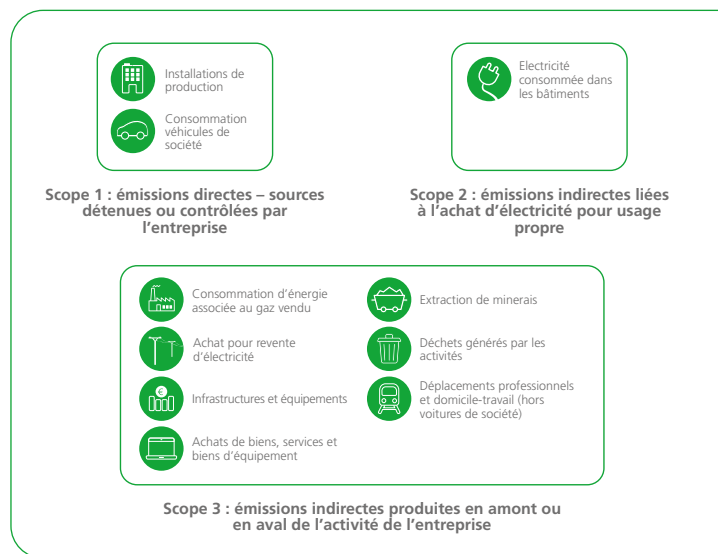
Emissions de gaz à effet de serre : scope 1 stable, scope 3 en hausse

Le cadre

Les émissions des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités.

Tout dépassement des seuils réglementaires doit être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. 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 de gaz naturel dans les bâtiments dont l'entreprise est propriétaire – même si les volumes consommés peuvent dépendre des températures extérieures. Le contrôle est indirect lorsque l'entreprise n'est que locataire.

D'autres sources d'émission directes dépendent aussi en partie de facteurs externes. Dans le cas des centrales thermiques, le taux d'émissions dépend de l'évolution des technologies mises en oeuvre par les constructeurs, des choix effectués lors du renouvellement du parc de production, ainsi que du régime de fonctionnement, qui affecte le rendement des installations (peu ou pas beaucoup de démarrages, à pleine charge ou à charge partielle, etc.). En général, l'augmentation des rendements va de pair avec la réduction des émissions.

Concernant son propre mix électrique, Luminus s'efforce de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, 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. Ainsi, même si l'activité de production d'électricité ou d'achat/revente de gaz naturel est sous contrôle direct ou indirect de Luminus, les volumes consommés réellement évoluent en fonction de la demande des clients.

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 :

- Le scope 1 regroupe les émissions issues de sources possédées ou contrôlées par l'entreprise. 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.
- Le scope 2 correspond aux émissions générées par la production de l'électricité acquise pour usage interne. Dans le cas de Luminus, ces émissions sont déjà prises en compte dans le scope 1, car Luminus consomme l'électricité de sa propre production. Afin de tout même distinguer la part des émissions liées à l'électricité consommée dans les bâtiments industriels ou tertiaires de la société, ces émissions sont présentées sous le scope 2. Ces émissions ne sont pas additionnées au total des émissions.
- Les émissions du scope 3 se produisent en amont et en aval, 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 à la combustion de gaz naturel chez les clients, se trouvent ici.

Les indicateurs

Mix électrique en propre : production globale en baisse de 4,5%

En 2022, le volume d'électricité produit par Luminus est en baisse (-325 MWh, soit -4,5%), du fait de la diminution de la production d'origine nucléaire (-255 MWh), hydro-électrique (-118 MWh) et thermique (-70 MWh). Seule la production d'origine éolienne a augmenté (+118 MWh), malgré une année globalement peu venteuse. Le mix de production 2022 se compose d'énergie nucléaire à hauteur de 44,6%, de thermique (gaz naturel) à hauteur de 36%, et d'énergies renouvelables à hauteur de 19,4%.

Au total, les énergies décarbonées représentent 64% de la production de Luminus.

La production d'énergie renouvelable est stable par rapport à 2021, l'augmentation de la production d'origine éolienne étant, tout à fait fortuitement, strictement égale à la baisse de la production d'origine hydro-électrique.

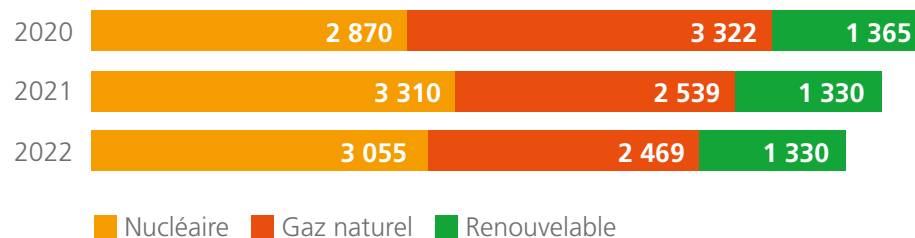
La production d'énergie hydraulique est en forte baisse (-42%), du fait de la sécheresse prolongée.

La production d'origine nucléaire est en baisse (-7,7%), principalement en raison de l'arrêt définitif de Doel 3 à partir de septembre 2022.

La production des centrales à gaz est en légère baisse (-2,8%) par rapport à 2021.

Cette baisse est principalement due aux conditions de marché, ainsi qu'à l'arrêt pour maintenance approfondie de la centrale de Ringvaart durant quatre mois.

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



GRI-EU2

Source : Luminus.

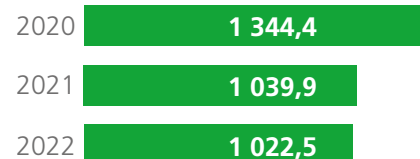
En application des recommandations du GHG Protocol, ce graphe comprend les chiffres correspondant à la quote-part de Luminus dans la production nucléaire belge (10,2% des quatre centrales les plus récentes). En revanche, ces chiffres n'incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW). La production « nette » correspond à la quantité d'électricité effectivement injectée sur le réseau (pertes réseau déduites) ou consommée par les sites industriels directement alimentés par une éolienne Luminus.

Quasi-stabilité des émissions de CO₂ du parc de production

Les émissions directes de CO₂ des centrales à gaz de Luminus (auditées et validées par les autorités, hors émissions de protoxyde d'azote, non auditées, qui représentent 0,4% des émissions directes) sont en très légère baisse (-1,7%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique de l'entreprise (-70 MWh).

L'intensité carbone de Luminus, exprimée en kg/MWh, est en légère hausse, de +3,5% par rapport à 2021, du fait de la 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 148 kg, au lieu de 143 kg en 2021.

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.

L'indicateur ci-dessus ne comprend que les émissions directes de gaz carbonique des centrales thermiques de Luminus, auditées par les autorités. Les émissions de méthane (CH₄) et de protoxyde d'azote (N₂O) liées au process ne sont pas incluses dans ce graphe – mais bien dans le scope 1 calculé par CO₂ Logic (cf. page suivante).

Empreinte carbone globale - total des différents scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 5 963 kilotonnes d'équivalent-CO₂ en 2022, soit une augmentation de 19,9% par rapport aux émissions 2021 (4 973 kilotonnes, après retraitement).

La méthodologie de calcul de l'empreinte carbone mise en oeuvre par CO₂ Logic a fait l'objet de quelques évolutions (cf. la note méthodologique page 41). Les émissions de gaz à effet de serre (CO₂, NO₂ et CH₄) liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 17,3% du total de l'empreinte, au lieu de 21% en 2021 (et 26% en 2020).

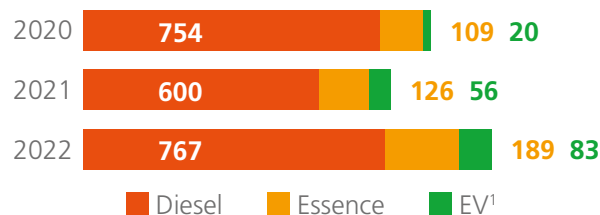
Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 – soit le scope 3 - représentent 82,7% de l'empreinte carbone totale, soit une hausse de 3,7 points par rapport à 2021 (79%).

Scope 1 en baisse

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en baisse de 10,2% (soit 1 031 ktCO₂e en 2022, au lieu de 1 148 en 2021), principalement en raison des conditions de marché et de l'arrêt pour maintenance approfondie de la centrale de Ringvaart, d'avril à août.

Les émissions directes liées à la flotte de véhicules sont en hausse de 32,8% du fait de l'augmentation du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules diesel (+28%) comme essence (+50%). Cette augmentation est liée au contexte post-covid – les émissions indirectes des véhicules électriques sont également en hausse de 48%.

Emissions du parc automobile de Luminus (en tCO₂e)



GRI 305-1

Source : Luminus.

Les émissions liées au chauffage des bâtiments de Luminus sont en forte baisse (-34%), en raison des modifications du réglage des températures dans la plupart des locaux (19° plutôt que 21°).

Scope 2 en légère hausse

Le scope 2 présenté ci-dessous correspond aux émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus (et déjà comptabilisées dans les autres scopes). Ce scope 2 indicatif 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 2022, les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments loués par Luminus sont en hausse (+11,4% selon l'approche « marché » et +8,6% selon

l'approche géographique), notamment en raison d'une augmentation de la consommation d'électricité sur le site de Hasselt (+21,3%), associée à un plus fort taux d'occupation de ces bureaux. La consommation d'électricité des bureaux de Liège (-24%) et de Bruxelles (-2,5%) a en revanche baissé.

La hausse du scope 2 est également due à l'évolution négative du mix « fourniture² » de Luminus, dont l'intensité carbone 2022 est de 196 kgCO₂e/MWh, au lieu de 145 en 2021 (après retraitement).

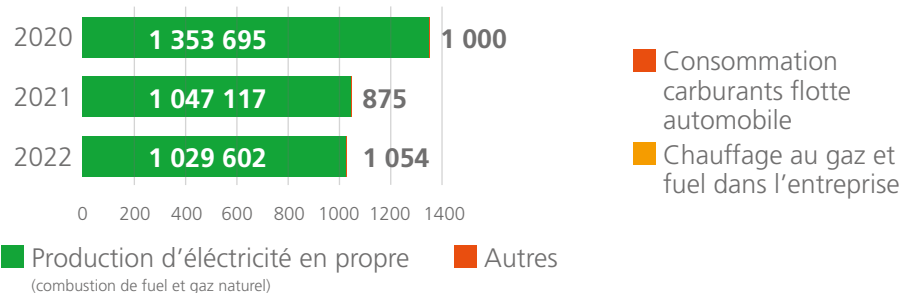
Les émissions des véhicules électriques de la flotte automobile de Luminus sont incluses dans ce scope, car à ce jour seules les émissions liées au rechargement sur le lieu de travail (les sites équipés de bornes de recharge Luminus) sont prises en compte. Ces rechargements sont en hausse (+48% - cf. ci-contre).

NB : Comme indiqué page 37, les émissions du scope 2 sont déjà comptabilisées dans le scope 1.

² Mix qui tient compte des achats d'électricité pour revente, amont compris, pas seulement de la production en propre de Luminus.

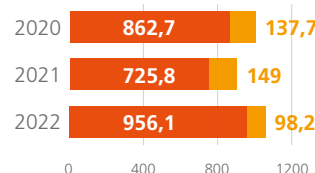
¹ À noter qu'à l'heure actuelle, ces chiffres ne comprennent pas les rechargements effectués à domicile ou à l'étranger. Le chiffre correspondant aux émissions des véhicules électriques a été corrigé pour l'année 2021 : il s'élève à 56 tCO₂e au lieu de 63 tCO₂e (calcul « market based » et non « location based »).

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



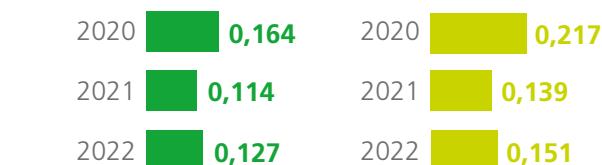
GRI 305-1

■ Consommation carburants flotte automobile
■ Chauffage au gaz et fuel dans l'entreprise



Source : CO₂ Logic.

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



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

Source : CO₂ Logic.



Scope 3 en hausse du fait de l'augmentation des ventes de gaz et des achats d'électricité

Les émissions du scope 3 ont été recalculées pour inclure les émissions amont/aval correspondant aux participations de Luminus dans quatre réacteurs nucléaires belges. Ce retraitement engendre un nouveau total de 3 795 ktCO₂e pour le scope 3 en 2020 (au lieu de 3 761 ktCO₂e précédemment publiées), de 3 925 pour 2021 (au lieu de 3 895 ktCO₂e précédemment publiées) et de 4 932 pour le scope 3 en 2022.

Outre ce retraitement, qui concerne moins de 1% des émissions totales, la hausse des émissions du scope 3, de +25,7%, est principalement due à la hausse de l'empreinte liée aux achats d'électricité et de gaz pour revente.

Les émissions liées aux ventes de gaz aux clients finaux représentent 51,5% du total de l'empreinte (émissions liées à l'amont du gaz naturel incluses). Elles sont en hausse de 6,5% du fait de l'augmentation des ventes auprès des clients B2B (+23,5%). A noter ici que l'acquisition d'Essent Belgium en mai 2021 a été comptabilisée durant la totalité de l'année. Les ventes de gaz aux clients finaux représentent 51,3% du scope 3.

Les émissions engendrées par les achats d'électricité pour revente à des clients finaux, émissions amont comprises, atteignent 1 375 ktCO₂e en 2022, soit 23% du total de l'empreinte, en hausse de 127%. Hors émissions amont, elles représentent 22,4% du scope 3. Cette forte hausse est due à la moindre disponibilité de la centrale de Tihange 1.

En effet, la diminution des ressources d'électricité décarbonée a nécessité l'achat de plus grandes quantités d'électricité sur le réseau, dont le facteur d'émission est plus élevé. L'empreinte carbone des achats d'électricité a également augmenté en raison d'un recours accru à l'électricité issue d'installations d'incinération, dont le facteur d'émission est très élevé (903 kgCO₂e/MWh).

Les émissions liées à l'amont de l'ensemble des combustibles fossiles sont en hausse de 40%, en raison

de l'augmentation des achats de gaz et d'électricité pour revente.

Le poste « équipements et infrastructure » est quasiment stable (+1,6%).

En revanche, les émissions liées aux achats de biens et services sont en forte hausse, de 69%, principalement du fait des coûts engendrés par la préparation du chantier de construction du nouveau cycle combiné de Seraing. A noter que l'ensemble des catégories d'achats sont impactées par l'inflation (les émissions sont calculées en fonction des coûts et des facteurs d'émission attribués aux différentes catégories d'achats).

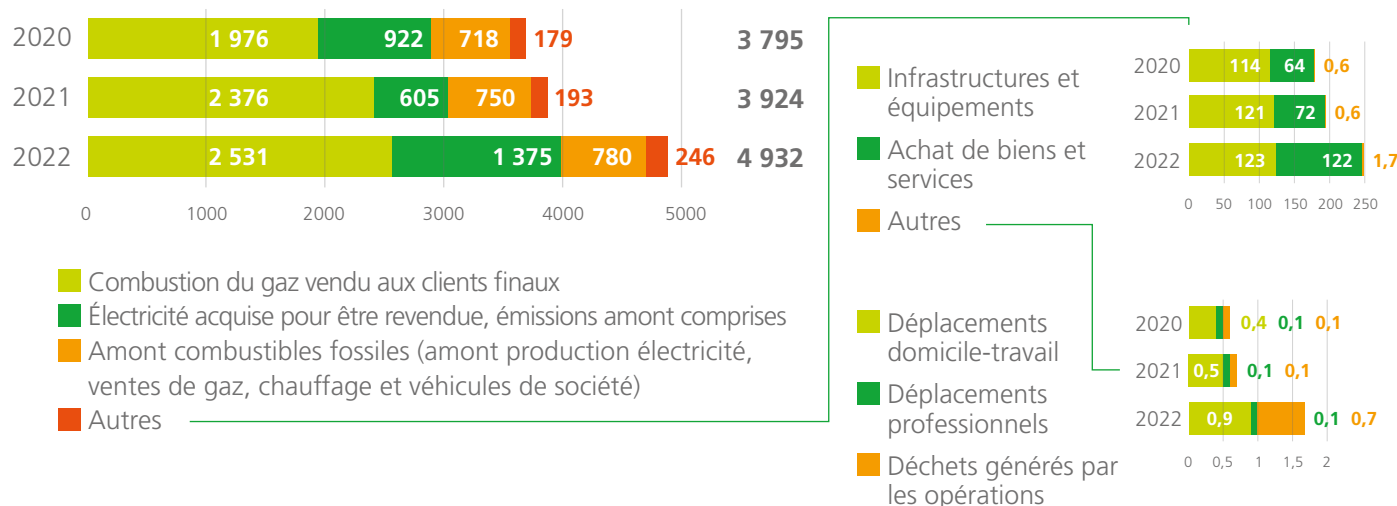
Les émissions liées à la mobilité¹ (hors émissions directes de la flotte automobile) sont en forte hausse (+80%), du fait de la réduction du télétravail, post crise sanitaire.

Les émissions générées par les trajets domicile-travail atteignent ainsi 850,5 tCO₂e, au lieu de 454,5 tCO₂e en 2021 et 423,4 tCO₂e en 2020.

Les émissions associées au traitement des déchets sont en forte hausse, en raison des travaux réalisés à Seraing dans le cadre de la préparation du chantier de construction du nouveau cycle combiné gaz.

¹ 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 : CO₂ Logic.

Note méthodologique sur l'évolution de la comptabilisation des émissions

La méthodologie utilisée par Luminus, avec l'appui de CO₂ Logic, pour calculer son empreinte carbone évolue chaque année, pour refléter au mieux les évolutions du standard en vigueur (GHG Protocol) ou ses modalités d'application. C'est ainsi que le calcul de l'empreinte carbone s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, affiné année après année. Dans ce cadre, quelques facteurs d'émissions ont été mis à jour cette année.

Périmètre d'analyse

Le périmètre d'analyse n'a pas fait l'objet de changements majeurs pour le calcul de l'empreinte carbone 2022, du point de vue volume des émissions.

Deux changements sont cependant à noter.

Concernant les émissions amont/aval associées aux centrales nucléaires dans lesquelles Luminus a une part de 10,2% (Doel 3&4 et Tihange 2&3), celles-ci sont à nouveau prises en compte dans l'empreinte carbone de Luminus.

Pour rappel, ces émissions amont/aval avaient été exclues du calcul en 2020, du fait de l'absence de contrôle opérationnel, stratégique et financier – et du fait aussi que le calcul était réalisé sur base des émissions amont/aval des centrales EDF, aucune information concernant les centrales belges n'étant disponible.

Néanmoins, suite à une analyse approfondie du GHG Protocol sur le sujet, ces émissions ont été réintégrées dans l'empreinte carbone de Luminus, sur base du facteur d'émission proposé par le GIEC. En effet, le CHG Protocol stipule que le manque de contrôle opérationnel n'est pas un critère suffisant pour exclure certaines émissions du scope 3, la notion de chaîne de valeur étant plus pertinente - la majorité des émissions du scope 3 échappant par définition au contrôle direct de l'entreprise. Dans le cas des parts dans les centrales belges, l'électricité produite à partir du nucléaire est bien prise en compte dans le mix énergétique de Luminus. Elle fait donc partie intégrante de la chaîne de valeur de Luminus et doit par conséquent être prise en compte dans l'analyse carbone.

En 2022, cette inclusion représente 34 ktCO₂e, soit moins de 1% des émissions totales (calcul effectué sur la base d'un facteur d'émission de 12 kg CO₂eq/MWh – référence GIEC).

Pour les années 2021 et 2020, l'empreinte carbone des émissions amont/aval représente 39 752 tCO₂e et 34 438 tCO₂e, soit respectivement 0,7% et 0,6% de l'empreinte totale corrigée.

Le deuxième changement concerne la prise en compte du nouveau cycle combiné de Seraing, dont la construction a commencé en 2022. Les émissions liées à cette nouvelle unité sont très faibles à ce stade, sauf en ce qui concerne le traitement des déchets. En effet, la phase préalable à la construction, menée en 2022, supposait de démolir d'anciennes fondations en béton (recyclable), et d'excaver d'assez grandes quantités de terres polluées. C'est ainsi qu'en 2022, les émissions liées à ce chantier représentent 95% des émissions liées aux déchets, catégorie d'émissions qui représente elle-même 0,0001% de l'empreinte totale.

Mise à jour des facteurs d'émissions

En 2022, seuls les facteurs d'émissions liés à l'électricité achetée sur le réseau belge pour être revendue aux consommateurs, ainsi que les facteurs d'émissions liés à l'électricité consommée par les voitures de société de Luminus, ont été mis à jour.

Pour l'électricité achetée sur le réseau, l'impact est minime (-0.04%). Pour rappel, les facteurs d'émission pour l'électricité de réseau provenant de l'AIE sont mis-à-jour annuellement, sur base du mix électrique belge et des facteurs d'émissions du GIEC.

Concernant les voitures de société électriques, pour cet exercice comme pour le précédent, seules les émissions basées sur les consommations d'électricité enregistrées aux bornes de rechargement présentes au sein des différents sites de Luminus sont comptabilisées (les rechargements effectués à domicile, en cours de déplacement en Belgique ou à l'étranger ne sont pas pris en compte). Le facteur d'émission utilisé est celui du scope 2 (approche marché), du fait que l'ensemble des sites Luminus sont alimentés via un contrat Luminus. Ce facteur d'émission est de 222 gCO₂e/kWh en 2022 – au lieu de de 217 gCO₂e/kWh en 2021.

Les facteurs d'émissions utilisés pour chaque source d'électricité sont disponibles sur simple demande.

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

En 2022 comme durant les années précédentes, Luminus a poursuivi ses efforts pour réduire les émissions de gaz à effet de serre sous son contrôle direct et pour sensibiliser le personnel à la réduction de leur propre empreinte carbone.

Poursuite de l’initiative « Climaction »

Depuis 2019, une équipe transversale de « Climacteurs » examine les différentes sources d’émission de gaz à effet de serre de l’entreprise et suggère des pistes d’action pour les réduire.

En 2022, l’équipe « Climaction » a poursuivi son action de sensibilisation du personnel, en organisant de très nombreux ateliers « Fresque du Climat » (cf. page Compétences et carrières).

De plus, l’équipe a organisé une « Climate week », une semaine entière de sensibilisation aux problématiques climatiques, en octobre 2022 (cf. encadré).

Toute une semaine pour approfondir les connaissances internes sur le climat

En octobre 2022, les Climactors ont organisé une « Climate Week » afin que leurs collègues approfondissent leurs connaissances sur le climat et les économies d’énergie.

À cette occasion, le professeur de l’UCLouvain Philippe Marbaix a par exemple présenté quelques informations sur les derniers rapports du GIEC (Groupe d’experts intergouvernemental sur l’évolution du climat).

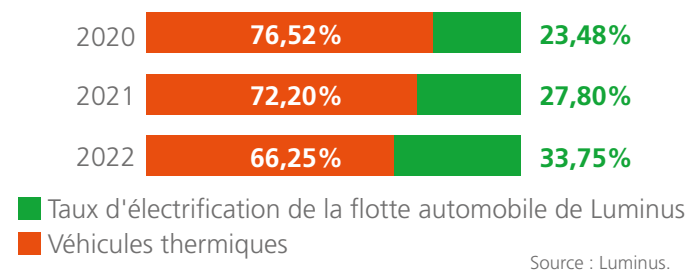
Une autre session a permis de présenter les solutions d’électrification et d’amélioration de l’efficacité énergétique. Au total, 294 personnes ont participé aux treize sessions d’information proposées.

Électrification progressive de la flotte automobile

La politique de Luminus en matière de voitures de société vise l’électrification complète du parc automobile, afin d’en réduire l’empreinte carbone. En 2022, le taux d’électrification de la flotte a atteint 33,8% (53% en incluant les voitures commandées mais pas encore livrées). 147 nouveaux véhicules électriques ont été commandés en 2022, sur une flotte totale de 474 véhicules, dont 54 étaient déjà sur la route en fin d’année.

A noter que les véhicules électriques actuellement en service représentent 8% des émissions totales de la flotte automobile.

Electrification de la flotte automobile

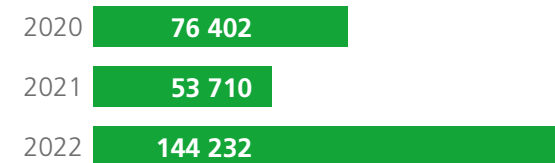


Forte augmentation du nombre de kilomètres parcourus à vélo

En 2022, pas moins de 178 collaborateurs ont enregistré les kilomètres parcourus à vélo lors de leurs déplacements domicile-travail, alors qu’ils n’étaient que 87 en 2021. Au total, 144 232 kilomètres ont été parcourus à vélo (+ 169% par rapport à 2021), soit une moyenne de 810 kilomètres par an, par cycliste.

Cette forte augmentation est due à la simplification du système d’enregistrement des kilomètres parcourus à vélo (Skipr), à la présence plus fréquente des collègues sur site (post covid) et peut-être également au bel été ainsi qu’au bel automne de 2022.

Nombre de kilomètres parcourus à vélo



Source : Luminus.

Légère augmentation de la consommation de papier

En 2022, le nombre de feuilles de papier imprimées a légèrement augmenté (+4,15%). Ceci est probablement dû en partie à la diminution des heures de télé-travail – sachant que les impressions reco verso sont en hausse (+4%).

En revanche, le nombre de demandes d’impressions et de copies a diminué (-7,83%), ce qui montre que la culture « paperless » continue à progresser.

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)



Source : Luminus.

Encourager le personnel à réduire ou éviter les émissions de CO₂

En 2022, pour la troisième année consécutive, une partie du bonus annuel octroyé à l'ensemble du personnel a été calculée en fonction de l'atteinte de différents objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise. Cette proposition a été approuvée et mise en œuvre par le comité de direction de la société.

Plusieurs objectifs quantifiés ont été fixés, concernant entre autres le nombre d'éoliennes construites, la puissance photovoltaïque installée, le niveau d'électrification de la flotte de véhicules, les émissions évitées grâce aux services « efficacité énergétique » mis en œuvre par les filiales ou encore la diminution du volume d'archives numériques. En outre, quelques investissements réalisés en faveur de l'efficacité énergétique des sites Luminus ont été pris en compte dans le calcul du bonus. Par exemple en ce qui concerne la rénovation du chauffage et l'isolation du site de production de Monsin ainsi que le nouvel éclairage du site de Ham.

À noter que les bons résultats obtenus par les filiales ont largement contribué à l'atteinte des objectifs fixés.

Less is More : une initiative interne pour consommer le moins d'énergie possible durant l'hiver



Au début de la crise énergétique, Luminus a décidé de régler la température à l'intérieur de tous les bureaux sur 19° au lieu de 21°C. En outre, un groupe test a été mis sur pied en automne dans le cadre de l'initiative « Less is More ». Ce groupe de 16 volontaires ont testé à domicile toutes sortes de pratiques permettant de réduire leur consommation de gaz et d'électricité, en suivant les conseils de l'association EcoConso. Des réunions régulières (hebdomadaires) permettaient aux participants de partager leurs expériences et de s'encourager mutuellement. En 2022, ceci s'est traduit, pour les huit volontaires dont l'historique de consommation était connu, par une baisse de consommation de -45% en novembre et de -35% en décembre pour le gaz, et de -25% en décembre pour l'électricité.

L'initiative devait se poursuivre jusqu'en fin avril 2023, afin de tirer toutes les leçons de l'expérience.

Nettoyage numérique



En mars 2022, Luminus a participé pour la première fois au « Cyber World Cleanup Day », une sorte de nettoyage de printemps pour les données numériques.

Par le biais d'une campagne de communication, il a été demandé de nettoyer les boîtes de réception individuelles ainsi que les espaces de stockage. Les collègues ont été invités à calculer la quantité d'émissions de CO₂ qui a pu être évitée grâce aux données supprimées, afin de les sensibiliser aux conséquences de l'empreinte numérique.

En outre, les équipes ont reçu de nombreux trucs et astuces tout au long de l'année, leur permettant de modifier leur comportement concernant les e-mails et le stockage et d'éviter ainsi que des données soient inutilement envoyées ou conservées.

Pendant les vacances d'été, l'opération de « Cyber-Clean up » a de nouveau fait l'objet d'une communication.

ISO 50001 : 3 654 tonnes de CO₂ évitées par an grâce aux actions 2022

En 2022, le plan d'action de Luminus mis en œuvre dans le cadre de sa certification ISO 50001 a permis de mettre en place des mesures structurelles, évitant, au total, l'émission de 3 654 tonnes de CO₂ par an.

La principale réduction est liée à l'amélioration de l'efficacité énergétique du cycle combiné gaz de Ringvaart. Cette amélioration du rendement se traduit par une diminution d'environ 3 500 tonnes de CO₂ par an, en fonction du nombre d'heures de fonctionnement (cf. page 51).

La modernisation de l'éclairage des sites industriels, entamée en 2021, permet une économie d'environ 10 tonnes de CO₂ par an et par site, soit un total cumulé en 2022 de 150 tonnes évitées.

Enfin l'isolation d'un trou d'homme à la centrale de Ham, sur une chaudière vapeur, doit permettre d'économiser 66 GJ d'énergie primaire, et de réduire les émissions de CO₂ de 4 tonnes 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).

La certification ISO 50001 de Luminus a été renouvelée courant 2022.

Analyser les risques industriels pour préserver l'environnement

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.

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

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

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

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

Les indicateurs

Deux incidents environnementaux ont dû être déclarés en 2022. À ce jour (au 31 décembre 2022), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

	2020	2021	2022
Nombre d'incidents environnementaux déclarés aux autorités	0	2	2

Deux incidents environnementaux déclarés en 2022

Le 11 mars 2022, une fuite d'huile minérale s'est produite lors du forage des fondations, sur le chantier éolien de Strépy. C'est une machine de forage défectueuse qui est à l'origine de cette fuite de fluide hydraulique (estimée à moins de cinq litres).

Le risque de fuite n'avait pas été suffisamment anticipé par le sous-traitant en charge du chantier, qui n'a pas pu démontrer la bonne application des mesures à suivre dans ce type de situation (utilisation d'un kit d'absorption, collecte des matériaux absorbants dans un container spécial).

La machine défectueuse a pu être réparée rapidement. La mise en place d'un plan d'actions correctif, basé sur l'analyse de risques, a été exigée du sous-traitant. Celui-ci prévoyait notamment la mise à disposition d'un kit d'absorption durant toute la durée du chantier ainsi que la vérification du traitement des matériaux absorbants utilisés via la filière appropriée. Une sensibilisation aux risques environnementaux a été organisée vis-à-vis des intervenants présents sur chantier.

Le 6 juillet 2022, une fuite d'huile de régulation d'environ 400 litres s'est produite lors d'une intervention destinée à remplacer un compensateur hydraulique détérioré, sur le site de Grands Malades. Suite à une erreur lors du démontage, de l'huile a coulé dans le bac de rétention, puis dans le puisard de la vanne de vidange amont (puisard fermé, qui ne communique pas avec la Meuse). La mise en place immédiate d'absorbants a permis de cantonner la fuite au puisard concerné.

L'huile a pu être pompée et récupérée en totalité. Elle a été évacuée par camion jusqu'au centre de traitement spécialisé.

L'erreur commise lors du démontage a été analysée pour en déterminer les causes et cette analyse a été transmise aux équipes d'intervention, via le rapport d'enquête post-incident.

Adaptation au changement climatique : analyse des risques

En 2022, une toute première analyse des risques liés au changement climatique a été effectuée pour les différents sites industriels de Luminus. Cette analyse a été réalisée au titre du plan d'action RSE 2022 ainsi que du point de vue de l'analyse des risques et du plan de vigilance en vigueur depuis 2021.

Cette première analyse a permis d'identifier les risques et impacts générés par la fréquence et la gravité accrues des phénomènes extrêmes (canicules, sécheresses, inondations, tempêtes, ...) d'une part, et par les changements chroniques (augmentation de la température moyenne, élévation du niveau de la mer, ..), d'autre part. Les éventuelles mesures à prendre, tant du point de vue exploitation que maintenance, sont en cours d'évaluation, afin de préserver les marges de sécurité face à ces événements extrêmes.

Consommation d'eau

Le cadre

Les centrales thermiques produisant de l'électricité à partir du gaz naturel consomment des quantités variables d'eau, selon le système utilisé pour le refroidissement des installations.

La source de refroidissement peut être l'air ambiant (système d'aérocondenseur comme à Ringvaart), ou l'eau d'un fleuve (la Meuse comme à Angleur), ou d'un canal (comme à Ham), ou une combinaison de plusieurs possibilités (comme à Seraing, refroidi par l'eau d'un fleuve via pompage en Meuse ou par l'air ambiant via la tour de refroidissement). Dans le cas du refroidissement par l'eau comme source froide, 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 gaz 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 l'eau consommée déclarée aux autorités.

À noter que l'eau douce prélevée en amont des centrales thermiques peut être utilisée soit pour refroidir les installations (« eau de refroidissement »), soit pour différents process de production (« eau déminéralisée »). Les sites industriels peuvent également être alimentés en eau de ville pour les installations sanitaires ou certains process de production.

Les indicateurs

Consommation d'eau en hausse

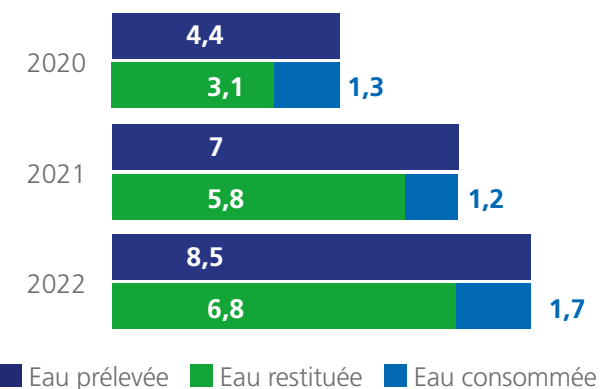
Le volume d'eau prélevée en 2022 est en hausse de 21,4%, principalement du fait d'une plus grande consommation d'eau sur le site de Seraing. Celle-ci est due d'une part à l'augmentation du nombre d'heures de fonctionnement du cycle combiné en 2022 et d'autre part au fonctionnement du circuit de refroidissement en mode circuit ouvert durant quelques jours, en hiver, lorsque le gel ne permettait pas d'avoir recours à la tour de réfrigération.

Intensité eau en hausse

L'intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques est en hausse : en 2022, Luminus a consommé 0,69 litres d'eau par kilowattheure produit, par rapport à 0,45 en 2021.

Cette évolution est principalement liée à l'augmentation significative du volume d'eau prélevé par le cycle combiné de Seraing (cf. supra). En revanche, l'intensité eau de la centrale d'Angleur a baissé de 0,44 l/kWh à 0,40 l/kWh en 2022. Cette baisse est notamment due à une utilisation des turbines à gaz sur de plus longues périodes.

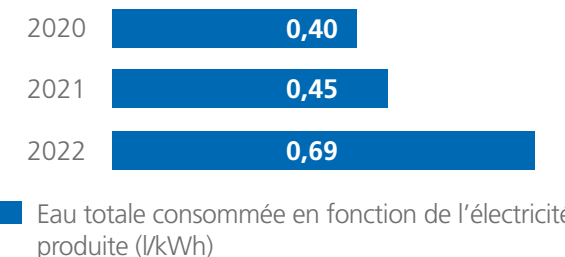
Eau totale utilisée par les centrales thermiques (millions de m³)



GRI 303-1 - SDG 6 - ENG 4

Source : Luminus.

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



SDG 6 - ENG 4

Source : Luminus.

NB : L'intensité eau publiée en 2021 (0,45 l/kWh) a dû être corrigée par rapport au montant publié dans le rapport 2021 (0,50 l/kWh), en raison d'une erreur dans le calcul effectué (surestimation du volume prélevé).



Qualité de l'air

Le cadre

Les centrales alimentées en gaz naturel génèrent différents types d'émissions gazeuses, contribuant ou non à l'effet de serre, et affectant ou non la qualité de l'air. Certaines émissions, comme celles du dioxyde de carbone ou d'oxyde d'azote, font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils autorisés doit être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises.

Les indicateurs

Émissions d'oxyde d'azote en baisse

Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) sont en légère baisse (-2,5%), en raison de la légère baisse de production des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus.

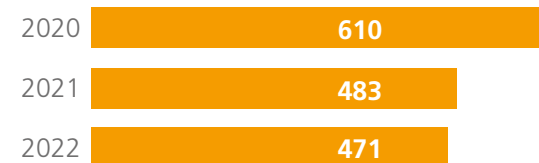
Le volume d'émissions 2022 s'élève à 471 tonnes, au lieu de 483 en 2021. Les émissions de NOx par kWh produit sont stables par rapport à 2021, l'électricité produite par Luminus étant elle-même en baisse.

N.B. : Le calcul des émissions d'oxyde d'azote par kilowattheure produit comportait une erreur en 2020. Le calcul correct s'affiche sur le graphe ci-contre.

Émissions de dioxyde de soufre en hausse

Les émissions de dioxyde de soufre 2022 sont en hausse (+14%), un cycle ouvert du site d'Angleur ayant fonctionné environ six heures au fioul en 2022.

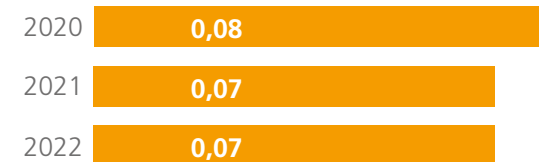
Émissions totales de NOx (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Émissions de NOx, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

Émissions totales de SO₂ (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.



Gestion des déchets 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

Une année exceptionnelle du fait du chantier Seraing 2.0

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en forte baisse (-62,6%), du fait de la faible pluviosité.

Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 60 000 euros en 2022.

Le volume de déchets industriels non dangereux a très fortement augmenté (+3 743%), du fait des travaux préalables à la construction de la nouvelle centrale gaz de Seraing. En effet, il a fallu démolir les fondations de l'ancienne usine Valfil, ce qui a généré l'extraction de 14 441 tonnes de béton, recyclées en quasi-totalité. Ces déchets représentent 97,5% du total des déchets industriels non dangereux.

Le volume de déchets industriels dangereux est en hausse de 30% par rapport à 2020, notamment du fait des travaux réalisés à Seraing (évacuation de terres polluées, faisant l'objet d'une gestion spécifique).

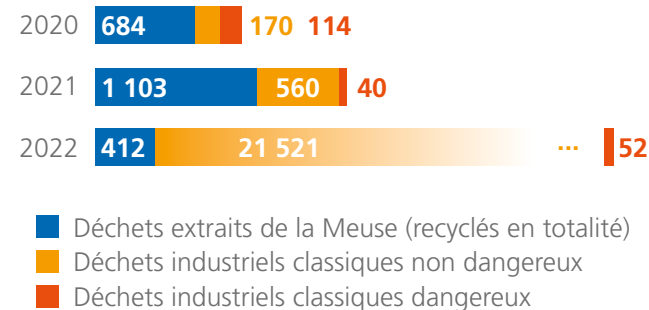
Déchets recyclés et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit

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 2022, la quantité de déchets recyclés a fortement augmenté (+788,7%), du fait de l'augmentation de la quantité de déchets industriels non dangereux (cf. plus haut).

La proportion de déchets recyclés est en forte baisse. Elle s'établit à 69,5% principalement en raison des déchets non recyclables générés par les travaux réalisés à Seraing (terres polluées, eaux polluées).

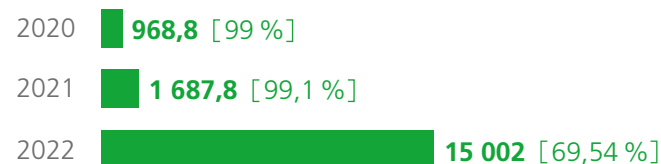
Déchets industriels classiques (tonnes)



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

GRI 306-2 - SDG 12.4 - ENG 4

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



GRI 306-2 - SDG 12.4 - ENG 4

Source : Luminus.



Protection de la biodiversité

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.

C'est la raison pour laquelle Luminus a publié une politique Biodiversité en 2020, en complément de sa politique Santé Sécurité Environnement. Cette politique, accessible sur le site internet de l'entreprise, détaille une dizaine d'engagements.

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 installations disposant d'un permis de classe 1 & 2 et pour des projets spécifiques tels que définis dans la législation.

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.

Une nouvelle charte pour les chantiers éoliens

Dans le cadre du Wind Biodiversity Journey lancé par l'équipe Wind en 2021, visant à faire évoluer les connaissances et les pratiques de l'entreprise vis-à-vis des écosystèmes, un projet de charte verte a été mis au point pour minimiser l'impact des chantiers éoliens sur la biodiversité. Cette charte verte, inspirée des recommandations de l'UICN (Union Internationale pour la Conservation de la Nature), comprend différents points déjà précisés dans la politique HSE de Luminus, ainsi que des préconisations concernant la biodiversité. Ainsi, les périodes de nidification, les espèces exotiques envahissantes et les éléments végétaux en général font partie intégrante de cette charte, présentée aux sous-traitants fin 2022. Cette charte, qui a vocation à s'appliquer à l'ensemble du territoire, doit être testée sur un premier chantier éolien en 2023.

Engagements Act4Nature : les avancées 2022

Le groupe EDF s'est engagé dans la démarche Act4Nature dès 2018 en France. Luminus a été associé à la démarche Act4Nature International au travers de trois engagements. C'est à ce titre (pilier « partage des connaissances ») que des formations à la Biodiversité ont été organisées en 2021 et 2022, à destination d'une centaine de personnes. C'est également dans ce cadre que les contrats d'entretien des espaces verts situés autour des sites industriels ont été amendés pour y inclure des clauses obligatoires concernant les produits phytosanitaires et les espèces exotiques envahissantes.



Les indicateurs

	2020	2021	2022
Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place GRI 304-3 - SDG 15.1 - ENG 4	22	25	27
Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place GRI 11-4 - SDG 15.5 - ENG 4	11	14	14
Nombre d'études de suivi d'efficacité en cours (à titre volontaire) - SDG 15.5 - ENG 4	2	5	6
Sites nécessitant un assainissement des sols - SDG 3.9 - ENG 5	1 (Seraing)	1 (Seraing)	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.

Voici une liste des audits réalisés pour inventorier les sols pollués. Cette liste montre que : 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 30 novembre 2023.



[Biodiversité mesures obligatoires 2022](#)
Adobe Acrobat Document 85 KB



[Audits sols sites Luminus 2022](#)
Adobe Acrobat Document 111 KB



[Biodiversité mesures volontaires 2022](#)
Adobe Acrobat Document 24 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) ;
- le site de Monsin (réaménagement des espaces verts avec des espèces 100% locales, en 2021) ;
- les sites d'Angleur et de Lixhe (espaces dédiés à la biodiversité) ;
- les sites accueillant des colonies d'abeilles (Floriffoux, Andenne, Seraing et Ringvaart) ;
- les parcs éoliens sur lesquels un suivi ornithologique, ou entomologique et herpétologique (cf page 52) est mis en place en partenariat avec l'association Faune & Biotopes ;
- l'ensemble des sites situés en région wallonne, pour lesquels un contrat de gestion des espaces verts prévoit la diminution des interventions (augmentation du fauchage tardif sur les sites hydros et thermiques).

En outre, le partenariat avec l'Institut Jane Goodall Belgique, se poursuit, avec trois zones replantées en 2022.



De gauche à droite : **Philippe Goffin (bourgmestre de Crisnée), Grégoire Dallemagne (CEO Luminus), Anouska Plasmeijer (JGI Belgium).**

Surface consacrée aux mesures compensatoires (hectares)



Source : Luminus.

Depuis 2011, des zones de compensation obligatoire sont mises en place par Luminus dans le cadre de l'obtention des permis éoliens. Ces zones varient selon les parcs du point de vue nature des mesures (haie, zone enherbée, etc.) ou surface concernée.

L'augmentation 2022 est due à la mise en place de nouvelles zones à proximité des parcs éoliens de Frameries et Tournai-Ouest.

Mise en service de la plus grande éolienne du parc Luminus

La construction de l'éolienne la plus haute du parc de Luminus s'est achevée le 22 décembre 2022. Avec une hauteur totale de 230 mètres et un rotor de 150 mètres de diamètre, l'éolienne installée sur le site de CBR permettra de produire 12 545 MWh par an en moyenne, soit une économie annuelle d'environ 1 832 tonnes de CO₂.

CBR, leader du marché du ciment en Belgique, filiale du groupe Heidelberg Materials, prévoit de réduire ses émissions nettes spécifiques de CO₂ à 400 kilos par tonne de ciment d'ici 2030. L'éolienne de 4,2 MW construite sur le site industriel de l'Arbedkaai, au nord de Gand, contribuera à l'atteinte de ces objectifs.

Du haut de ses 230 mètres de hauteur, avec des pales atteignant 75 mètres chacune, l'éolienne de 4,2 MW produira en moyenne 12 545 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation énergétique de 3 500 ménages. L'éolienne couvrira environ 12% des besoins énergétiques de CBR, ce qui lui permettra de réduire ses émissions de CO₂ de 1 832 tonnes¹ en moyenne chaque année.

« L'intérêt de construire une éolienne aussi haute est double », explique Anne Temmerman, chef de projet éolien. « D'une part, le vent souffle plus fort à haute altitude. D'autre part, un rotor plus grand capte plus de vent. Par conséquent, une éolienne haute et grande produit plus d'énergie. »

Observation des oiseaux : six caméras à tester

Au delà de sa construction, l'exploitation de cette éolienne s'inscrit dans un processus visant à réduire les incidences potentielles sur la biodiversité. C'est ainsi qu'il est prévu d'installer, à l'initiative de Luminus, un ensemble de six caméras tout autour du mât, afin de tester leur sensibilité au passage des oiseaux. Cet essai d'identification des espèces évoluant à proximité de l'éolienne a pour but de contribuer à l'élaboration d'un système de bridage dynamique, permettant à terme d'optimiser la production d'énergie renouvelable.

En ce qui concerne la sécurité, aucun accident chômant n'est à déplorer. Bien entendu, la sécurité reste une priorité durant toute la période d'exploitation de l'éolienne. C'est pourquoi celle-ci fait l'objet d'un suivi 24h/24 et 7j/7 par l'équipe Exploitation.

Le mât de l'éolienne située sur la zone industrielle de CBR, au nord de Gand, en cours de montage. Sa hauteur totale atteint 230 mètres.

¹ 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 157 gCO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2021).



Amélioration du rendement de la centrale de Ringvaart à Gand, après une révision approfondie

En 2022, la centrale à cycle combiné gaz située le long du canal Ringvaart à Gand a fait l'objet d'une révision approfondie, durant quatre mois. Ces travaux ont permis d'améliorer son rendement et d'allonger sa durée de vie de plusieurs années.

Au cours de cet entretien planifié, la turbine à gaz ainsi que la turbine à vapeur à trois niveaux (haute tension, moyenne tension et basse tension) ont été entièrement ouvertes pour permettre la réalisation d'une inspection et de réparations. Il s'agissait de la révision la plus importante effectuée sur le site Ringvaart depuis sa mise en service en 1997.

Le rotor haute et moyenne pression de la turbine à vapeur a été transporté en Allemagne pour être soumis à une révision approfondie dans l'atelier du constructeur.



Après l'inspection du compresseur de la turbine à gaz, les paliers et quelques ensembles d'aubes de stator ont été remplacés. Les pièces utilisées pour la combustion et la turbine ont été renouvelées.

Les rotors de la turbine à vapeur ont été entièrement démontés pour être envoyés à l'atelier du fournisseur en Allemagne où ils ont fait l'objet d'une inspection, de réparations et d'un équilibrage. En outre, dans la partie basse pression, neuf aubes de la dernière rangée, qui est également la rangée la plus importante, ont été remplacées, en raison d'une usure constatée au pied de ces aubes.

Pour finir, l'ensemble du système de contrôle informatisé de la turbine à vapeur et de l'alternateur a été modernisé et intégré au système de supervision existant, facilitant ainsi l'entretien et améliorant la fiabilité de la centrale.

Diminution des émissions par kilowattheure produit

Grâce à cette révision, le rendement de la centrale a légèrement augmenté, ce qui permet une diminution d'environ 3 500 tonnes d'émissions de CO₂ par an, en fonction du nombre d'heures de fonctionnement.

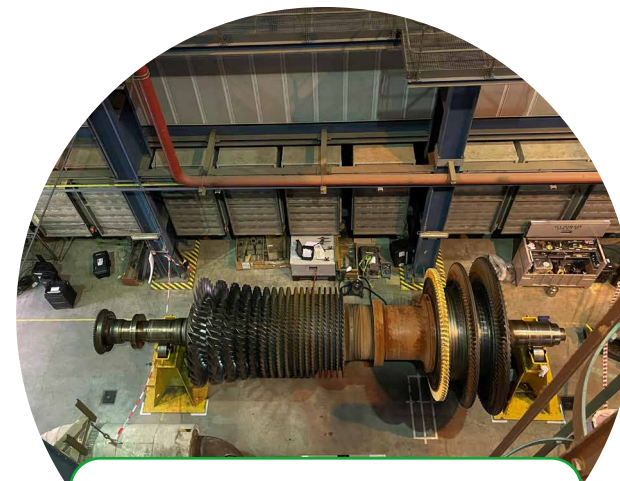
L'augmentation des vibrations, qui avait entraîné l'arrêt complet de l'installation pendant une semaine en janvier 2022, n'a plus été observée lors des mesures effectuées après la révision.

Dans le cadre de cet entretien, 70 entreprises différentes étaient mobilisées chaque jour sur le site et 60 000 heures-

personnes externes ont été prestées. Aucun incident entraînant un arrêt de travail n'a été signalé.

Les travaux ont duré un mois de plus que prévu notamment du fait de problèmes rencontrés lors du transport du rotor basse pression de la turbine à vapeur et de quelques travaux de réparation imprévus. La centrale a été mise à l'arrêt le 1^{er} avril et redémarrée le 4 août.

Cette révision a permis d'allonger la durée de vie de la centrale de plusieurs années.



Le rotor, la partie rotative de la turbine à gaz, a été retiré du stator à des fins d'inspection.

Mesures compensatoires de Ciney : un nouveau type de suivi, centré sur les insectes et les batraciens

En 2022, Luminus a souhaité élargir ses suivis volontaires d'efficacité des mesures compensatoires à d'autres espèces animales – sans restreindre les suivis aux oiseaux comme jusqu'à présent. C'est ainsi que les insectes et batraciens présents sur les mesures de compensation du parc éolien de Ciney ont fait l'objet d'un suivi spécifique. Cette première année de suivi confirme l'efficacité des mesures mises en place : le biotope créé abrite de multiples espèces.

Les mesures observées par Faune & Biotopes avaient été mises en place en 2011 sur deux hectares, à proximité du parc éolien de Ciney 1, sur la commune du même nom. Il s'agit d'un réseau de huit mares créées de toutes pièces, ainsi que d'une prairie fleurie fauchée tardivement, avec en outre des arbres et haies plantés sur la parcelle.

Vue rapprochée de l'une des mares : la présence de roseaux est appréciée de multiples espèces.

Du fait de l'importance de recréer des zones humides pour favoriser la biodiversité, ces mesures ont fait l'objet d'un type de suivi volontaire tout à fait nouveau en 2022. Faune et Biotopes réalise depuis 2017¹ des études sur l'efficacité des mesures compensatoires sur plusieurs autres parcs, vis-à-vis de différentes espèces d'oiseaux. Le suivi des compensations mises en place à Ciney a cette fois sollicité une expertise spécifique sur les amphibiens et les insectes réalisant leur cycle biologique dans cet environnement.

Plusieurs méthodes pour observer la biodiversité

Après avoir obtenu une dérogation du Département de la Nature et des Forêts pour manipuler les espèces d'amphibiens, protégées, l'équipe de Faune et Biotopes a installé une nasse dans chacune des huit mares. Ces nasses permettent de capturer les individus afin de les identifier avant de les remettre en liberté. D'autres méthodes ont été utilisées pour identifier les insectes présents, en particulier les papillons.

Les huit sorties faites par Faune et Biotopes se sont étendues sur quatre mois, de début avril à fin juillet. Ces visites de terrain ont permis d'inventorier de très nombreuses espèces différentes, malgré les sécheresses intenses de cette saison. L'une des huit mares a d'ailleurs été « désertée », du fait d'un niveau d'eau insuffisant.

Au total, six espèces protégées ont été découvertes sur le site, des tritons pour la moitié. La présence de l'alyte accoucheur, espèce protégée, a également été observée. L'encodage de ces observations a permis d'améliorer la base de données du Département de la Nature et des Forêts au sujet de cette espèce. Du côté des insectes pollinisateurs, plus de 180 espèces ont été identifiées, dont une quinzaine d'espèces de papillons de jour. La flore quant à elle présente elle aussi une bonne diversité, typique des prés fleuris sur prairies maigres.

Il est prévu de poursuivre les analyses en 2023, afin de confirmer l'attrait de cette zone pour les espèces déjà observées.

Le triton ponctué est l'une des trois espèces de tritons observées sur les parcelles. Avec le triton alpestre et le triton palmé, ils sont tous sur liste rouge (espèces protégées).

¹ Voir rapports RSE 2019-2020-2021.

Programme Life4Fish : mise en place et suivi des solutions retenues pour protéger les anguilles

L'année 2021 a été synonyme d'achèvement de tous les tests encore à réaliser pour évaluer différentes solutions pilotes, mises en place sur les sites de Grands-Malades, Ivroz-Ramet, Monsin et Lixhe. La finalité du programme Life4Fish reste de concilier préservation de la faune aquatique et productible renouvelable sur la Meuse.

Depuis 2017, Luminus et ses partenaires¹ mènent un programme de protection des poissons migrateurs, le smolt de saumon et l'anguille argentée, en Meuse. Soutenu financièrement par la Commission européenne, le projet a vu pour son avant-dernière année de nombreuses avancées importantes se réaliser.

La barrière comportementale électrique pour les smolts de Grands-Malades ayant donné des résultats contre-productifs lors de la dernière période de suivi, les parties prenantes au projet ont décidé à l'unanimité de la désinstaller. Certains des éléments comme les électrodes et les chaînes ont été réutilisés pour le montage de la barrière à installer à la centrale hydro-électrique d'Ampsin, près de Tihange.

C'est en août que PROCOM System a installé cette dernière barrière, afin de détourner les anguilles des turbines du site d'Ampsin. Cette action marque la fin de l'installation des dispositifs physiques prévus au niveau des centrales par le programme.

Nomination aux Trends Awards

Le programme Life4Fish a fait partie des trois finalistes récompensés par les Trends awards en novembre 2022. Le jury a notamment apprécié l'aspect innovant et très concret des solutions mises en place.



En ce qui concerne le modèle prédictif de migration, il a été implémenté à partir du printemps 2022 dans le système de conduite des aménagements hydrauliques sur la Meuse, qui englobe les centrales hydroélectriques et les barrages du Service Public de Wallonie. L'objectif de ce modèle est de déterminer précisément quand arrêter les turbines de Grands-Malades, Ampsin, Ivroz-Ramet et Monsin au passage des poissons et de transférer ce débit turbiné vers le barrage. Ainsi les anguilles qui suivent le courant passent alors par les barrages et non par les centrales. Avec les très faibles précipitations de l'été et de l'automne dernier, les tests de transfert de débit n'ont pu être réalisés que quelques semaines avant la phase de suivi de la migration. En conséquence, pour le moment, seules les centrales Grands-Malades et Monsin sont équipées d'un système automatique. Les équipes de Luminus et du SPW² doivent se coordonner pour réaliser ces opérations sur les sites de Ampsin et de Ivroz-Ramet en 2023.

La phase finale de suivi de la migration, incluant tous les dispositifs de protection, a débuté en novembre et se poursuivra jusqu'à fin 2023.

Conformément aux engagements pris vis-à-vis de la commission européenne, les résultats obtenus sont communiqués en continu sur le [site internet](https://www.life4fish.be/fr)² consacré au projet. Les dernières avancées ont été partagées lors de l'événement du 18 mai auprès d'un large public (cf. page 27).

Preuve du rayonnement du projet à l'international, d'autres organisations concernées par la protection des espèces migratrices sollicitent les partenaires pour en apprendre davantage sur les solutions déployées et les résultats obtenus. L'essai des solutions techniques et de l'expertise accumulée a commencé.

¹ Les universités de Namur et Liège ainsi que Profish et les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF
² <https://www.life4fish.be/fr>



Au mois de janvier 2022, les équipes de EDF R&D, de Normandeau, de l'UNamur ainsi que de Profish ont réalisé des tests sur les deux nouvelles turbines éco-durables de Monsin (installées par Luminus en parallèle du programme Life4Fish). Les tests réalisés sur ces turbines ont démontré qu'elles n'impactent que très faiblement les poissons (taux de survie différenciés inférieurs à 7% pour les anguilles et moins de 1% pour les smolts).



Ampsin-Neuville : mise à l'eau de la barrière électrique



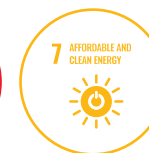
Montage de la barrière électrique à Ampsin

CHAPITRE 3

CLIENTS

- PROTECTION DES CONSOMMATEURS
- SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES
- SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT





La crise de l'énergie affecte la satisfaction clients

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. 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'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 personnes, 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 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 tous ces canaux de vente, 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 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 2022, la crise liée à l’explosion des prix de l’énergie a amené Luminus à suspendre temporairement certains canaux de vente – notamment durant les périodes durant lesquelles Luminus n’était pas en mesure de proposer des tarifs fixes (soit de septembre à décembre 2022).

Les indicateurs

Légère baisse de la satisfaction mesurée après signature du contrat

Luminus mesure la satisfaction de ses clients à différents moments, en croisant plusieurs méthodes/indicateurs. La satisfaction des clients résidentiels est notamment mesurée via le score NPS¹ (Net Promoter Score).

Une première mesure est effectuée juste après le contact commercial et la signature du contrat. Cette mesure contribue à évaluer la qualité de cette phase de la relation avec les clients.

Le NPS après la signature d’un contrat a légèrement baissé en 2022 (-8%). Cette baisse est liée à la mauvaise performance des ventes proactives au premier trimestre. Cette baisse a amené Luminus à suspendre momentanément les ventes via ce canal, afin d’évaluer la qualité des prestations fournies. A l’issue de cette phase d’évaluation, il a été décidé de résilier le contrat d’environ 90% des partenaires hérités d’Essent Belgium, car ils ne répondaient pas aux normes de qualité fixées par Luminus.

Tous canaux confondus, les ventes ont atteint un niveau de satisfaction plus élevé à partir du deuxième trimestre, avec une moyenne de 33% (au lieu de 12% tous canaux confondus au premier trimestre).

L’environnement de marché a compliqué la tâche des vendeurs en 2022. Les prix de l’énergie ont très fortement augmenté, et le gouvernement a pris plusieurs mesures d’accompagnement. Par conséquent, l’équipe Ventes a dû évaluer en permanence, de mars à décembre, quels canaux de vente devaient rester actifs.

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



Source : Luminus.

¹ 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.

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 personnalisé « 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 d'insatisfaction et l'évolution des attentes.

En 2022, le service client a poursuivi ses investissements dans la qualité des interactions au niveau des centres d'appels, en assurant un suivi strict des appels et en organisant des formations adaptées.

Les indicateurs

Satisfaction des clients après un contact : la méthode de collecte des données change

En mars 2022, le service client a pris la décision de modifier le planning de la collecte de données permettant de calculer le NPS satisfaction clients, afin de mesurer encore plus précisément le degré de satisfaction après un contact. C'est ainsi que la satisfaction est mesurée deux jours après un contact, au lieu de sept jours auparavant.

La moyenne annuelle (à partir de mars) de ce NPS modifié s'établit à +29. Les fluctuations mensuelles montrent que l'augmentation des prix à partir de l'automne a affecté la satisfaction des clients au troisième trimestre (NPS moyen de +24).

À noter que le score NPS calculé jusqu'à sept jours après un contact était de 21 en 2021 et de 19 en 2022.

Satisfaction vis-à-vis des services additionnels : hausse de 20%

La satisfaction vis-à-vis des services vendus par Luminus au-delà de la vente d'énergie fait l'objet d'un suivi spécifique, ce qui permet de mesurer très précisément les performances des partenaires « services énergétiques » de Luminus.

Le score NPS « services additionnels » a augmenté (+20%) en 2022 par rapport à 2021. Cette hausse est liée à une meilleure prise en compte du feedback clients au niveau des partenaires de Luminus. Ceux-ci assument désormais directement le traitement des réclamations. La fréquence des moments de concertation a également augmenté. Désormais, la qualité des interventions des techniciens fait l'objet d'un suivi hebdomadaire, tant en ce qui concerne l'expérience client (NPS) que les plaintes.

Score NPS vis-à-vis des nouveaux services²



Source : Luminus.

¹ Migration du marché belge de l'énergie (fournisseurs et gestionnaires des réseaux de distribution) vers une nouvelle plate-forme centralisée et vers le nouveau protocole de communication « MIG 6 » pour l'échange des données. Ce changement devrait permettre un fonctionnement plus efficace du marché de l'énergie, qui sera prêt pour l'avenir (davantage de production locale, compteurs digitaux,...)

² Cf. définition NPS sur la page précédente. Le Score NPS nouveaux services publié ci-dessus ne comprend pas les niveaux de satisfaction vis-à-vis de l'installation des panneaux photovoltaïques.

Luminus perd deux étoiles en raison de l'augmentation des plaintes

En cas de litige avec un fournisseur, tout client peut déposer une plainte auprès des régulateurs régionaux ou du Service fédéral de Médiation de l'énergie. Les plaintes sont enregistrées, avec mention du fournisseur ou du distributeur d'énergie concerné.

La VREG quant à elle publie un baromètre trimestriel, en fonction du nombre de plaintes recevables (une plainte est considérée comme recevable si le client en a fait part à son fournisseur avant tout recours). Le nombre d'étoiles (de une à cinq) dépend du nombre de plaintes recevables enregistrées.

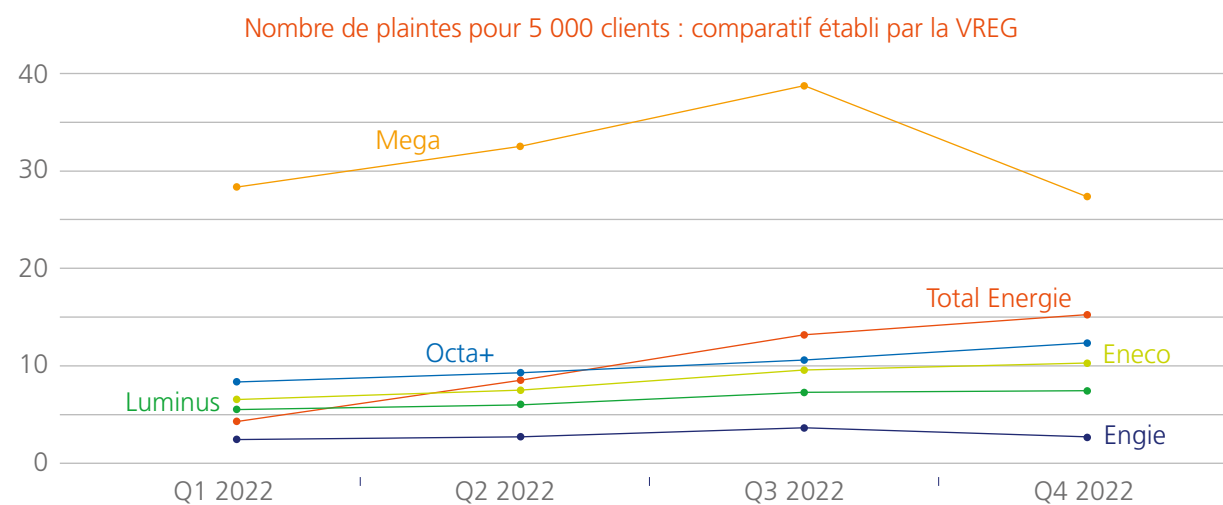
Pour obtenir cinq étoiles, un fournisseur doit impérativement rester sous la barre de trois plaintes par tranche de 5 000 clients.

Selon le baromètre de la VREG (le régulateur flamand), le nombre de plaintes recevables enregistrées au nom de Luminus a très fortement augmenté, avec une moyenne 5,09 en 2022 au lieu de 1,52 en 2021 (+235%). Luminus a donc perdu deux étoiles au cours de l'année 2022, conservant trois étoiles au 31 décembre 2022.

L'analyse révèle que la forte augmentation du nombre de plaintes est liée, en premier lieu, aux plaintes générées par les pratiques de certains partenaires commerciaux, avec lesquels Luminus a décidé de ne plus travailler dans le courant du premier trimestre. En second lieu, la fermeture de plusieurs canaux de communication (y compris les mails) au plus fort de la crise a généré de nombreuses réclamations.

Au début de l'automne 2022, Eva De Bleeker, alors secrétaire d'état au budget et à la protection des consommateurs, a demandé aux fournisseurs de remédier à la situation dans un délai d'un an. Cette demande s'est traduite par un accord formalisé le 26 octobre 2022.

Le graphe ci-dessous reprend les scores des principaux fournisseurs.



Une période difficile du point de vue de la satisfaction clients

La situation sur le marché de l'énergie en 2022 a été extrêmement difficile durant toute l'année, ce qui a mis sous forte pression l'ensemble des équipes du service client.

1. La hausse des prix de l'énergie a suscité une grande inquiétude de la part des clients.
2. Le déploiement du nouveau système Atrias¹ en fin d'année 2021 s'est malheureusement traduit par d'importants dysfonctionnements, dont certains n'étaient pas encore résolus en fin d'année 2022.
3. Les différentes mesures prises par le gouvernement pour réduire les factures des clients (réduction de la TVA sur le gaz et l'électricité, paquet Energie fédéral, extension du tarif social) ont généré une charge de travail très élevée chez les équipes informatiques.

Cette combinaison de facteurs a constitué un défi à la fois pour les clients et les salariés de Luminus. Des formations techniques d'une part, et focalisées sur la gestion du stress d'autre part, ont été organisées à l'intention des équipes clientèle. En outre, les outils permettant de traiter les questions les plus fréquentes des clients ont été mis à jour. Enfin, des communications proactives ont été adressées aux clients afin de les informer régulièrement sur l'évolution de la situation.

¹ Plate-forme centralisée pour l'échange de données entre fournisseurs et gestionnaires des réseaux de distribution.

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. Le graphe ci-dessous montre l'évolution du nombre de plaintes recevables au cours des douze derniers mois.

Clients vulnérables

Les clients résidentiels 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 se conforme à la réglementation mise en place par les pouvoirs publics afin d'éviter les coupures en raison de factures impayées. En outre, Luminus s'efforce de :

- 1) planifier au mieux les acomptes mensuels, afin de minimiser le risque de régularisations imprévues lors de la facture annuelle ;
- 2) proposer des solutions individuelles en cas de difficultés de paiement rencontrées par les clients.

Les procédures suivies par le service client de Luminus tentent à la fois d'éviter l'accumulation des dettes clients et de préserver la solvabilité de Luminus. C'est d'autant plus important que ce sont les fournisseurs qui supportent le coût total du non-paiement, en ce compris les coûts de réseau.

En 2021, le gouvernement a décidé d'étendre le tarif social à de nouvelles catégories de clients. Le tarif social concerne désormais un million de bénéficiaires, au lieu de 500 000 en 2020. 20% des clients de Luminus bénéficiaient du tarif social en 2021, soit le double du chiffre 2020.

En 2022, l'extension du tarif social aux clients bénéficiant d'une allocation majorée pour raisons de santé, entrée en vigueur le 1^{er} février 2022, a été prolongée.

Engagements 2012

Dès 2012, Luminus avait pris des engagements concrets pour améliorer la situation des clients vulnérables - engagements toujours suivis aujourd'hui :

- les clients sont contactés proactivement si leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ;

- les demandes des clients exposés à une coupure sont traitées en priorité ;
- les clients rencontrant des difficultés de paiement sont mis en contact avec les centres publics d'action sociale (CPAS). En outre, les CPAS bénéficient d'un point de contact Luminus qui leur est spécifique.

Acomptes mensuels calculés au plus juste

Les acomptes mensuels ou trimestriels sont calculés en fonction de la facture annuelle estimée, afin d'éviter toute mauvaise surprise lors de la réception de cette facture de la régularisation et de limiter les risques de surendettement. En 2022, comme en 2021, en réponse à l'augmentation des prix de l'énergie, Luminus a invité proactivement ses clients à adapter leurs acomptes, pour qu'ils puissent mieux étaler leurs paiements durant l'année.

Échelonnement des paiements

Lorsqu'un client fait état de difficultés momentanées, le service clients peut lui proposer, en fonction de sa situation, un échelonnement des paiements, sans frais. Un plan de paiement réaliste facilite le respect des échéances. Depuis l'introduction des plans de paiement automatiques en 2020, les clients peuvent aussi en paramétrer un directement sur le site internet de Luminus.

Les précautions décrites ci-dessus sont prises pour l'ensemble des clients résidentiels de Luminus, qu'ils bénéficient ou non du tarif social.

Le service clients réévalue en permanence la procédure de traitement des factures en souffrance, ce qui permet d'apporter plus rapidement des améliorations.

Un quart des clients contactés accepte la proposition d'adaptation de l'acompte

Luminus continue d'appliquer la méthode consistant à calculer les acomptes de telle sorte que les factures de décompte annuelles se rapprochent le plus possible de zéro euro. Dès octobre 2021, les clients ont été contactés de manière proactive via différents canaux pour adapter leurs acomptes, compte tenu de la forte augmentation des prix de l'énergie. Les clients ont reçu une proposition visant à augmenter les factures d'acompte. Cette proposition n'a été appliquée qu'après confirmation du client. Parmi les 413 992 clients qui ont été contactés de manière proactive en 2022 via différentes campagnes de communication, 24,6 % ont accepté¹ l'acompte adapté proposé par Luminus.

¹ La catégorie « clients n'ayant pas accepté l'acompte » comprend aussi bien les clients n'ayant pas répondu du tout que les clients ayant décidé de modifier leur acompte différemment.



Les indicateurs

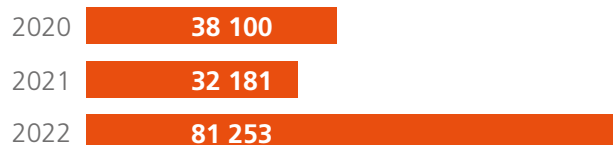
Plans de paiement accordés en 2022 : une augmentation de 152%

En 2022, le nombre de plans de paiement accordés en réponse à des demandes de clients résidentiels a très fortement augmenté, de 152% par rapport à 2021.

Cette augmentation est due aux prix très élevés de l'énergie.

En outre, la durée moyenne des plans est plus longue (de 170 jours en moyenne en 2022 au lieu de 142 en 2021, soit une augmentation de 19,7%). Enfin, le montant moyen des plans de paiement accordés en 2022 est en hausse de 35,1%.

Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



GRI 203-2 - SDG 1.4 - ENG 2

Source : Luminus.

Différentes actions pour aider les clients face à la hausse des prix de l'énergie

En 2022, pour aider ses clients à faire face à la très forte hausse des prix de l'énergie, Luminus a renforcé ses actions de sensibilisation aux économies d'énergie et mis à disposition de nouveaux outils :

- L'application Luminus Monitor permet aux clients disposant d'un compteur digital de mieux suivre leurs données à J+1, quelle que soit leur région de rattachement.
- Le Luminus EnergyControl Monitor (déployé en décembre 2022) aide les clients résidant en région flamande à suivre leur consommation en temps réel, leurs coûts énergétiques en fonction de leur tarif, les injections, l'autoconsommation et la production des panneaux solaires. Cette application permet de visualiser chaque mois les pics de consommation les plus élevés.

- En novembre 2022, Luminus a lancé un programme « Luminus Bonus » pour encourager les clients à réduire leur consommation de gaz, afin de réduire la dépendance énergétique de la Belgique. Plus les clients participant à cette action économisent, plus la réduction sur leur facture annuelle est importante (le bonus n'est applicable qu'à partir d'une réduction de consommation de 10%). Fin 2022, 170 000 clients s'étaient déjà inscrits pour participer à ce programme.
- La newsletter Luminews et le blog Lumiworld ont été mobilisés pour guider les clients vers les informations aidant à la compréhension des mesures prises par les pouvoirs publics en 2022 pour réduire les factures énergétiques en raison des prix très élevés. En outre, les clients ont été incités à prendre des initiatives pour bien contrôler leurs acomptes et les adapter si besoin. Via la newsletter, les clients ont accédé plus d'un million de fois à l'application My Luminus qui leur permet de contrôler leurs acomptes.

Des solutions énergétiques en évolution constante

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 proposé 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 renouvelable et la compensation CO₂ du gaz consommé par le client).

Nouveau tarif de capacité en Flandre : Luminus informe ses clients

Une campagne de communication a été mise sur pied fin 2022 pour informer les clients sur le nouveau tarif capacitaire qui allait entrer en vigueur en Flandre au 1^{er} janvier 2023. En effet, ce nouveau tarif prévoit que les factures des clients disposant d'un compteur digital sont basées sur une nouvelle méthode de calcul des tarifs de distribution. Pour expliquer l'impact de ce nouveau mode de calcul aux clients, une campagne de communication a été lancée fin décembre 2022. L'application Luminus Monitor recommande aux clients disposant d'un compteur digital de suivre leurs pics de consommation afin d'éviter des pointes trop élevées et de se voir appliquer un tarif capacitaire plus élevé.

Parmi les services proposés, figurent :

- Les **contrats d'entretien chaudières**, qui 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** qui peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique.
- 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'installation de **solutions de recharge** à domicile : bornes, câbles ou boîtiers muraux, pour les voitures électriques ou hybrides.
- 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.
- L'application **Luminus Monitor** et l'application **EnergyControl Monitor** (cf. encadré page précédente).

En outre, 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.

Le cadre : offres clients entreprises

La gamme de services proposés aux clients B2B leur permet de hiérarchiser leurs objectifs et de bénéficier de l'intégration de différents services, depuis l'achat d'énergie jusqu'à la rénovation des bâtiments, en passant par la pose de panneaux solaires ou de bornes de recharge.

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, Luminus Cities et Luminus Solutions.

Plusieurs types de services sont proposés.

- Les **Contrats de Performance Énergétique** (voir pages 65 à 67) 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 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%).
- 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 (cf. page 69).
- L'installation de **panneaux photovoltaïques** (cf. page 70) 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 (cf. page 71), 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).
- Des solutions UPS (**Uninterruptible Power Supply**) tant fixes (cf. page 68) que mobiles, pour que les entreprises disposent d'un système de secours, en cas de panne d'électricité ou d'intervention prolongée sur leurs installations électriques.
- Une offre de rénovation/remplacement des **cabines d'alimentation** vétustes, afin de sécuriser les installations électriques des clients.
- 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).

Les indicateurs

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

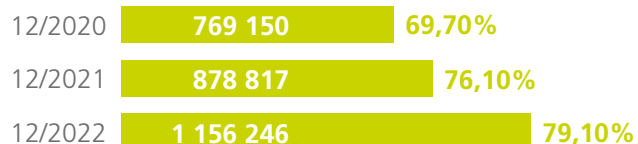
En 2022, la puissance photovoltaïque installée chez les clients, résidentiels comme entreprises, est à nouveau en forte progression.

La puissance cumulée a progressé de 50,42% en un an. Elle atteint 142,3 MW à fin décembre 2022. Ce sont notamment des entreprises comme Blankedale, Brepols et Jonckheere Subcontracting qui ont fait appel aux services des filiales de Luminus, Insaver et Dauvister.

Forte hausse des factures mensuelles numériques sans papier

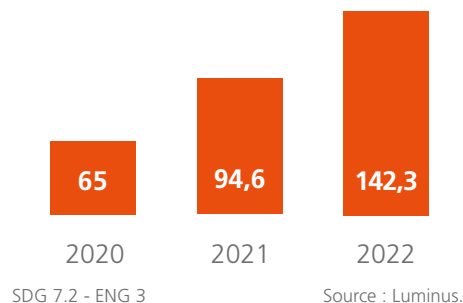
Pour réduire la consommation et les coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique, lors de la vente d'énergie et à l'occasion de chaque interaction avec les clients. En décembre 2022, on observe une forte hausse (+31,57%) du nombre de factures mensuelles émises sans impression de papier, par rapport au mois de décembre 2021. Cette augmentation est due à la croissance du portefeuille clients d'une part, et à différentes mesures favorisant la digitalisation d'autre part. La proportion de factures sans papier progresse de trois points par rapport au total émis (79,1% en décembre 2022 au lieu de 76,1% en décembre 2021).

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



Source : Luminus.

Puissance installée de PV pour clients entreprises et résidentiels par année en MW (cumulée)



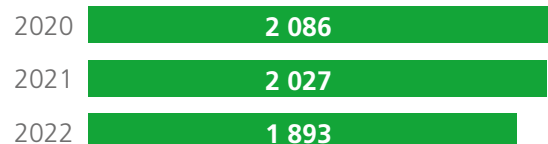
NB : le chiffre 2021 ci-dessus (94,6 MW) a été corrigé par rapport à celui déjà publié dans le rapport 2021 (99,2 MW), après vérification de la nature des données collectées.

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 2022, le volume vendu d'électricité garantie d'origine renouvelable a baissé de 6,6% par rapport à 2021, pour atteindre 1 893 GWh.

Labels de garantie d'origine : volumes vendus aux entreprises



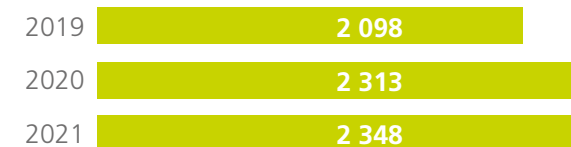
Source : Luminus.

Rachats d'électricité dite « verte » des autoproducteurs : nouvelle augmentation

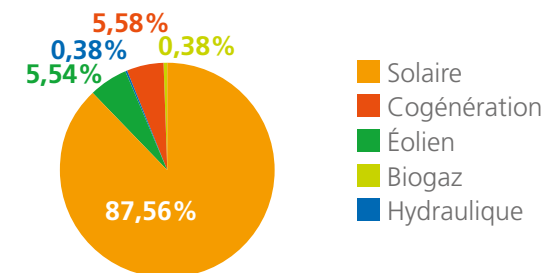
Le nombre d'auto-producteurs dont l'électricité est acquise via un contrat « Green Power » augmente encore en 2022 (+1,51%).

En 2022, les auto-producteurs dont Luminus rachète l'électricité renouvelable sont à nouveau en très grande majorité des propriétaires de panneaux photovoltaïques (87,6%). La part des contrats éoliens est en forte hausse (+122%). En revanche, les contrats passés avec d'autres auto-producteurs d'électricité dite « verte » sont en baisse : cogénération (-27%), hydraulique (-37%) et biogaz (-5%).

Contrats Green Power (points d'accès)



Type d'énergie acquise chez les clients en 2022, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

Sécurité d'approvisionnement : le rôle clé des centrales gaz

Un cadre inchangé

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 » (BRP¹), 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 à gaz pilotables et flexibles, 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 la sécurité du réseau (congestions locales, tension, ...) et à son équilibre (fréquence, ...), via la fourniture de services auxiliaires requis (purchased) par le gestionnaire du réseau de transport, 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), utilisée notamment pour gérer les congestions
- le service MVar, qui permet de supporter localement les niveaux de tensions requis sur le réseau
- le service Black Start, 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.

¹ Balance Responsible Parties

Equilibre production/consommation : des centrales à gaz indispensables

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.

C'est la raison pour laquelle les autorités belges (fédérales) ont souhaité mettre en place un mécanisme de rémunération des capacités. La première enchère destinée à répondre aux besoins de capacité du réseau a été organisée par Elia en septembre 2021. La seconde a eu lieu en mars 2022, et a été remportée par Luminus avec le projet de construction d'une nouvelle centrale à gaz sur le site de Seraing, à proximité de Liège.

En novembre 2022, les services Black Start et responsabilité d'équilibre ont été inclus dans les services essentiels au sens de la législation NIS (directive européenne). Luminus a donc deux ans pour mettre en place des mesures de protection vis-à-vis des risques informatiques.

Les indicateurs

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

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

Aucun test planifié n'a eu lieu en 2022, conformément aux contrats passés avec le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, qui prévoient des tests dits « Black Start » tous les trois ans.

Un deuxième indicateur ci-contre est relatif à la disponibilité des unités de production dont la capacité installée est supérieure à 100 MW. Cette donnée est rendue publique, pour chaque unité concernée, sur la plate-forme REMIT (Regulation Energy Market Integrity & Transparency).

En effet, en vertu du règlement REMIT, les producteurs d'électricité européens sont tenus de fournir des données dites fondamentales, concernant 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.

L'amélioration de la disponibilité en 2022 est principalement liée à la disponibilité accrue de la centrale de Seraing – l'une des unités avait été arrêtée pour maintenance entre mai et septembre 2021, tandis que l'arrêt pour maintenance du cycle combiné de Ringvaart n'a duré que quatre mois en 2022.

Tests Black Start planifiés réussis



Source : Luminus.

Disponibilité des unités de production de plus de 100 MW



Source : Luminus.

À noter que :

- Le graphe concernant les tests Black Start a été corrigé en cours d'année 2022, après la publication de la version initiale du rapport. En effet, le texte de cette page était correct, mais la représentation graphique inexacte.
- Les chiffres concernant la disponibilité des unités de production de plus de 100 MW ont été calculés à nouveau pour les années 2021 et 2020, sur base des publications officielles effectuées sur le site du groupe EDF. L'écart avec le chiffre déjà publié en 2021 pour l'année 2020 est lié à la correction d'erreurs relatives à la puissance maximale.

Contrat de performance énergétique de Saint-Nicolas : démarrage des travaux en mars

Les travaux prévus dans le cadre du contrat de performance énergétique (CPE) conclu en 2021 entre la commune de Saint-Nicolas et Luminus Solutions, ont bien avancé en 2022. Grâce à ce contrat de 8,5 millions d'euros, il est prévu de rénover neuf des bâtiments les plus importants de la ville. Le contrat garantit à Saint-Nicolas une économie annuelle de 39% des coûts énergétiques associés aux bâtiments concernés, soit une diminution des émissions de CO₂ de 2 600 tonnes sur dix ans.

Après une phase d'études de trois mois, Luminus Solutions a commencé les travaux en mars 2022.

Tout d'abord, les travaux liés au nouvel éclairage de la salle d'exposition du musée STEM ont été finalisés en avril. Les fenêtres et menuiseries extérieures de l'école primaire De Droomballon ont été remplacées en août et les travaux dans cette école se sont achevés en octobre. En décembre, des panneaux photovoltaïques ont été installés sur les toits

du hall des sports De Witte Molen, de la Welzijnshuis et du musée STEM. Par ailleurs, afin de vérifier leur conformité, les chaufferies de la Welzijnshuis, des académies de musique et d'art ainsi que de l'école De Droomballon ont été inspectées, de même que les installations à basse tension et l'éclairage d'urgence de tous les bâtiments concernés par le contrat.

De multiples compétences sollicitées

Le contrat prévoit d'autres travaux en 2023, plus précisément la mise en service après rénovation ou adaptation des installations CVC¹ du hall des sports De Witte Molen, du théâtre de la ville et du musée STEM. En outre, les toits du musée, du hall des sports et des tours du théâtre doivent être rénovés et isolés. La conformité de la chaufferie du bâtiment de la police doit également être vérifiée en 2023.

Les installations techniques des neuf bâtiments de la ville seront exploitées et entretenues par Luminus Solutions pendant dix ans.

Grâce à ce contrat de performance énergétique, la ville de Saint-Nicolas pourra diminuer ses émissions de CO₂ de 2 600 tonnes sur toute la durée du contrat.

Le contrat prévoit l'installation d'une nouvelle chaudière sur le toit du théâtre de la ville.

De nouveaux systèmes de ventilation ont été installés sur le toit du hall des sports Witte Molen.



¹ L'abréviation CVC signifie chauffage, ventilation et climatisation.

Un tout premier contrat de performance énergétique soutenu par la région wallonne à Flémalle

Le contrat de performance énergétique (CPE) signé entre la ville de Flémalle et Luminus Solutions en avril 2022 est le tout premier projet de rénovation soutenu par la cellule Renowatt, désormais active au niveau de la région wallonne. Cet investissement de 770 000 euros doit permettre de réduire de 30% la consommation d'énergie de quatre bâtiments communaux.

L'appel d'offres lancé par la cellule RenoWatt pour le compte de la commune de Flémalle et remporté par Luminus Solutions concerne la rénovation énergétique de quatre bâtiments : deux écoles, l'E-Pôle (Emploi et formation continue), ainsi que l'immeuble qui accueille le Service Travaux de la commune.

Signature du contrat de performance énergétique conclu entre la ville de Flémalle avec, assis de gauche à droite : Philippe Henry (ministre wallon du Climat, de l'Énergie, de la Mobilité et des Infrastructures), Frédéric Vandelli (échevin des Travaux à Flémalle), Raoul Nihart (CEO de Luminus Solutions), Kris Peeters (vice-président de la Banque européenne d'investissement) et Willy Borsus (ministre wallon de l'Économie et de l'Aménagement du territoire, entre autres). En arrière-plan : Salma Lasri (directrice de RenoWatt) et Olivier Bouchat (vice-président de la Société Régionale d'Investissement en Wallonie).

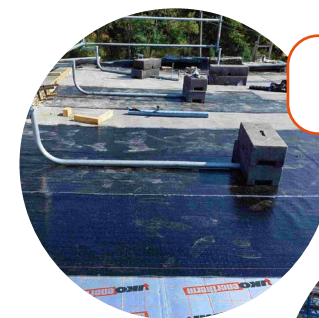
Le dossier comprenait quatre principaux volets : isolation des toitures, modernisation des chaufferies, de la ventilation et remplacement des éclairages. La phase d'études détaillées et de préparation des travaux a débuté en mai. Les travaux eux-mêmes ont pu commencer en août, en respectant un calendrier bien précis. Il s'agissait en effet de procéder aux rénovations lorsque les bâtiments étaient peu ou pas occupés.

En fin d'année, les travaux étaient quasiment terminés. Seul le bâtiment du Service Travaux devait encore être rénové.

Diminuer le montant des factures et augmenter le confort des occupants

L'objectif de ces travaux de rénovation énergétique est à la fois économique et environnemental. A l'issue des travaux, le contrat prévoit une garantie de réduction des frais énergétiques de 30% minimum pour les bâtiments concernés, tout en améliorant le confort de leurs occupants. Des programmes de formation sont d'ailleurs prévus pour leur enseigner les bons gestes, afin de leur permettre de tirer profit au maximum des capacités de l'installation.

Ce chantier a également profité à l'économie locale à travers l'implication d'entreprises de la région, dont certaines filiales de Luminus, comme Dauvister (chauffage et panneaux solaires) ou encore Ervac (régulation HVAC).



Travaux d'isolation du toit plat de l'école des Awirs.



Avant de procéder à l'isolation de la toiture, il a fallu réparer la corniche de l'école des Awirs : un échafaudage a été mis en place pour que les ouvriers puissent travailler en toute sécurité.



¹ Programme d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments publics désormais mis en œuvre au niveau de la région wallonne, après une phase pilote au niveau de la province de Liège, de 2014 à 2017 (phase durant laquelle cinq contrats de performance énergétique ont été mis en œuvre, dont l'un par Luminus Solutions). La cellule Renowatt est financée par la région wallonne et la Banque européenne d'investissement (jusqu'à récemment) pour mener à bien les phases d'études préalables et de négociation des appels d'offres. Les travaux eux-mêmes sont à la charge des communes.

La Ville de Charleroi investit pour réduire de 51 % la consommation énergétique de seize bâtiments, grâce à Luminus Solutions

Cinquante-sept millions d'euros : c'est le montant des investissements prévus dans le cadre du contrat de performance énergétique (CPE) signé en septembre 2022 entre Luminus Solutions et la ville de Charleroi. Ce contrat concerne la rénovation de seize bâtiments communaux.

Le 7 septembre 2022, Luminus Solutions a signé un ambitieux contrat de performance énergétique avec la ville de Charleroi. Objectif de la ville : réduire structurellement la consommation d'énergie de seize bâtiments communaux. Piloté par RenoWatt¹, le programme de transition énergétique de la Région wallonne, l'appel d'offres visait la conception et la mise en œuvre d'une importante rénovation énergétique des bâtiments, ainsi que l'exploitation et la maintenance des installations, avec des engagements de performance durant quinze ans.

Signature du contrat de performance énergétique, le 7 septembre 2022. De gauche à droite : Philippe Henry, ministre wallon du Climat, de l'Energie, de la Mobilité et des Infrastructures ; Paul Magnette, bourgmestre de Charleroi ; Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus ; Olivier Bouchat, vice-président de la SRIW (Société Régionale d'Investissement de Wallonie) et Raoul Nihart, CEO de Luminus Solutions.



Un investissement de 57 millions d'euros

Le projet concerne huit grandes écoles, six complexes sportifs, une crèche et une salle polyvalente. Les études de détails et la réalisation des travaux dureront environ trois ans. Ils seront suivis d'une année de démonstration de l'atteinte des performances énergétiques.

À cet égard, Luminus Solutions s'est engagé à atteindre 51 % d'économies d'énergie à la fin des travaux - et jusqu'à la fin du contrat de quinze ans. La réduction des émissions de gaz à effet de serre associée atteint environ 2 258 tonnes de CO₂ par an, soit une réduction de 58% par rapport à l'empreinte carbone actuelle.

La maintenance déjà confiée à Luminus Solutions

Le programme de travaux doit débuter au second trimestre 2023 avec les premières opérations de mises en conformité, avant le commencement des gros travaux fin 2023. Les travaux comprennent l'isolation des façades, le remplacement des châssis, la modernisation de l'éclairage, la rénovation des chaufferies, la mise en place de régulations efficaces, l'installation de systèmes de ventilation performants et le placement de panneaux photovoltaïques. A cela s'ajoute la mise en service d'une chaudière biomasse.

Les équipes maintenance de Luminus Solutions ont quant à elles démarré les activités d'entretien des différents sites dès le mois de novembre 2022.

Des actions de sensibilisation des occupants sont prévues

Parallèlement à la réalisation des travaux, la formation et l'information des utilisateurs des bâtiments concernés sont essentielles. Il s'agit en effet d'adopter les bons gestes pour garantir l'efficacité maximale des dispositifs mis en place.

La transmission de ces bonnes pratiques repose sur trois piliers : former les équipes techniques aux bonnes pratiques de maintenance, sensibiliser les occupants des bâtiments à la sobriété énergétique, informer sur la performance réalisée en matière de réduction de la consommation énergétique via des écrans ou des panneaux d'affichage.

26 000 heures de travail social

Parmi les critères d'attribution liés à l'appel d'offres lancé par RenoWatt et la ville de Charleroi, figurait la limitation de l'empreinte carbone pour la réalisation des travaux. Ce critère cadre parfaitement avec les pratiques de Luminus Solutions, qui travaille toujours en lien avec des entreprises locales.

Il est par ailleurs prévu dans le contrat que 26 000 heures de travail soient effectuées par des entreprises d'insertion sociale ou de travail adapté ou par des stagiaires en réinsertion professionnelle. Il s'agit donc d'une bonne nouvelle pour l'emploi dans la région.

¹ Renowatt est un programme d'amélioration de l'efficacité énergétique des bâtiments publics désormais mis en œuvre au niveau de la région wallonne, après une phase pilote au niveau de la province de Liège, de 2014 à 2017.

Une solution UPS dynamique pour la station de pompage de Farys à Buggenhout

Préserver les canalisations d'alimentation en eau potable des dégâts engendrés par une possible coupure d'électricité, tel était l'objectif de la société de distribution d'eau Farys, lorsqu'elle a choisi Luminus Solutions pour installer un système UPS¹ dynamique à la station de pompage de Buggenhout.

Depuis juin 2022, la station de pompage exploitée par Farys à Buggenhout (Flandre orientale) est à l'abri des pannes d'électricité et surtout des dégâts structurels qu'elles sont susceptibles d'occasionner à l'installation. En effet, en cas de coupure de courant, le nouveau système UPS¹ dynamique raccordé à l'installation permet d'éviter toute rupture de l'alimentation électrique. Celle-ci provoquerait inévitablement une onde de pression, communément appelée « coup de bélier », qui peut endommager les canalisations et générer d'importantes pertes d'eau potable – alors même que cette ressource devient rare.

Intégration du dispositif dans un container

C'est un système UPS dynamique d'une puissance nominale de 1 000 kVA qui a été intégré dans un container, dont le poids atteint 40 tonnes. Amené sur place par camion, ce container présente deux avantages pratiques : il permet un accès plus aisé à l'installation et un refroidissement optimal, grâce à un système de ventilation par le toit. Un dispositif de réduction du bruit a aussi été mis en place.

La mise en œuvre de ce projet a impliqué plusieurs partenaires, parmi lesquels Newelec. Cette filiale du groupe Luminus a pris en charge les travaux électriques, notamment la pose du câblage de puissance sous-terrain et le câblage de contrôle dans le conteneur.

Le premier système de ce type utilisé par une compagnie de distribution d'eau

Les systèmes UPS dynamiques sont fréquemment utilisés pour garantir l'alimentation électrique de data centers, en Belgique ou ailleurs en Europe. C'est la première fois qu'une entreprise belge de distribution d'eau a recours à ce type de système pour assurer la sécurité d'une station de pompage. Pour le CEO de Luminus Solutions, Raoul Nihart, cette innovation répond à la volonté de l'entreprise de participer à la protection des infrastructures critiques en Belgique.

Un contrat de maintenance conclu pour une période de dix ans

L'installation est contrôlée à distance par Luminus Solutions dans le cadre d'un contrat de maintenance d'une durée de dix ans, signé avec Farys pour garantir l'approvisionnement en eau potable de toute la région.

Équipement et acheminement du container avant installation.



Le container posé sur une dalle en béton avec ses deux tours de ventilation et le système de réduction de bruit installé sur le toit. Un moteur diesel capable de démarrer en dix secondes rend possible le fonctionnement de l'installation pendant 25 heures durant une coupure électrique du réseau.

¹ Uninterruptible Power Supply ou Système d'alimentation électrique non interruptible.

Cliniques universitaires Saint-Luc : réduction des émissions par kilowattheure produit grâce à la cogénération

La nouvelle unité de cogénération des Cliniques universitaires Saint-Luc à Woluwe-Saint-Lambert est opérationnelle depuis novembre 2022, après plus d'un an de travaux.

Produire plus d'énergie, à moindre coût, avec un impact environnemental réduit

L'appel d'offres européen remporté par Luminus Solutions en juillet 2021 s'est concrétisé en 2022 par l'installation d'une cogénération au gaz comprenant trois unités connectées au réseau existant.

Il s'agissait de satisfaire les besoins croissants des Cliniques Saint-Luc en matière de chaleur et d'électricité, sans dépendre de sources d'énergie intermittentes, tout en faisant baisser le montant de la facture énergétique et en réduisant les émissions de CO₂ par kilowattheure produit. Par rapport à un système de référence, qui fournirait séparément les mêmes quantités de chaleur et d'électricité, la réduction de volume des émissions est estimée à -21%.

Le choix de trois moteurs identiques développant chacun une puissance de 1 179 kW électriques (soit 3,6 kW électriques au total) offre une plus grande flexibilité, notamment lors des opérations de maintenance. Et lorsque tous les moteurs sont opérationnels, leur programmation en cascade permet de toujours solliciter les trois moteurs dans les mêmes proportions.

Le rendement électrique des moteurs s'élève à 41 %. Actuellement, la température de retour maximum du réseau de chaleur tourne autour de 80°C. L'un des objectifs consiste à la ramener à l'avenir à 70°C environ, afin d'utiliser davantage la chaleur résiduelle des moteurs.

Un planning serré

Le cahier des charges initial prévoyait onze mois pour la réalisation des travaux, un calendrier très ambitieux pour un chantier de cette ampleur, surtout compte tenu des tensions constatées au niveau des approvisionnements durant la période post crise sanitaire. Les travaux ont finalement été terminés avec six semaines de retard. Des ajustements ont été nécessaires en cours de route pour garder le budget sous contrôle, compte tenu de la hausse des prix des matières premières.

Un contrat de maintenance et d'exploitation de dix ans

La dernière phase du projet, dédiée à la maintenance et à l'exploitation de l'unité de cogénération, a été lancée en novembre 2022 pour une période de dix ans. Le contrat prévoit ensuite la possibilité d'une prolongation pour cinq années supplémentaires.

Cette installation de près de sept mètres de hauteur alimente l'hôpital en électricité et en chaleur. Une nouvelle dalle de béton a dû être réalisée dans la chaufferie pour supporter le poids des trois moteurs.



Pose de 4 034 panneaux solaires par Insaver sur le toit des éditions Brepols

Grâce aux panneaux solaires installés sur le toit du bâtiment occupé par les éditions Brepols à Turnhout, ce sont environ 184 tonnes de CO₂ qui ne seront pas émises chaque année.

L'installation de 4 034 panneaux sur les toits plats du site des éditions Brepols a nécessité un système de supports très spécifique.

171 jours. C'est la durée du chantier dédié à l'installation de panneaux photovoltaïques sur le toit de l'usine Brepols, entreprise spécialisée dans l'édition d'agendas à Turnhout, en province d'Anvers.

Lancés le 16 mai, les travaux se sont terminés à l'automne et l'installation a été mise en service le 3 novembre, après le passage des équipes d'OCB pour effectuer le contrôle final de l'installation.

Les 4 034 panneaux qui couvrent à présent la toiture plate du bâtiment affichent une capacité totale de 1 815,3 kWc. Douze onduleurs complètent l'installation. La production annuelle d'électricité est estimée à 1 685 MWh, dont 69 % devraient être utilisés en autoconsommation, ce qui doit permettre à Brepols d'éviter l'émission d'environ 184 tonnes¹ de CO₂ chaque année.

Ce chantier a nécessité une préparation minutieuse. Les caractéristiques techniques du toit ne permettaient en effet pas d'utiliser le système de fixation classique des panneaux photovoltaïques. Lors de la phase de conception, il a donc fallu trouver une solution pour ne pas imposer de contraintes trop lourdes

à la toiture, ce qui aurait pu mettre en péril la stabilité du bâtiment. Un système de supports a dès lors été mis en place tous les six mètres, en superposition du toit, pour soulager la structure.

Aucun accident du travail n'a été déploré sur ce chantier qui a impliqué de nombreux partenaires extérieurs, notamment ATS, filiale de Luminus, pour l'installation du tableau de sécurité et du coupe-circuit principal.

Une qualité de service saluée par le client

Philippe Pissens, directeur administratif et financier de Brepols, salue le professionnalisme d'Insaver dans la réalisation de ce projet.

Une offre détaillée, des matériaux de qualité, une projection claire concernant le retour sur investissement, un accompagnement précis sur le plan administratif : autant de qualités qui l'ont séduit dans la réalisation de ce projet d'envergure pour son entreprise. Selon les prévisions, le montant de la facture énergétique de Brepols devrait être réduit de moitié à la suite de cet investissement.

¹ 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 157 gCO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2021).



ATS installe des bornes de recharge supplémentaires à Merelbeke et les met à la disposition du public

En soutien à l'électrification de la mobilité, Luminus propose des solutions de recharge pour les entreprises et les particuliers, en collaboration étroite avec ses filiales ATS et Newelec. En raison de la croissance du nombre de véhicules 100% électriques ou hybrides, les clients recherchent un mix de solutions de recharge classique ou rapide, tant à domicile, qu'au travail ou lors de leurs déplacements.

Luminus et sa filiale ATS sont pleinement engagées dans l'électrification de leur flotte de véhicules. Outre les chargeurs ordinaires, la demande de chargeurs rapides augmente sans cesse car elle répond aux besoins des conducteurs qui ont peu de temps, comme les visiteurs externes.

C'est pourquoi en 2022, ATS a ajouté deux chargeurs rapides et dix chargeurs ordinaires à son infrastructure de recharge, qui comptait déjà 14 bornes à chargement lent, sur le parking du siège de Merelbeke, près de Gand.

Les chargeurs rapides – ou chargeurs DC – nouvellement installés utilisent du courant continu et ont une puissance de 120 kW. Chaque borne est dotée de deux branchements, ce qui permet de recharger deux voitures en même temps. Si les deux branchements sont utilisés, une puissance de 60 kW est disponible pour chaque voiture. Les chargeurs rapides permettent de recharger la batterie à 80 %, en 30 à 60 minutes, selon le type de voiture.

Les chargeurs ordinaires – ou chargeurs AC – utilisent du courant alternatif, c'est-à-dire le courant habituellement fourni par le réseau électrique. Leur puissance est de 22 kW. Ces bornes de recharge peuvent aussi accueillir deux voitures en même temps. La puissance disponible diminue alors à 11 kW par voiture, ce qui est largement suffisant pour la grande majorité des voitures électriques. Les chargeurs AC permettent, selon le type de voiture, de charger la batterie jusqu'à 80 % en 4 à 6 heures.

¹ L'équilibrage de la charge (load balancing) est une technique qui prend en compte les flux d'énergie disponibles lors du processus de recharge. La borne de recharge adapte sa vitesse de charge en fonction du niveau de la demande.

Luminus a installé des solutions de recharge chez plusieurs clients professionnels en 2022, en collaboration avec ses filiales ATS et Newelec. Par exemple, Newelec a installé 94 bornes de recharge à l'aéroport de Liège en 2022 et prévoit d'en installer encore 151 en 2023.

Gestion intelligente des recharges

Compte tenu de l'introduction en Flandre, à compter de 2023, d'un nouveau tarif tenant compte des capacités d'autoproduction, il est important de gérer l'infrastructure de recharge de façon intelligente. En vue de cette évolution, ATS a couplé son infrastructure de recharge au système « SmartKit » de gestion de l'énergie. Ce système fournit à ATS un aperçu et un contrôle des flux d'énergie disponibles sur l'ensemble du site. L'outil intégré d'équilibrage de la charge¹ garantit que les voitures sont chargées au meilleur moment, en fonction des énergies renouvelables disponibles ou du profil de l'utilisateur. ATS évite ainsi que le niveau de demande d'énergie du réseau ne soit trop important à un moment donné.

ATS a en outre rendu son infrastructure de recharge accessible au public. De cette façon, les riverains peuvent utiliser les bornes de recharge rapide et ordinaire du Groupe ATS en dehors des heures de bureau, pendant le week-end et les jours fériés.

L'infrastructure de recharge d'ATS a été inaugurée sur le site de Merelbeke le 25 novembre 2022.

De gauche à droite : Chris Corijn, co-CEO d'ATS ; Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs Luminus ; René Schepens, fondateur du Groupe ATS ; Filip Thienpont, bourgmestre de Merelbeke ; Egbert Lachaert, premier échevin de Merelbeke ; Tim De Keukelaere, échevin de la durabilité et Hendrik Aelbrecht, co-CEO d'ATS.



Travaux préparatoires à la construction du nouveau cycle combiné gaz de Seraing

Lancé en avril 2022, le chantier préparatoire à la construction d'une centrale électrique de type Turbine Gaz-Vapeur (TGV) sur l'ancien site Valfil à Seraing s'est terminé avec succès en novembre. La construction de la centrale de 870 MW, co-financée avec un fonds d'infrastructures, a pu commencer dès décembre.

Une nouvelle centrale pour soutenir l'électrification des usages

Les centrales à cycle combiné de dernière génération constituent, à l'heure actuelle en Belgique, le meilleur compromis possible pour pallier les intermittences des énergies renouvelables et favoriser leur développement. Avec un rendement de 63%, la future centrale émettra environ 320 kg de CO₂ par MWh, soit 20% de moins que la centrale actuelle.

La nouvelle centrale pourra contribuer à réduire les émissions de gaz à effet de serre au niveau des usages. En effet, même lorsque l'électricité est produite par un cycle combiné gaz, un rechargement électrique émet moins de gaz à effet de serre qu'un plein diesel ou essence. La même optimisation globale concerne les pompes à chaleur, dont les émissions sont très inférieures à celles d'une chaudière à gaz (-63,5% pour une pompe à chaleur de dernière génération).

Des possibilités de décarbonation in situ

La technologie sélectionnée pour la nouvelle centrale de Seraing peut fonctionner avec un mélange intégrant de l'hydrogène (dans une proportion de 50% en volume, permettant une réduction des émissions de 23%).

En outre, le site de Seraing dispose des espaces nécessaires pour le déploiement de technologies pilotes de décarbonation ou de capture de CO₂.

Le projet de construction d'une nouvelle centrale TGV d'une puissance de 870 MW dans le parc d'activité du Val à Seraing s'inscrit dans le cadre du mécanisme de rémunération des capacités mis en place à l'initiative du Gouvernement fédéral. Ce mécanisme a pour but de garantir la sécurité d'approvisionnement du pays à partir des années 2025-2026.

Le projet de Luminus n'avait pas été retenu lors d'un premier appel d'offres, en novembre 2021. Mais l'un des projets sélectionnés par Elia n'ayant pas obtenu les permis requis, le gouvernement fédéral a demandé, le 25 mars 2022, l'organisation d'une nouvelle consultation.

Un projet sélectionné en avril 2022

L'offre de Luminus a finalement été retenue mi-avril, ce qui a permis à Luminus de lancer les travaux préalables à la construction dès fin avril.

Si l'ancienne usine Valfil avait été démontée lorsqu'elle a cessé ses activités dans les années 1980, les fondations étaient toujours en place. Leur démolition était une opération d'autant plus difficile qu'il fallait préserver l'immense tunnel d'évacuation de 4 m de large et de 6 m de hauteur creusé dans le sol afin de diriger les eaux pluviales de la ville de Seraing vers la Meuse.

Il s'agissait aussi de gérer minutieusement l'excavation des terres polluées, afin de garantir un traitement spécifique en fonction des polluants identifiés.

Ce projet impliquait la suppression ou la relocalisation d'impétrants, notamment celle de la conduite

d'alimentation en gaz. Les équipes ont pu compter sur la collaboration efficace de Fluxys et des collègues de la centrale existante pour mener le projet à bien.

Collaboration efficace de tous les intervenants

Une trentaine de personnes cohabitaient quotidiennement sur site afin de garantir la bonne exécution des travaux.

Le nouveau tracé du RAVeL a été dessiné avec le Service Public de Wallonie, et la mise à niveau des sols a été réalisée d'après les calculs du bureau d'études Greisch.

Aucun accident chômant n'a été déploré durant le chantier.



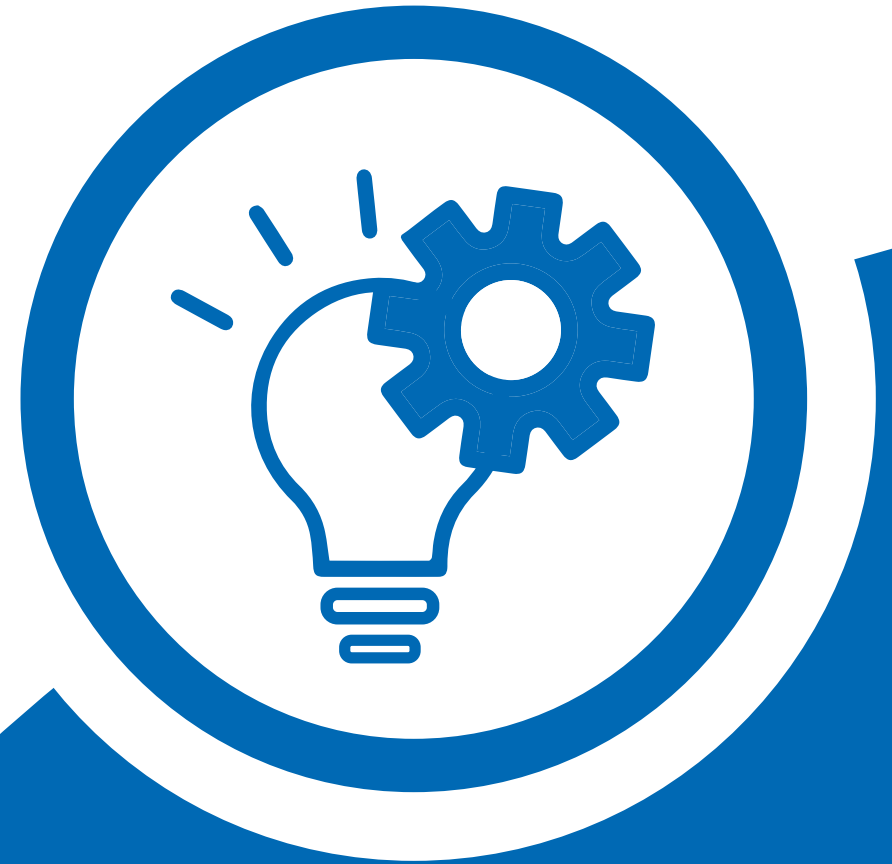
La conduite d'alimentation en gaz a dû être relocalisée.



Les anciennes fondations en cours de démolition.

CHAPITRE 4

INNOVATION





Innover pour décarboner

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 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 ;
- 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.

Innovation : priorités 2022

En 2022, du fait de la crise des prix de l'énergie, le programme #next a été suspendu. Aucun salarié n'a été détaché durant l'année - le renfort des équipes au service de la clientèle est devenu prioritaire.

De même, le grand jeu de l'innovation, destiné à favoriser l'émergence de nouvelles idées au sein du personnel, a été reporté.

En revanche, la semaine de l'innovation 2022 a bien eu lieu en janvier, en distanciel. Près de quarante thèmes différents ont pu être traités au cours de la semaine, par des intervenants Luminus, Groupe EDF ou externes, belges ou européens. Au total, les différentes sessions ont été suivies par 1000 participants.

En outre, des ressources ont été dédiées à l'étude de trois thèmes spécifiques, en mode transverse : le développement des batteries intelligentes dans le secteur résidentiel (préparation du lancement commercial), l'offre de décarbonation vis-à-vis des clients industriels et enfin la rénovation énergétique des appartements et maisons individuelles.

Le cadre (suite)

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.

Business Development : priorités 2022

En 2022, trois sujets ont mobilisé les efforts des équipes Business Development : l'hydrogène (vert), les services système à base de flexibilité ou de batteries, ainsi que la mobilité électrique.

Des avancées ont également pu avoir lieu concernant le pilotage des usages électriques dans les bâtiments, grâce à un travail conjoint Luminus / ATS (cf. page suivante).

Les indicateurs

158,85 millions d'euros investis en 2022

En 2022, les investissements directs de Luminus ont atteint 158,85 millions d'euros (équivalent BEGAAP), dont 19,4% ont été consacrés aux énergies renouvelables.

Ces investissements ont permis la construction de 11 nouvelles éoliennes. 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 45,7 millions d'euros.

Par ailleurs, les acquisitions se sont poursuivies pour développer les activités de services, notamment dans le secteur des réseaux d'électricité critiques, nécessitant une fiabilité et une sécurisation optimales. Parmi les sociétés acquises par ATS, on peut citer Altemp, SDM et Algemene Elektriciteit De Mulder.

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2022, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 3,11 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2022 dans les énergies renouvelables est estimée à 3,72 millions d'euros.

Investissements en millions d'euros

2020	115,4
2021	158,63
2022	158,85

GRI 203-1

Source : Luminus (équivalent BEGAAP).

	2020	2021	2022
	En millions d'euros		
Économies d'impôts au titre de l'innovation	3,68	4,13	3,11
Économies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	10,49	6,39	3,72

Des projets renouvelables financés dans le cadre des émissions « Green Bonds » du groupe EDF

Luminus a contracté un financement adossé aux obligations vertes émises par le groupe EDF en 2019, dans le cadre d'une des émissions « green bonds » mobilisables jusqu'en février 2024. Les projets éligibles dans le cadre des « green loans » EDF doivent respecter un cadre précis. Seul le financement de projets nouveaux dans les énergies renouvelables, avec des critères stricts d'éligibilité environnementaux et sociétaux, est autorisé. L'émetteur doit assurer une transparence totale sur les critères et le processus de sélection de ses projets, le tout étant soumis au contrôle d'un vérificateur indépendant.

Au 31 décembre 2022, les projets éligibles sélectionnés par Luminus concernaient un total de 113 MW, dont 95 MW éoliens, pour un total de 80 millions d'euros. Soit les parcs de Geel-West, Villers 4, Turnhout, Tinlot et Lommel. Ainsi que la centrale hydro-électrique de Monsin, rénovée en 2019.

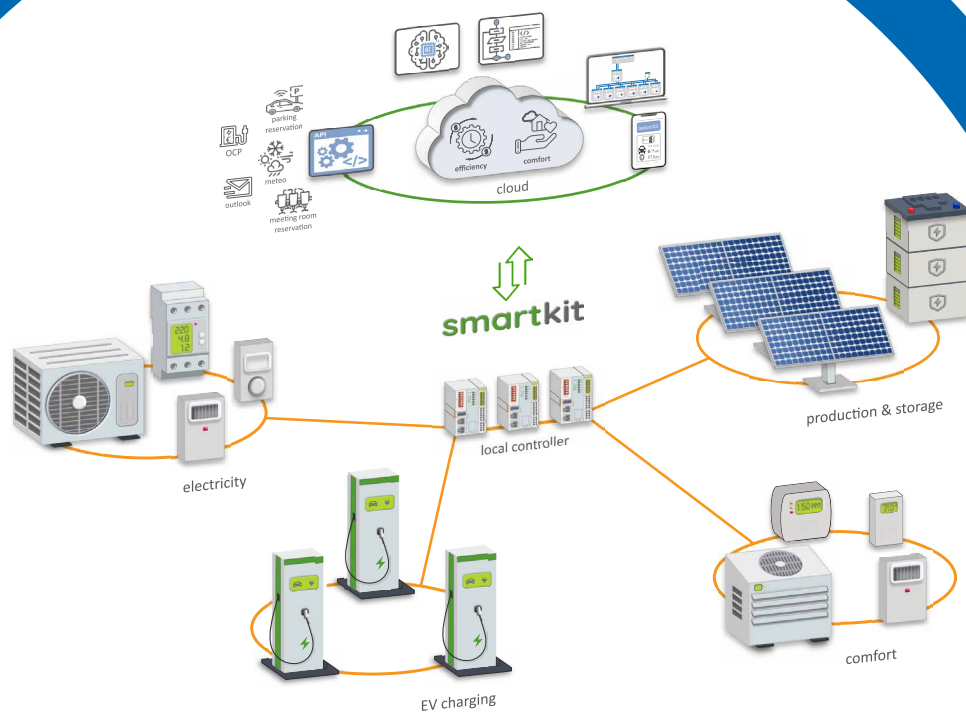
Gestion intelligente de la consommation d'énergie des bâtiments : une installation pilote à Bruxelles

L'efficacité énergétique des bâtiments est un levier de décarbonation très important. C'est la raison pour laquelle Luminus a voulu tester le SmartKit, un outil multidisciplinaire de gestion de l'énergie, dans les locaux de son siège social de Bruxelles, dès 2021. L'installation de ce système a permis de réaliser des économies de gaz et d'électricité en 2022.

Le bâtiment qu'occupe le siège social de Luminus à Bruxelles est quasiment passif. Mais il est néanmoins possible d'y apporter des améliorations concernant les installations de chauffage, d'éclairage et de gestion de la ventilation, afin de réduire encore les consommations d'énergie. C'est ainsi qu'un système intelligent de gestion des consommations d'énergie a été installé fin 2021 au siège social de Luminus, avec l'aide des filiales Newelec et ATS. Mis au point par ATS et l'équipe Business Development de Luminus, le « SmartKit » permet de suivre les flux d'énergie disponibles et d'agir en fonction de ces derniers à l'aide d'algorithmes prédéfinis.

L'utilisation de SmartKit permet d'adapter automatiquement l'éclairage, la ventilation, le chauffage ou encore la climatisation d'une zone ou d'une salle de réunion. Les capteurs sont capables de détecter si une personne est présente dans les locaux et l'outil consulte le système de réservation afin de vérifier si un local va être utilisé au cours de la période à venir. Il est important de pouvoir intervenir à temps, surtout depuis que l'occupation des bureaux est moindre en raison du travail flexible et du télétravail.

L'outil permet non seulement d'éviter toute consommation inutile, mais également de gérer les flux d'énergie disponibles de façon optimale. Par exemple, la solution SmartKit identifie les fortes demandes liées à la recharge de voitures électriques ainsi que les surcharges éventuelles liées aux panneaux solaires. Ce repérage permet à l'outil de lisser les consommations, pour alimenter au meilleur moment les bornes de recharge ou les pompes à chaleur.



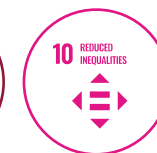
SmartKit relie les différents systèmes et les contrôle de façon centralisée. L'utilisateur peut ainsi avoir la main sur la gestion de l'énergie. En 2022, cet outil a également été installé par ATS chez des clients, tels que l'hôpital « Universitair Ziekenhuis Brussel » et l'entreprise de construction Denys.

CHAPITRE 5

CAPITAL HUMAIN

- SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN ÊTRE
- COMPÉTENCES ET CARRIÈRES
- DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION





Favoriser la santé, la sécurité, le bien-être, le développement des compétences, la diversité et l'inclusion

Les « thèmes prioritaires » ou « material topics » en matière de ressources humaines évoluent peu - sauf du point de vue de l'importance des enjeux, toujours plus présents.

Santé, sécurité et bien-être au travail

Santé et sécurité

Les activités professionnelles contribuent à la motivation et au développement du personnel, mais elles peuvent comporter des risques pour la santé. C'est pourquoi il est important de répertorier ces risques de façon proactive, de prendre des mesures ciblées et d'appliquer des lignes directrices, qui contribuent à la sécurité et à la santé du personnel de Luminus comme des sous-traitants. Les risques pour la santé varient en fonction de la profession exercée et des conditions de travail. Les risques ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, sur un chantier de construction ou dans un bâtiment administratif.

Qualité de vie au travail

La qualité de vie au travail influe directement sur l'ambiance, sur l'engagement et la motivation du personnel ainsi que sur la productivité. Lorsqu'ils se sentent bien, les collègues font davantage preuve de créativité et d'innovation et ils fournissent un travail plus efficace et de meilleure qualité. Le bien-être et un bon équilibre vie privée - vie professionnelle constituent également des éléments importants de la marque employeur et de la stratégie mise en œuvre en la matière.

Développement des compétences

Luminus a l'ambition d'être une organisation flexible et agile, afin de relever les défis énergétiques d'aujourd'hui et de demain. Ceci suppose un personnel motivé, ouvert aux changements et aux opportunités d'apprentissage. Ceci suppose également de soutenir les salariés dans leur développement personnel et d'aider salariés et managers à définir les axes d'apprentissage.

Diversité, équité et inclusion

La diversité au sein des équipes signifie plus de créativité et d'innovation, mais également plus de connaissances et d'expérience. L'équité et l'inclusion augmentent le sentiment d'appartenance et ont un impact sur le bien-être. Elles sont à l'origine d'un développement durable ayant un effet positif sur la société, tant sur le plan humain qu'économique.

Luminus reconnu par le label Top Employer pour la dixième année

En 2022, Luminus s'est vu décerner pour la dixième fois le label Top Employer. Cette certification constitue une reconnaissance externe importante de la politique Ressources Humaines de Luminus. Pour obtenir cette distinction, les pratiques mises en œuvre dans les différentes thématiques Ressources Humaines sont évaluées et font l'objet d'un benchmark. La stratégie RH, l'environnement et le bien-être au travail, le recrutement et la formation sont ainsi passés à la loupe. En Belgique en 2022, seules 84 autres entreprises ont obtenu le label Top Employer.



Top Employer :
le trophée 2022.



Santé et sécurité : objectif « zero harm »

En matière de santé et de sécurité au travail : les objectifs « Safety first » et « Zero harm » sont plus que jamais d'actualité.

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 2022, il était de 1,5.

La rémunération variable de l'ensemble des salariés tient compte des accidents du travail

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 calculer le bonus collectif lié aux objectifs extra-financiers 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 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.

Depuis, 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 bien entendu LA priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » sur lesquelles Luminus met l'accent.

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 ».

En 2021, une feuille de route sur la sécurité des sous-traitants a été élaborée. Celle-ci prévoit un certain nombre d'actions visant à travailler avec des entrepreneurs encore plus sensibilisés à la sécurité.

En 2022, le focus a été mis sur la préparation des chantiers et les interactions avec les sous-traitants. Un outil en ligne doit y contribuer.

Certification ISO

Luminus S.A. est certifiée ISO 45001 depuis 2019 (et OHSAS 18001 depuis juin 2013).

Les indicateurs

Un seul accident avec arrêt de travail chez Luminus SA

En 2022, Luminus SA a déclaré un seul accident avec arrêt de travail : sur le site de Seven, à Bruxelles, une dalle de terrasse mal fixée a glissé et est tombée sur le pied d'une salariée, ce qui a entraîné un arrêt de travail d'un jour.

Le taux de fréquence a par conséquent atteint 0,7 en 2022 et le taux (global) de gravité, 0,001.

À titre de comparaison, le taux de fréquence dans le secteur de l'énergie en Belgique en 2021 était de 3,8 et le taux (global) de gravité, de 0,64.

Trois accidents parmi les sous-traitants

Chez les sous-traitants, trois accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, contre cinq en 2021. Le taux de fréquence a donc baissé et atteint 2,9, tandis qu'il s'élevait à 3,9 en 2021.

- Lors du premier accident en février, sur un chantier éolien, un sous-traitant s'est blessé la main après l'avoir retirée brusquement d'une armoire électrique basse tension, en raison d'un bref contact avec de l'électricité.
- Lors du deuxième accident en octobre, sur le site de Seraing, un sous-traitant s'est blessé au bras (rupture du tendon) suite à une manipulation incorrecte, lors de l'utilisation d'un aspirateur industriel.
- Lors du troisième accident en octobre, sur un chantier éolien, un sous-traitant a été blessé au coude lorsque la grue excavatrice qu'il conduisait s'est renversée.

Le nombre total de jours non travaillés suite à un accident du travail s'élève à 157 jours (au lieu de 115 en 2021).

Le taux de gravité total en 2022 (collaborateurs internes + sous-traitants) s'élève à 0,06.

Diminution des heures de formation à la sécurité : 16,2%

En 2022, un total de 6 422 heures a été consacré à la formation à la sécurité, soit une diminution de 16,2% par rapport à 2021 (et une augmentation de 20,4% par rapport à 2020).

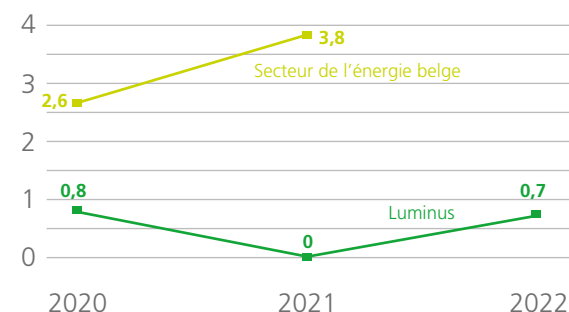
Cette diminution des heures s'explique par la résorption, en 2021, du retard pris dans les formations reportées après la période de confinement.

De plus, la formation bisannuelle à la sécurité dispensée au département éolien n'avait pas lieu en 2022. Ces formations reconnues par la Global Wind Organisation (GWO) doivent être suivies tous les deux ans.

	2020	2021	2022
Heures de formation consacrées à la sécurité - SDG 8.8 - ENG 5	5 332	7 662	6 422
Accidents chômants - SDG 8.8 - ENG 5	1	0	1
Accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	3	5	3
Taux de fréquence des accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	4,1	3,9	2,9

Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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

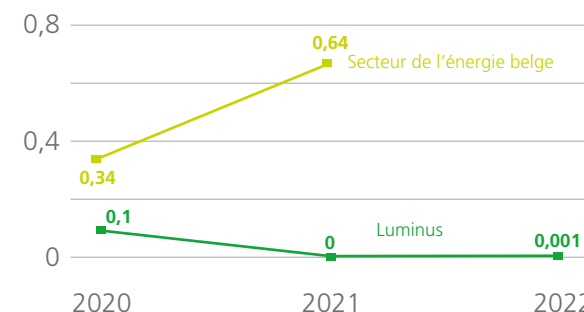


GRI 403-2 - SDG 8.8 - ENG 5

Source : Luminus.

Taux de gravité global

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



GRI 403-2 - SDG 8.8 - ENG 5

Source : Luminus.

Qualité de vie au travail : une année éprouvante

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

En outre, le télétravail et les horaires variables contribuent à offrir aux salariés un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle. Une telle politique aide Luminus à attirer et à fidéliser des salariés talentueux et en bonne santé. Moins de stress, plus de motivation, de meilleures performances et une rétention accrue sont des avantages importants.

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 sept personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne.

Luminus continue à cultiver le « positivisme » (les trois « o » représentent l'ouverture, l'objectivité et l'optimisme). Pour Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psychosociale : « 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 ! »

Lancement du programme Light Up

En octobre 2022, l'équipe Ressources humaines a lancé le programme Light up pour renforcer encore la sensibilisation à l'importance du bien-être au travail. Dans le cadre de ce programme, Luminus propose un ensemble d'outils, d'actions et d'initiatives en lien avec les quatre piliers du bien-être, connus en interne sous le nom des « quatre batteries » - mentale, physique, sociale et spirituelle.

Parmi les outils fournis pour aider les individus à gérer leur stress et leur niveau d'énergie, Luminus propose différents e-learning et ateliers. Ceux-ci permettent de renforcer la résilience des équipes et de renforcer les liens qui unissent les salariés.

Une boîte « Light Up » a été distribuée aux salariés lors du lancement du programme. Cette boîte contient 32 cartes sur lesquelles figurent des défis amusants et réalistes pour rester en bonne santé, liés à chacune des quatre batteries.

Bouger au profit des victimes de guerre en Ukraine

En 2022, le programme de Luminus qui incite les salariés à faire du sport a été mobilisé pour venir en aide aux victimes de la guerre en Ukraine. Ce programme, initialement lancé en 2014 sous le nom de Globetrotters, a été rebaptisé « Team Luminus » en 2021.

Lors de divers événements sportifs tels que les 20 kilomètres de Bruxelles, le Dwars door Hasselt, des courses cyclistes ou autres activités de leur choix, les salariés sont invités à faire du sport ensemble et à se motiver mutuellement. Il leur suffit d'enregistrer leurs actions (marche, cyclisme, natation, yoga, danse, etc.) pour soutenir la bonne cause sélectionnée.

En 2022, pas moins de 10 855 activités différentes ont été enregistrées. C'est ainsi que 12 000 € ont pu être versés par l'intermédiaire du Consortium belge 12-12 au profit des victimes de la guerre en Ukraine.

Les indicateurs

Légère baisse 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 2022 montrent que la motivation a baissé légèrement par rapport à l'année précédente, avec un taux d'engagement de 78%. 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 89%, soit une augmentation de 2%.

Les résultats sont analysés dans chaque service pour créer des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

En 2022, la motivation des équipes en contact avec les clients était en baisse, du fait des difficultés générées par le nouveau système Atrias¹ et l'explosion des prix de l'énergie. La motivation est stable dans la plupart des autres départements.

	2020	2021	2022
Taux d'engagement du personnel	81%	80%	78%

Personnes de confiance : légère baisse des recours internes

Les personnes de confiance internes, 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 internes 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 février 2022.

En 2022, le nombre de recours aux personnes de confiance internes est en légère baisse, par rapport à 2021. En revanche, le recours informel aux personnes de confiance externes (auprès de Liantis) pour les aspects psycho-sociaux est en légère hausse.

À noter que pour la troisième année consécutive, le recours aux personnes de confiance tant internes qu'externes est beaucoup moins fréquent qu'avant la crise sanitaire et le développement du télé-travail (soit avant 2020).

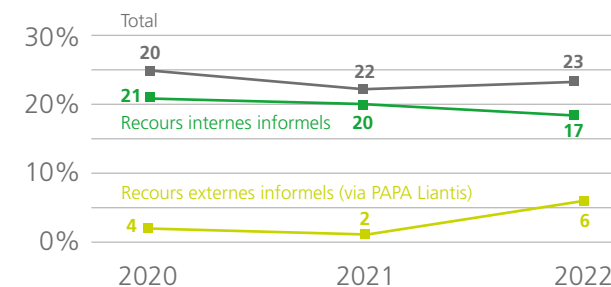
En 2022, aucune demande formelle d'intervention n'a été soumise aux conseillers externes en prévention psychosociale de Liantis.

Hausse de l'absentéisme

Le taux d'absentéisme est en hausse : 6,35 en 2022, contre 4,85 en 2021. Ce chiffre reste inférieur à l'indice de référence belge (7,8% en 2021). Cette augmentation est principalement due à l'absentéisme de courte durée (moins de 30 jours), en hausse en particulier dans les équipes au contact de la clientèle.

¹ Nouvelle plateforme centralisée utilisée par le secteur de l'énergie pour l'échange de données

Recours informels aux personnes de confiance

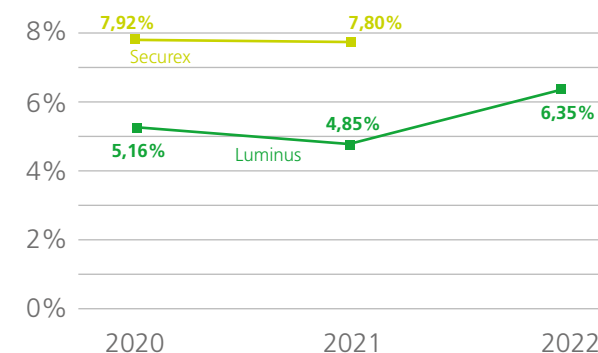


SDG 3 - ENG 5

Source : Luminus.

	2020	2021	2022
Demande d'intervention psychosociale déposée auprès des conseillers en prévention psychosociale internes ou externes - SDG 3.4 - ENG 5	1	2	0

Taux d'absentéisme



SDG 3 - ENG 5

Source : Luminus.

Compétences : 97,9% des salariés formés sur des sujets clés

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. Les besoins d'apprentissage sont définis individuellement ou en équipe, avec un soutien si nécessaire.
2. 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.
3. 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 de compétences » explique Evelien De Kerpel, Director People Engagement.

« En outre, en 2021, un cadre d'apprentissage a été défini. On y trouve les compétences les plus importantes pour faire face aux défis énergétiques d'aujourd'hui et de demain. Ce cadre aide salariés et managers à déterminer ensemble les priorités, en fonction de la future organisation, et à en discuter. »

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.

Les indicateurs

Heures dédiées à la formation : + 3,4%

Le nombre moyen d'heures de formation par employé s'élève à 41,8 heures par an (au lieu de 32,8 heures en 2021).

Cette augmentation est due à trois facteurs principaux :

- la formation obligatoire en ligne à la sécurité informatique ;
- les modules de formation au nouveau système Atrias, mis en place fin 2021, organisés à l'intention du service clientèle, pour faciliter l'utilisation du nouveau système ;
- la sensibilisation au changement climatique via la Fresque du Climat (cf. encadré).

1 051 salariés (97,9% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2022.

Cette augmentation du nombre d'employés formés est notamment due à la formation obligatoire de tous les salariés vis-à-vis des risques de sécurité informatique, via une série de modules en ligne.

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



Les indicateurs (suite)

27% 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 maintenir 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 » (121 personnes au 31 décembre 2022) dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

En 2022, 27% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne, au lieu de 32% en 2021. 46 personnes (au lieu de 29 en 2021) ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert. Ces deux évolutions sont dues à l'augmentation importante du nombre de postes ouverts publiés par Luminus en 2022.

Des opportunités à l'international : trois 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 2022, trois 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 quatre en 2022.

	2020	2021	2022
Proportion de postes pourvus par voie interne	34%	32%	27%
Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	35	29	46
Nombre de cadres en mission à l'étranger	4	3	3
Nombre moyen d'expatriés chez Luminus	5	5	4

Fresque du Climat : 75% du personnel sensibilisé au changement climatique

En 2022, la sensibilisation des salariés au changement climatique a été l'une des priorités des « Climactors », cette équipe transversale de salariés qui examinent les différentes sources d'émissions de gaz à effet de serre de l'entreprise et suggère des pistes d'action pour les réduire.

C'est ainsi que 25 salariés ont eux-mêmes formé leurs collègues aux causes et aux conséquences du changement climatique. Ces formations ont été dispensées sous la forme de « Fresques du Climat » - des ateliers interactifs de deux à trois heures.

Au 31 décembre 2022, 75 % des salariés de Luminus SA avaient suivi l'atelier, soit 800 personnes environ.

Les Climactors ont en outre organisé une « Climate week » en octobre 2022, avec différentes sessions d'information sur le climat et les économies d'énergie (cf. page 42).

D'autres équipes, notamment les collègues du département éolien, ont par ailleurs suivi l'atelier « Fresque de la Biodiversité ». Cette formation permet de comprendre les causes et les conséquences de la dégradation des milieux naturels. Fin 2022, 92 collègues au total avaient suivi cette fresque.





« All together » : une valeur clé pour vivre la diversité

Le cadre

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

La non discrimination est l'une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus.

Ce Code 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. Les managers, en particulier, doivent connaître les préjugés qui peuvent affecter les décisions des femmes comme des hommes.

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 ».

Quelques actions pour favoriser l'inclusion

En 2022, plusieurs actions ont été mises en œuvre pour faire progresser la thématique « Diversité et Inclusion » :

- une spécialiste « Diversité, Équité et Inclusion » de l'entreprise UCB est venue présenter son travail en comité exécutif ;
- une formation aux biais inconscients a été testée auprès de l'équipe ressources humaines puis d'un échantillon de managers, en décembre 2022 ;

Les indicateurs

Diversité de genre : 43% de femmes

Les femmes représentent 43 % du personnel de Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l'énergie (de l'ordre de 25%). La légère baisse par rapport à 2021 (44% de femmes) est due à la hausse des effectifs masculins (+4,6%). Le nombre de femmes cadres est en très légère baisse. Elles représentent 36% de la population cadres en 2022 au lieu de 37% en 2021.

La proportion de cadres était de 53% au lieu de 54% en 2021.

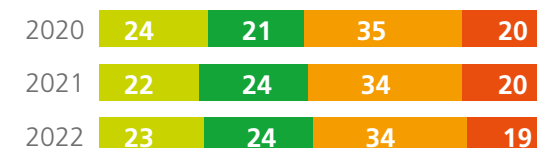
Des congés de naissance pris à hauteur de 81%

Au total, 16 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de naissance en 2022 (au lieu de 27 en 2021).

Douze de ces salariés ont pris la totalité des congés alloués (soit 12 jours, depuis 2021). Quatre salariés n'ont pas (encore) pris la totalité des congés alloués, ce qui explique la baisse du taux de congés pris : 81% en 2022 au lieu de 96% en 2021.

	2020	2021	2022
Pourcentage de femmes parmi le personnel de Luminus - SDG 5 - ENG 6	41 %	44 %	43 %
Pourcentage de femmes parmi la population cadres - SDG 5 - ENG 6	36 %	37 %	36 %
Pourcentage de jours de congés de naissance effectivement pris par rapport au total autorisé - SDG 5 - ENG 6	97%	96%	81%

Répartition du personnel en fonction du genre (%)



■ Hommes barémisés ■ Hommes cadres
■ Femmes barémisées ■ Femmes cadres



Les indicateurs (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 resté stable : 15 au 31 décembre 2022.

Les salariés de nationalité belge représentent 93% du total. Les trois nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise, atteignent 5% de l'effectif total.

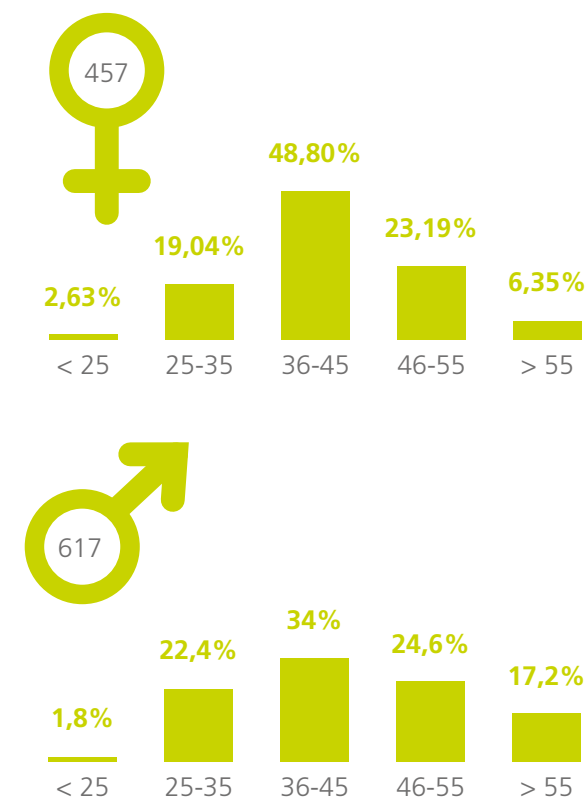
	2020	2021	2022
Personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail - SDG 10.2 - ENG 6	1	1	1
Nombre de nationalités - SDG 10.2 - ENG 6	15	15	15
Pourcentage de salariés belges	93%	93%	93%

Pyramide des âges

Le graphe ci-contre montre une évolution à la hausse de toutes les catégories d'âge, à l'exception des femmes entre 25 et 45 ans.

Les catégories qui ont le plus augmenté sont celles des femmes de 46 à 55 ans (+13 femmes) ainsi que des hommes de 25 à 35 ans (+12 hommes).

Pyramide des âges 2022



Source : Luminus.



Effectifs : le développement se poursuit

Augmentation des effectifs du groupe Luminus

En 2022, l'effectif global du groupe Luminus, filiales comprises, a augmenté de 4,1%. L'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques est en hausse de 5,1%. Les filiales représentent 59% de l'effectif total du groupe Luminus.

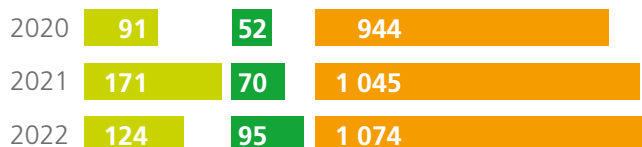
Effectifs du Groupe Luminus



■ Effectifs total de Luminus NV au 31 décembre
 ■ Effectifs total des filiales de Luminus au 31 décembre

Source : Luminus.

Mouvements du personnel



■ Arrivées ■ Départs
 ■ Effectif total au 31 décembre

GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

Légère augmentation des effectifs

Les effectifs de Luminus SA sont en hausse (+2,8%). Le nombre d'embauches est en baisse (-27,5%).

En 2021, le nombre de nouvelles embauches était considérablement plus élevé en raison de l'acquisition d'Essent Belgium. Le nombre d'embauches reste élevé par rapport à 2020.

Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (91%)

En 2022, la proportion de contrats à durée indéterminée (temps plein) est en baisse (-4,6%). Le nombre de contrats à durée indéterminée (temps partiel) est en légère baisse (-1,2%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 7,4% de l'effectif total au lieu de 3,8% en 2021, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 0,5% en 2021 à 1% en 2022.

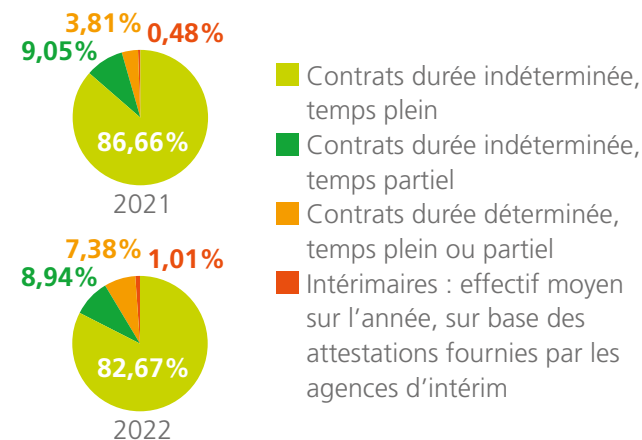
L'augmentation des contrats à durée déterminée et des contrats d'intérim est due à la surcharge de travail liée au nouveau système d'échange de données informatiques (projet Atrias, mis en place pour l'ensemble du secteur de l'énergie en décembre 2021). Cette migration ainsi que la crise des prix de l'énergie ont généré une forte augmentation du nombre d'appels clients.

Temps partiel : +33% d'hommes

En 2022, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en très légère baisse (19,8% du total des effectifs au lieu de 20,1% en 2021).

Le nombre de femmes travaillant à temps partiel est en baisse (-5,2%), tandis que le nombre d'hommes travaillant à temps partiel est en hausse (+33,3%).

Types de contrat (%)



GRI 102-8 - SDG 8.8 - ENG 5

Source : Bilan social 2022.

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



GRI 102-8

Source : Luminus.

Efficacité énergétique et accès par les transports en commun : deux critères clés pour le choix des nouveaux bureaux à Anvers

A l'époque du rachat d'Essent Belgium par Luminus en 2021, les équipes anversoises travaillaient dans un bâtiment situé à Kontich. Celui-ci ne répondait pas aux exigences de Luminus en matière d'efficacité énergétique et de compatibilité avec la mobilité douce. C'est ainsi qu'il a été décidé, et assez vite annoncé aux équipes, qu'un déménagement serait mis en oeuvre dès que possible. Celui-ci a pu avoir lieu au printemps 2022.

Le nouveau site anversoise de Luminus, Post X, situé le long du Borsbeeksebrug à Berchem, a été officiellement inauguré le 2 mai 2022. Le bâtiment se trouve juste à côté de la gare de Berchem, dans la zone basses émissions d'Anvers. Il est facilement accessible en vélo et en transports en commun. Ce sont pas moins de quatre autoroutes cyclables qui mènent au site de Post X. Le parking abrite 40 bornes de recharge.



Le site de Post X est situé près de la gare d'Anvers-Berchem.

La performance énergétique globale des bureaux atteint un niveau Ew48, avec une consommation de 80,12 kWh/m³, ce qui correspond à une très faible consommation

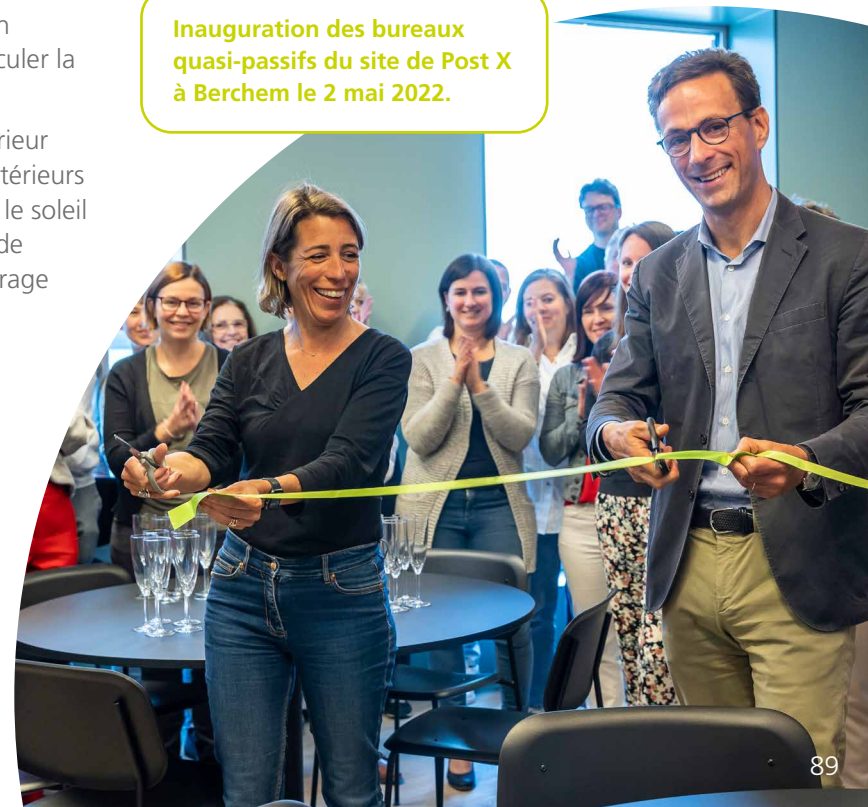
d'énergie pour un bâtiment. Post X a pu atteindre ce niveau de performance du fait d'une très bonne isolation et du recours à une pompe à chaleur géothermique, avec activation d'un noyau de béton (ou ANB). L'ANB consiste à intégrer des conduites de chauffage et de refroidissement dans le béton lors de la phase de construction. En effet, l'une des propriétés du béton est de pouvoir conserver longtemps une certaine température. Ainsi, seul un système de ventilation est nécessaire pour faire circuler la chaleur ou le froid dans les différents espaces.

Par ailleurs, pour éviter que la température à l'intérieur augmente en été, le bâtiment est doté d'écrans extérieurs qui se mettent en place automatiquement lorsque le soleil brille trop fort. Le bâtiment est également équipé de fenêtres et de portes à forte valeur isolante. L'éclairage fonctionne entièrement avec des détecteurs de présence pour éviter tout gaspillage d'électricité.

Les travaux d'électricité de ces nouveaux locaux ont été réalisés par la filiale ATS. L'aménagement de l'espace de bureaux de 600 m² a été conçu en collaboration avec Pami et Progress. Ces partenaires ont été sélectionnés après obtention d'une note élevée concernant certaines conditions relatives à l'emploi local, à l'économie circulaire et à la sélection de matériaux durables. Le mobilier des bureaux de Kontich a été réutilisé autant que possible.

De cette façon, 41 lieux flexibles ont été aménagés à Post X en fonction du principe « activity based working » selon lequel les équipes réservent l'espace approprié au type d'activité à réaliser.

Inauguration des bureaux quasi-passifs du site de Post X à Berchem le 2 mai 2022.



CHAPITRE 6

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE





Une performance principalement affectée par des facteurs exogènes

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, qu'elles soient commerciales, technologiques ou 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 d'électricité et fourniture d'énergie), et d'investir dans les services énergétiques, les énergies renouvelables et les technologies innovantes (hydrogène, batteries, etc.). Compte tenu des incertitudes sur le mix énergétique belge à venir et de la complexité de l'équilibre production/consommation du pays, Luminus a en outre démarré la construction d'un nouveau cycle combiné gaz, sur le site de Seraing.

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 hausse de 58%

Le chiffre d'affaires 2022 est en hausse de 58% par rapport à 2021. Il atteint 4,8 milliards d'euros. Cette évolution provient principalement de la très forte augmentation des niveaux de prix de l'énergie. Cette hausse n'a eu que peu d'effet sur la marge brute, du fait de la forte augmentation des coûts d'approvisionnement sur les marchés de gros, qui n'ont pu être répercutés en totalité, notamment auprès des clients résidentiels.

Résultat d'exploitation négatif

Le résultat d'exploitation s'établit à -126 millions d'euros, au lieu de -104,63 millions d'euros, en 2021. Ce résultat négatif résulte principalement de l'arrêt durant la totalité de l'année de la centrale de Chooz¹, de l'impact de la révision triennale des provisions nucléaires, de l'augmentation du risque clients dans un contexte marché exceptionnel, ainsi que la taxation, via un décret royal, de revenus supposés excédentaires sur l'éolien et le nucléaire. Dans une moindre mesure, le manque de vent et la sécheresse ont également affecté la performance financière des actifs renouvelables - éoliennes et centrales hydro-électriques.

Ces effets n'ont été que très partiellement compensés par l'excellente disponibilité des centrales thermiques.

Résultat net : perte de 125 millions d'euros

En 2022, le résultat net (-125 millions d'euros au lieu de -91,9 en 2021) est quasi-identique au résultat d'exploitation. L'augmentation des revenus perçus des filiales a été compensée par la hausse des charges de désactualisation de certaines provisions nucléaires.

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2023 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2023 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2023 (BGAAP).
GRI 201-1

¹ Luminus détient des droits de tirage à hauteur de 100 MW sur la centrale nucléaire de Chooz.

Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre réacteurs 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 réacteurs (Engie) 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 2022, la Commission des provisions nucléaires devait procéder à la révision des provisions, prévue tous les trois ans. Fin décembre, le montant des provisions pour le démantèlement et la gestion du combustible irradié n'avait cependant pas encore été établi, l'avis donné par la CPN n'étant pas définitif et non contraignant.

Luminus a dès lors constitué les provisions suivantes, sur base des indications reçues de la CPN en décembre 2022 : 119 millions d'euros pour le démantèlement et 39 millions d'euros pour la gestion du combustible irradié. En outre, une provision de 20 millions d'euros a été constituée pour faire face à l'augmentation à venir des coûts de gestion des déchets (hors combustible usé).

Fin 2022, le cumul des provisions constituées par Luminus au titre des fonds Synatom s'élevait à 393 millions d'euros pour le démantèlement (au lieu de 271 millions d'euros fin 2021) et à 443,4 millions d'euros pour le combustible usé (au lieu de 423,6 millions d'euros fin 2021). Au total, Luminus a constitué des provisions pour à peu près 800 millions d'euros au titre de ses participations dans les réacteurs nucléaires belges.

Bilan en hausse, capitaux propres en baisse

Le total du bilan au 31 décembre 2022 atteint 2 800 millions d'euros, en augmentation de 446 millions d'euros par rapport à 2021.

Les évolutions des différents postes du bilan sont détaillées dans le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale du 27 avril 2023. L'évolution à la hausse du total du bilan (+19%) est notamment due aux investissements dans l'éolien et à l'augmentation des provisions liées aux participations nucléaires de Luminus, ainsi qu'à l'augmentation des créances commerciales (effet prix noté plus haut). Les capitaux propres sont en baisse en raison du résultat net négatif. Ils s'établissent à 402 millions d'euros (soit une baisse de 23,6% par rapport à 2021), dont 491 millions d'euros de capital social.

Dettes nettes en baisse

La dette nette s'établit à -12 millions d'euros (contre -258,7 millions d'euros en 2021). L'évolution positive de la dette est le résultat de plusieurs facteurs, notamment le suivi rigoureux des encaissements clients, ainsi que le pré-financement des mesures liées au tarif social.

Forte augmentation des taxes et contributions

Le montant quasi-inexistant de l'impôt sur les sociétés est lié au résultat net négatif de l'exercice 2022 (-125 millions d'euros). Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 77 millions d'euros, soit une très forte augmentation (+138% par rapport à 2021). Celle-ci est en grande partie due à la taxe exceptionnelle sur le chiffre d'affaires éolien et nucléaire (activités déficitaires en 2022), votée par le Parlement belge en fin d'année, ainsi qu'à l'augmentation de la contribution nucléaire historique.

La contribution nucléaire s'élève à 6,3 millions d'euros, soit une augmentation de 37% par rapport au montant 2021

(4,6 millions d'euros), en raison de la hausse des prix sur les marchés de gros, qui ont affecté positivement la marge brute¹ réalisée sur les actifs détenus par Luminus (10,2% de quatre réacteurs nucléaires belges).

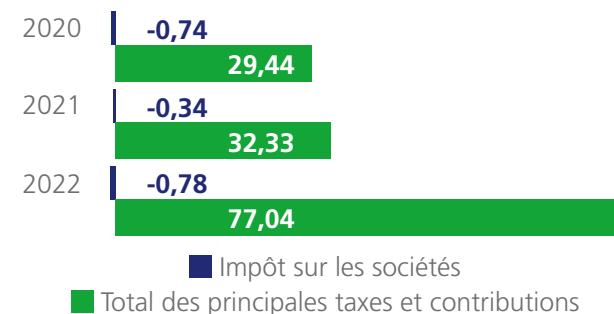
Luminus est en outre soumis au précompte professionnel, au précompte mobilier et immobilier, ainsi qu'à des taxes sur la force motrice et les eaux usées.

Affectation du résultat

L'exercice s'est clôturé sur une perte nette après impôts de 125 millions d'euros.

Le conseil d'administration du 24 mars 2023 a proposé d'affecter la perte nette à la perte à reporter. Cette proposition a été validée lors de l'assemblée générale du 27 avril 2023.

Impôts et contributions versés en millions d'euros



GRI 201-1

Source : Luminus.

¹ Concernant la contribution nucléaire, 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.

ANNEXE





La matrice de matérialité 2015 et ses évolutions : historique

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, la présente annexe résume les informations publiées dans les rapports précédents, y compris celui concernant 2021.

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 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.

NB : À noter que les expressions utilisées dans les rapports précédents ont été conservées telles que, même lorsqu'elles mériteraient reformulation au vu des enjeux ou impacts actuels.

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

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 montré que les différentes catégories de parties prenantes pouvaient avoir des avis très variés, et parfois opposés. Par exemple :

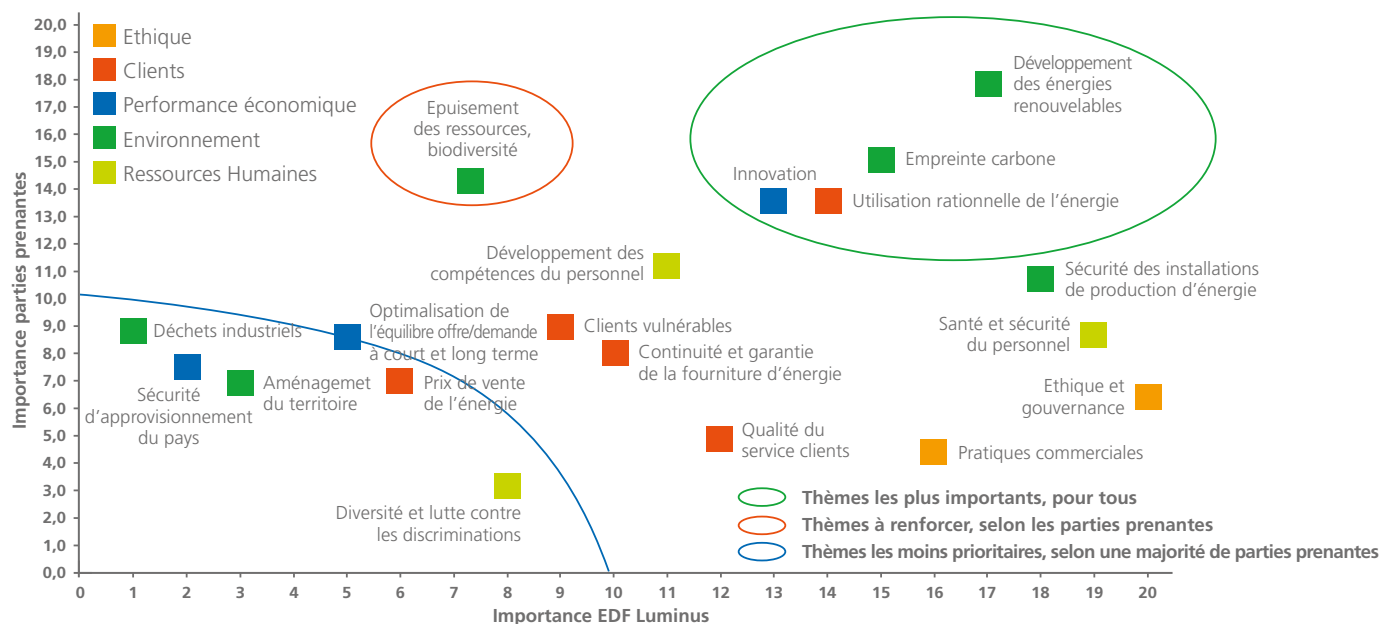
- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique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

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - ANNEXE

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. 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.



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.

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.

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

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.

Évolution 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 sujets gagnaient en importance. Ils 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 ».

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.

Évolution de la structure du rapport 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).

En 2017, une consultation interne avait permis d'établir que tous les "thèmes prioritaires" (material topics) identifiés en 2015 conservaient toute leur importance.

Consultation 2019 :

En 2019, une 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.

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.

À noter que les liens « en savoir plus » proposés à la fin de chaque page du rapport 100% digital, pour favoriser la découverte d'autres parties du rapport en ligne, contribuaient en fait à égarer les internautes. Compte tenu du volume d'informations publiées, les lecteurs préféreraient pouvoir « feuilleter » le rapport dans un document de type pdf.

Huit leaders d'opinion interviewés en 2019

Toujours en 2019, huit entretiens ont été menés auprès de leaders d'opinion par le cabinet Cap Conseil, sur les différents thèmes traités dans le rapport. Quatre des interviewés venaient du monde politique, trois 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.

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 gestionnaires des réseaux de distribution 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.



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.

- Le titre du chapitre « Éthique et conformité » s'intitule désormais « Éthique et Responsabilité ».
- Le chapitre Environnement précède le chapitre Satisfaction Clients, car il est 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 thème « ombrelle » traite successivement des pratiques commerciales, de la qualité de service et des clients vulnérables.
- Le chapitre Innovation reste 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 » traite des services rendus au gestionnaire du réseau de transport de l'électricité haute-tension.
- Au sein du chapitre Ressources Humaines, un seul sous-chapitre traite à la fois de sécurité et de bien-être au travail.



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 était centré sur les thèmes jugés prioritaires par les leaders d'opinion comme par les clients : le développement des énergies renouvelables, la protection des écosystèmes, les solutions d'efficacité énergétique proposées aux entreprises, 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.

Modifications apportées au rapport en 2021

En 2021, la structuration du rapport RSE de Luminus n'a pas fait l'objet de modifications majeures.

L'obtention de trois prix décernés par le jury du meilleur rapport développement durable belge pour le rapport 2019 n'était pas étrangère à cette décision. L'absence de consultation formelle des parties prenantes sur le contenu du rapport, durant l'année 2021, incitait également à la prudence.

Sur le plan du contenu, quelques évolutions ont été apportées :

- Les pages consacrées au contexte et aux enjeux ont été développées, compte tenu de la complexité des évolutions.
- Les deux pages « chiffres clés » retracent l'historique des différents indicateurs sur trois ans, afin d'aider le lecteur à visualiser les principales évolutions (en 2020, ces deux pages ne comportaient qu'une « photographie » de l'année écoulée).
- Les indicateurs associés aux 6 engagements pris vis-à-vis de 12 objectifs de développement durable des Nations-Unies sont mentionnés explicitement dans le rapport complet, à côté de chaque graphe ou tableau. Le cahier des indicateurs réalisé séparément a dès lors été supprimé.

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 2019 de Luminus a remporté trois prix dans le cadre du concours pour le meilleur rapport développement durable belge.

Outre ces prix, le jury¹ 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.

¹ 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.



ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹
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, 1210 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 2022	11	Non
102-7	Taille de l'organisation	Effectifs, Performance économique	11,12	Non
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Effectifs	88	Non
	Nombre total d'employés par contrat, par type et par genre	Capital humain : effectifs	86,87	Non
102-9	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Contexte et impacts : chaîne de valeur	19	Non
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Instances dirigeantes ; Ethique et responsabilité (Code de conduite fournisseurs)	9, 29-31	Non
102-11	Prise en compte du principe de précaution ou approche préventive	Ethique et responsabilité : politique RSE	29	Non
102-12	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	Ethique et responsabilité	29-31	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	Messages du Senior Management	4-8	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	29-31	Non
102-17	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	Ethique et responsabilité	30,31	Non

¹ Vérification Externe



INDEX GRI - ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹
Gouvernance				
102-18	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	9	Non
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	9	Non
Implication des parties prenantes				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes	22, 94	Non
102-41	Accords de négociation collective	100% ²		Non
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	94	Non
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	94-98	Non
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	94-98	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 : annexe Contexte : impacts directs et indirects	94-98 20	Non
102-47	Liste des enjeux pertinents	Dialogue avec les parties prenantes	23	Non
102-49	Modifications relatives au reporting	Dialogue avec les parties prenantes	23, 98	Non
102-50	Période de reporting	2022		Non
102-51	Date du dernier rapport publié	2021		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	99-104	Non

¹ Vérification Externe ² Accord responsabilité sociale Groupe EDF



ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹
Éthique et Responsabilité					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Éthique et responsabilité	20, 29-31	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Éthique et responsabilité : le cadre	29, 30	Non
	²	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Éthique et responsabilité : indicateurs	31	Non
	²	Inventaire des incidents éthiques signalés au groupe EDF	Éthique et responsabilité : indicateurs	31	Non
GRI 205 - Lutte contre la corruption	205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Éthique et Responsabilité : alerte locale éthique	31	Non
GRI 414 - Evaluation sociale des fournisseurs	414-2	Nombre de fournisseurs évalués/audités sur le plan environnemental et social	Éthique et responsabilité : indicateurs	31	Non
	²	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 : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	20,34	Non
	103-2	Description de l'approche managériale	Energies renouvelables : le cadre	35	Non
	²	Investissements dans les énergies renouvelables	Energies renouvelables : indicateurs	35	Non
	²	Nombre d'éoliennes	Energies renouvelables : indicateurs	36	Non
EMPREINTE CARBONE					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	20,34	Non
	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Empreinte carbone : Scope 2	39	Oui
GRI 302 - Energie	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Empreinte carbone ; Energies renouvelables	34-36, 40	Non
	305-1	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Empreinte carbone : Scope 1	39	Oui
GRI 305 - Emissions	305-2	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Empreinte carbone : Scope 2	39	Oui
	305-3	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Empreinte carbone : Scope 3	40	Oui
	305-5	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Empreinte carbone	42, 43	Oui
	²	Emissions du parc automobile de Luminus	Empreinte carbone	39	Oui

¹ Vérification Externe ² Élément d'information non-GRI supplémentaire



INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹	
Environnement (suite)					
SECURITE DES INSTALLATIONS					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	20, 34	Non
	²	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	Sécurité des installations : indicateurs	44	Non
PROTECTION DES ECOSYSTEMES					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	20, 34	Non
GRI 303 - Eau et effluents	303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Protection des écosystèmes : consommation d'eau	45	Non
GRI 304 - Biodiversité	304-3	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	Protection des écosystèmes : indicateurs	48	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	46	Non
GRI 306 - Déchets	306-1	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Protection des écosystèmes : gestion des déchets industriels	47	Non
	²	Pollution des sols - inventaire	Protection des écosystèmes : indicateurs	49	Non
Clients					
PROTECTION DES CONSOMMATEURS					
	²	Net Promoter Score pour « nouveaux clients » après signature du contrat	Pratiques commerciales	56	Non
	²	Net Promoter Score « contact »	Qualité de service	57	Non
	²	Net Promoter Score « services additionnels »	Qualité de service	57	Non
GRI 203 - Impacts économiques indirects	203-2	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients vulnérables	60	Non
SOLUTIONS ENERGETIQUES					
	²	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Solutions énergétiques	63	Non
	²	Factures mensuelles envoyées sans papier	Solutions énergétiques	63	Non
	²	Contrats label « renouvelable »	Solutions énergétiques	63	Non
	²	Rachat d'électricité labellisée	Solutions énergétiques	63	Non
SECURITE D'APPROVISIONNEMENT					
	²	Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW	Sécurité d'approvisionnement : indicateurs	65	Non

¹ Vérification Externe ² Élément d'information non-GRI supplémentaire



INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹
Innovation				
GRI 103 - Approche managériale	103-1 Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Innovation : les enjeux	20, 75	Non
GRI 201 - Performance économique	201-4 Economies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	Innovation : indicateurs	76	Non
GRI 203 - Impacts économiques indirects	203-1 Investissements totaux	Innovation : indicateurs	76	Non
Capital humain				
SECURITE ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL				
GRI 103 - Approche managériale	103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Capital humain	20, 79	Non
	103-2 Description de l'approche managériale	Santé et sécurité : objectifs et cadre ; Qualité de vie au travail : le cadre	80, 82	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 ³	80	Non
	403-9 Accidents du travail	Santé et Sécurité : indicateurs	81	Non
	² Heures de formation liées à la sécurité	Santé et Sécurité : indicateurs	81	Non
	² Taux d'engagement du personnel	Qualité de vie au travail : indicateurs	83	Non
	² Alertes aux personnes de confiance	Qualité de vie au travail : indicateurs	83	Non
COMPÉTENCES ET CARRIÈRES				
GRI 103 - Approche managériale	103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Capital humain : développement des compétences	20, 79	Non
GRI 404 - Formation et éducation	404-1 Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	Compétences et carrières : indicateurs	84	Non
	² Postes publiés pourvus par voie interne	Compétences et carrières : indicateurs	85	Non
DIVERSITÉ, ÉQUITÉ ET INCLUSION				
GRI 103 - Approche managériale	103-1 Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Enjeux humains : diversité	20, 79	Non
	103-2 Description de l'approche managériale	Diversité, équité et inclusion : le cadre	86	Non
GRI 405 - Diversité et égalité des chances	405-1 Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité, équité et inclusion : indicateurs ³	86, 87	Non
	² Répartition des effectifs par genre	Diversité, équité et inclusion : indicateurs	88	Non
	² Pyramide des âges	Diversité, équité et inclusion : indicateurs	87	Non

¹ Vérification Externe ² Élément d'information non-GRI supplémentaire ³ Politique HSE



INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2022	Pages	VE ¹
Performance économique					
GRI 103 - Approche managériale	103-1	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Performance économique : les enjeux	20, 91	Non
GRI 201 - Performance économique	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	91, 92	Oui
GRI 207 - Fiscalité	207-1	Approche de la politique fiscale	Eléments d'information accessibles dans les documents du Groupe EDF : https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs-actionnaires/document-d-enregistrement-universel		
	207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques			
	207-3	Implication des parties prenantes			
	207-4	Reporting pays par pays			

Remerciements

Parmi les collègues qui contribuent régulièrement au rapport, nous souhaitons souligner cette année l'aide spécifique de: Jennecey Achten, Ben Aelbrecht, Thomas André, Dieter Backx, Halida Benaïche, Xavier Bernard, Brice Bourget, Maxime Bours, Annemie Buggenhout, Anton Buttiens, Kris Callebaut, Cedric Cassiers, Kevin Castillo, Stijn Ceulen, Cindy Claes, Stephan Cludts, Christian Collin, Eliane Corbeel, Hilde Creemers, Sabine D'Haen, Erwin Daelman, Kathleen Daems, Chantal Dalimier, Michael Dasnois, Geoffroy Dauby, Nico De Bie, Lies De Cock, Evelien De Kerpel, Philippe Deschamps, Frederik Demaret, Rebecca De Meulder, Lieselot De Meyere, Igor De Strel, Aude de Villenfagne, Sarah De Vits, Gunter Decaluwé, Danny Decoster, Anneleen Delagrense, Amandine Delalieux, Benoît Deliège, François Desmaré, Anne Desreveaux, Jo Dierick, Gianni Di Puma, Julien Doyard, Miguel Frey Alvarez, Olivier Fortin, Philippe Franssen, Carl Geers, François Giesen, Antoine Goderniaux, Kris Hackars, Stéphane Hacquin, Christophe Heijmans, Gitte Heirman, Heidi Heleven, Wouter Holbrecht, Thomas Holderbeke, Pablo Izquierdo, Pierre-Anne Jacqmain, Quentin Janssens, Wald Janssens, Nathalie Jorandon, Sophie Lambrechts, Xavier Leblanc, Benoît Legrand, Xavier Leroy, Jonathan Leysens, Evie Lodewijckx, David Marotte, Emmanuel Masquelier, Mélanie Maudoux, Gregory Michiels, Greet Moerman, Martine Moreau, André Neugroschl, Pierre Nihant, Raoul Nihart, Francesca Onofrij, Bert Ooms, Nathalie Petit, Yorick Philippette, Tineke Pieyns, Jan Pollaris, Luc Prieels, Christophe Raquet, Kris Remels, Nicoletta Rizzi, Christian Robin, Didier Salmon, Frank Schoonacker, Jan Schoupe, Filip Schouteet, Ben Segers, Jef Snackaert, Brecht Snoeks, Bart Swings, Anne Temmerman, Filip Teuwen, Pierre Theunissen, Pieter Theuwis, Frank Tribout, Luckas Vandeplas, Dirk Van Bavel, Kurt Van Cleemput, Guido Van Gucht, Kelly Van Reeth, Christophe Van Vlierden, An Van Waes, Mariëlle Vande Lanotte, Bertrand Vanden Abeele, Sven Vandevenne, Veerle Vandevorst, Véronique Vansteelandt, Matthias Van Steendam, Claire Varret, Patrick Verhasselt, Koen Verhoeven, Valérie Wampach.

¹ Vérification Externe



Ce qui vous préoccupe nous préoccupe

La hausse des prix de l'énergie vous cause sans doute des soucis. C'est pourquoi chez Luminus, nous proposons à nos clients 4 actions pour faire face à cette situation :

1-Vérifier que vous bénéficiez du meilleur tarif par rapport à vos besoins et à votre situation. Rendez-vous dans notre outil Check-up tarif, dans votre espace client My Luminus.

2-Limiter votre consommation d'énergie grâce à nos conseils pratiques et chiffrés, à retrouver sur luminus.be/4actions

3-Adapter vos acomptes pour éviter les mauvaises surprises sur votre décompte annuel, directement dans votre espace client My Luminus.

4-Étaler sans frais, le paiement de votre facture de décompte annuel si celui-ci est trop élevé. Rendez-vous dans votre espace client My Luminus et demandez votre étalement en quelques clics.

Pour plus d'informations sur ces 4 actions, rendez-vous sur luminus.be/4actions

Deux campagnes pour aider les clients face à la hausse des prix

En 2022, Luminus a lancé plusieurs actions destinées à limiter les effets de la hausse des prix sur le budget des clients résidentiels. La campagne « Vérifier. Limiter. Adapter. Etaler. » a été lancée en mars, tandis que celle de septembre avait pour slogan « L'énergie la moins chère est celle qu'on ne consomme pas ».

Les actions lancées par différents canaux avaient quatre objectifs :

- inciter les clients à vérifier leur tarif ;
- prodiguer des conseils utiles pour réduire la consommation d'énergie et expliquer les mesures gouvernementales en vigueur ;
- inciter les clients à ajuster le montant de leur acompte mensuel afin qu'il tienne compte des coûts réels ;
- informer les clients des possibilités de demander un échelonnement des paiements en cas de difficultés.

> 200 000
vérifications
de tarifs
réalisées par
les clients

+25%
visiteurs
uniques
sur le blog
Lumiworld

1 sur 4
acceptations
d'ajustement
des acomptes
clients

x 2,5
plans de paiement
volontaires accordés
en 2022 (par
rapport à 2021)



Parce que
l'énergie la moins chère
est celle qu'on
ne consomme pas.

