

# RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE RAPPORT 2021



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 présent rapport RSE en ligne.

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

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

## Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans le rapport RSE 2021 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.

## Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les textes du rapport Responsabilité sociétale concernent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2021 au 31 décembre 2021.

## Six engagements en faveur de douze objectifs « Développement durable » des Nations Unies

Voici, pour rappel, **les six engagements** formalisés par Luminus en 2019, en lien avec les objectifs de développement durable des Nations Unies. En janvier 2021, Luminus a reçu le prix "Best Pioneering SDG 2030 Agenda" (catégorie entreprises moyennes) décerné par le jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge, au titre de ces six engagements.

<b>1</b> Intégrer les meilleures pratiques en termes d'éthique et s'assurer de rendre ses achats plus responsables  <b>SDG 16.5</b> <b>SDG 16.7</b>	<b>4</b> Réduire les impacts de nos projets et mettre en place des mécanismes pour avoir un effet positif sur la biodiversité  <b>SDG 6.3</b> <b>SDG 6.6</b>  <b>SDG 12.4</b>  <b>SDG 15.1</b> <b>SDG 15.5</b> <b>SDG 15.8</b>
<b>2</b> Anticiper les difficultés des clients vulnérables pour préserver leur accès à l'énergie  <b>SDG 1.4</b>	<b>5</b> Veiller à la santé et la sécurité de chacun, aussi bien au sein de l'entreprise qu'en externe  <b>SDG 3.4</b> <b>SDG 3.9</b>  <b>SDG 8.8</b>
<b>3</b> 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  <b>SDG 7.2</b> <b>SDG 7.3</b> <b>SDG 7.A</b>  <b>SDG 11.B</b>  <b>SDG 13.3</b>	<b>6</b> Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations  <b>SDG 5.1</b> <b>SDG 5.5</b>  <b>SDG 10.2</b> <b>SDG 10.3</b>

Une série d'indicateurs associés à ces six engagements sont publiés dans le présent rapport. Ces indicateurs sont signalés, dans le corps du texte, par une mention "SDG x - ENG x" placée à côté du graphe ou du tableau.

## Crédits photos

Couverture : Luminus, ATS Groep, Faune et Biotopes.

Messages du Senior Management : Luminus.

Dialogue parties prenantes : Luminus, Faune et Biotopes, Bernard Deboyser.

Environnement : Luminus, Acke & Bracke, Medialife, Didier Van Geluwe.

Clients - Solutions énergétiques : Luminus, Urbanlink, Luminus Solutions, Link2fleet, LuWa, ATS Groep, Höganäs.

Innovation : ATS Groep, Luminus.

All Together : Move-For-Children, Dyadis, Demoucelle.

## Copyright

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

Co-rédacteurs : Christine Jensen, Lorenz Leyssens, Sophie Tips.

E.R. Pascale-Marie Barriquand, Bd Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, août 2022.

Photos de couverture :

- Panneaux solaires sur le toit du Puurs Logistics Center (cf. page 71) ;
- Maarten de Vos, premier technicien à Gand-Ham, chez un riverain du site d'Angleur (cf. page 88) ;
- Busard des roseaux, nicheur très rare en Wallonie (cf. page 28) ;
- Éoliennes de Zelzate (cf. page 49).

# Rapport Responsabilité sociétale 2021

Standards GRI (Global Reporting Initiative)



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

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

<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT</b>	4-7
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>INSTANCES DIRIGEANTES</b>	8
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>CHIFFRES CLÉS 2021</b>	9-10
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>CONTEXTE, GRANDES TENDANCES ET IMPACTS</b>	11-24
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES</b>	25-31
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>ETHIQUE ET RESPONSABILITÉ</b>	32-34
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>ENVIRONNEMENT</b>	35-54
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>CLIENTS</b>	55-72
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>INNOVATION</b>	73-76
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>ENJEUX HUMAINS</b>	77-88
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>	89-90
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>HISTORIQUE DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - ANNEXE</b>	92-96
<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<b>INDEX GRI</b>	97-102

\* Catégorie moyennes entreprises.



# Une transition énergétique plus que jamais nécessaire

A l'heure où ces lignes sont écrites, l'Europe est affectée par une guerre qui bouleverse chaque jour un peu plus le quotidien de nos concitoyens. Le secteur de l'énergie, et avec lui l'ensemble de l'économie, est l'un des premiers touchés.

La tension sur les prix a commencé dès l'été 2021. Elle a très fortement impacté les résultats de Luminus, qui doit, comme d'autres fournisseurs, supporter l'augmentation des prix sur les marchés de gros, qui ne peut être répercutée auprès des clients que partiellement et tardivement.

La performance industrielle reste cependant excellente. Les centrales gaz de Luminus, très sollicitées, ont fait preuve d'une disponibilité exceptionnelle. La fiabilité sur appel a atteint 99,5%, alors même que le nombre de démarrages a doublé, pour pallier – entre autres - les fluctuations accrues de l'éolien et le fort déficit de vent subi durant la quasi-totalité de l'année. Les centrales hydro-électriques ont profité de la pluviosité record – et n'ont heureusement pas été endommagées par les intempéries subies en juillet. Seule la centrale d'Angleur, inondée, a dû rester à l'arrêt une à deux semaines, selon les unités. Le parc éolien a encore crû de 70 MW, avec la construction de 17 éoliennes, permettant à Luminus de conserver sa place de leader de l'éolien onshore en Belgique.

Autre motif de satisfaction : la part de marché aval de Luminus atteint 25%, avec l'acquisition d'Essent Belgium, effective dès le mois de mai. La satisfaction clients a progressé jusqu'au troisième trimestre, avant la flambée des prix. Les filiales spécialisées dans les services énergétiques ont également contribué, plus que prévu, grâce à la reprise post-covid, à limiter la dégradation des résultats.

Les indicateurs sociaux sont également restés très satisfaisants : la motivation est stable, les accidents rares et l'absentéisme faible.

Ces bons résultats opérationnels sont importants à plusieurs titres. En effet, Luminus doit continuer à innover pour mettre en œuvre des solutions d'électrification ou d'efficacité énergétique, en collaboration avec tous les clients qui le souhaitent, afin de bâtir un avenir neutre en CO<sub>2</sub>.

Les équipes de Luminus ont en particulier poursuivi leurs efforts pour se positionner sur le mécanisme de rémunération de capacité (CRM) mis en place par le gouvernement fédéral, afin de garantir la sécurité d'approvisionnement du pays et de répondre aux besoins massifs d'électrification.

Dans l'immédiat, souhaitons que l'apaisement soit (bientôt) à l'ordre du jour. La raréfaction des ressources exige toujours plus de coopération et de sobriété énergétique. Et Luminus souhaite jouer pleinement son rôle dans cette transition énergétique, plus que jamais d'actualité.



Paul De fauw

## Un résultat 2021 négativement impacté par la hausse subite des prix de l'énergie, malgré une excellente performance opérationnelle

Nos équipes se mobilisent pour adapter l'entreprise à des conditions de marché extrêmes, afin de pouvoir continuer à innover et à investir dans la transition énergétique.

Nous gardons le cap ! Les crises climatique, énergétique et géo-politique confirment en effet, plus que jamais, la pertinence de notre raison d'être et motivent toutes nos équipes à se mobiliser pour construire ensemble un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub> combinant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des services innovants.

### Augmentation inédite des prix du gaz et de l'électricité

Les prix du gaz sur le marché de gros ont été multipliés par quatre entre 2020 et 2021, (moyenne des prix spot 2021 comparée à celle de 2020), du fait de la reprise économique

mondiale post-covid, du faible niveau des réserves de gaz, et des incertitudes sur le projet Nordstream 2. Les prix de l'électricité ont suivi et ont également atteint des niveaux records\*.

Dès l'automne 2021, nous avons encouragé nos clients, via de larges campagnes, à adopter les bons gestes pour réduire leur consommation d'énergie. C'est la seule manière de faire face rapidement aux différentes crises auxquelles nous sommes exposés. Nous restons cependant particulièrement préoccupés par l'impact de la hausse des prix sur les ménages et les entreprises.

C'est pourquoi, nous avons recommandé à nos clients d'augmenter leurs acomptes mensuels, afin de limiter l'augmentation de leur facture annuelle. Mais pour la première fois depuis des années, la facture de régulation risque d'être une mauvaise surprise pour de trop nombreux clients. Cet impact se fera particulièrement sentir à partir de l'année 2022. Cette situation conduira également à une hausse des impayés, d'autant plus que les fournisseurs continuent de supporter la charge des impayés non seulement sur la partie énergie de la facture, mais aussi sur les frais de réseaux.



Grégoire Dallemagne

### Une raison d'être plus que jamais pertinente

« Construire un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub> conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants » – la raison d'être de Luminus, adaptée en 2020, reste d'actualité. Elle a même gagné encore en pertinence du fait des derniers événements affectant les marchés de l'électricité et du gaz. L'électrification des usages est un vecteur majeur d'efficacité énergétique et de réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Ainsi, une voiture électrique consommera jusqu'à 70% d'énergie en moins par rapport à une voiture à moteur thermique, sur l'ensemble de son cycle de vie. Grâce à cette efficacité, les émissions de CO<sub>2</sub> sont plus basses pour un véhicule électrique, et ce même si les moyens de production de l'électricité consommée ne sont pas 100% décarbonés. Pour une pompe à chaleur, l'efficacité énergétique est telle que la réduction de consommation peut atteindre 78% par rapport à une chaudière gaz. C'est la raison pour laquelle les centrales alimentées en gaz naturel de dernière génération, du fait de leur efficacité énergétique, restent un moyen de décarboner l'économie.

Ensemble faisons LA DIFFERENCE

Construisons un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub> conciliant préservation de la planète, bien-être et développement grâce à l'électricité et à des solutions et services innovants.

**PRODUIRE DE L'ELECTRICITE**  
Être leader en énergies renouvelables et en solutions de flexibilité

**FOURNIR DE L'ENERGIE**  
Fournir une énergie verte et abordable, apportée du confort à nos clients

**OFFRIR DES SOLUTIONS ENERGETIQUES**  
Sécuriser et réduire la consommation via notre réseau de professionnels

GRACE A NOS EQUIPES ENGAGEES ET POSITIVES  
EN ACCELERANT L'INNOVATION POUR AMELIORER NOS METIERS ET INVENTER NOTRE AVENIR

ALL TOGETHER  
TOGETHER WE CAN ACHIEVE MORE

CUSTOMER FIRST  
OUR CUSTOMERS ARE OUR BEST AMBASSADORS

ENTREPRENEURSHIP  
WE BELIEVE AS OWNERS

luminus

\* Record enregistré en décembre 2021, avec 620 €/MWh pour le prix spot de l'électricité. De nouveaux records ont été atteints en 2022.

Si l'impact de la hausse des prix est particulièrement important pour nos clients, il l'est aussi pour Luminus. Nous avons couvert correctement nos positions sur les marchés à terme. Cependant, nous avons subi une forte augmentation des coûts de profilage\* et d'équilibrage\*\* du portefeuille à cause de l'explosion des prix de gros au dernier trimestre. Le déficit de vent, principalement au dernier trimestre, lorsque les prix de l'électricité étaient au plus haut, a contribué à aggraver la situation.

## Amélioration de la performance commerciale, jusqu'en décembre

Ces difficultés relatives aux marchés de gros ne doivent pas occulter nos réussites sur le plan commercial. Et en premier lieu l'intégration réussie des collègues et des clients de la société Essent Belgium.

Nos filiales spécialisées dans les solutions énergétiques ont également vu progresser leur activité et leurs résultats dans un contexte soutenu par la reprise « post-covid ». Au total, leur chiffre d'affaires est en hausse de 24%. ATS en particulier a poursuivi ses acquisitions, avec entre autres

celle de Electro Clarysse, une PME qui va lui permettre de renforcer sa présence en Flandre occidentale.

Nous nous félicitons également d'avoir remporté un contrat de performance énergétique d'envergure, avec la commune de Saint-Nicolas, près d'Anvers.

Sur le segment B2C, la satisfaction client est en hausse, jusqu'en décembre. Cela s'est traduit par une baisse du nombre de plaintes auprès du service de médiation (-16% par rapport à l'année précédente). Notre part de marché a d'ailleurs significativement augmenté, avec un portefeuille total passant de 1 632 308 points d'accès à 2 119 810 points, soit +30%, en grande partie du fait de l'acquisition d'Essent.

Cependant, le mois de décembre a été marqué par la faillite de deux fournisseurs (VEL, Watz) et la mise en place du nouveau système informatique d'échange des données avec les gestionnaires de réseau. Ces deux événements, conjugués à l'augmentation des prix de marché, ont généré une augmentation massive du nombre de contacts clients, entachant la qualité de notre service. Dans les conditions actuelles, compte tenu des retards pris dans les traitements informatiques, il nous faudra plusieurs mois pour retrouver une qualité de service satisfaisante.

\* Le coût de profilage correspond au coût d'ajustement entre un profil de consommation donné (pointe/hors pointe) et un profil de consommation horaire.

\*\* Le prix de déséquilibre, positif ou négatif, est le prix payé ou perçu en temps réel, par un responsable d'équilibre comme Luminus, afin de couvrir l'écart entre les prévisions et les consommations réelles de son portefeuille clients.

## Une performance industrielle remarquable

En 2021, nos équipes ont mené à bien des opérations de maintenance d'envergure à Seraing, entre mai et septembre, et à Izegem, entre février et juin, afin de garantir la fiabilité des installations et de prolonger leur durée de vie. Ces périodes d'indisponibilité rendent d'autant plus remarquable le nombre de démarrages de nos centrales en cycle ouvert : 1 692 démarrages, c'est deux fois plus qu'en 2020. Et la fiabilité sur appel atteint un niveau exceptionnel : 99,5%. Nous contribuons ainsi à l'équilibre offre – demande et à la sécurité d'approvisionnement du réseau.



## Protéger la biodiversité

Sur le plan environnemental, le projet Life4Fish soutenu par l'Union européenne pour protéger les poissons migrateurs a permis de démontrer la validité de plusieurs dispositifs mis en place les années précédentes : un modèle de prédiction de la dévalaison des anguilles d'une part ; et l'exutoire construit à la centrale de Grands-Malades d'autre part.

L'ensemble de nos sites thermiques et hydro-électriques wallons est désormais entretenu sans recours aux pesticides, avec 17 720 m<sup>2</sup> de superficie entretenues en mode « fauchage tardif ».

Par ailleurs, un programme visant à intégrer structurellement la préservation de la biodiversité tout au long de la durée de vie d'un projet éolien (développement, construction et exploitation) a été mis en œuvre. Celui-ci prévoit notamment des observations, à titre volontariste, de l'efficacité des mesures de compensation mises en place à proximité des éoliennes, comme à Héron ou à Villers le Bouillet.

1<sup>er</sup> octobre 2021 : réunion d'accueil des équipes d'Essent Belgium à Berchem.



## Capacités de production en projet

En 2021, les équipes Luminus ont été largement mobilisées pour préparer le projet de construction d'une nouvelle centrale au gaz à Seraing, dans le cadre du mécanisme de rémunération de capacité (CRM\*) mis en place par le gouvernement fédéral belge en 2021. La future centrale, destinée à remplacer, à terme, les centrales en fin de vie, permettrait de brûler jusqu'à 50% d'hydrogène, soit une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> de 22%, en plus des 15% de gain d'efficacité énergétique par rapport aux cycles combinés existants.

Par ailleurs, le portefeuille de développement éolien de Luminus se maintient à environ 1 000 MW, malgré un contexte juridique toujours plus complexe et des contraintes territoriales toujours plus étroites, qui ralentissent l'obtention des permis.

Nos unités thermiques ont d'autant plus contribué à l'équilibre du réseau que la production éolienne, elle, a souffert d'un fort déficit de vent, sur la quasi-totalité de l'année. C'est ainsi que la production éolienne est en retrait (- 11,6% par rapport à 2020), malgré une forte croissance de notre parc éolien. Celui-ci compte 259 éoliennes, soit une base installée de 658 MW, en hausse de 11,9% par rapport à 2020 (+70 MW). Nous avons donc conforté notre leadership sur l'éolien on shore, pour la septième année consécutive. Le déficit de vent n'a été que très partiellement compensé par une excellente hydraulité qui a permis à nos sites hydroélectriques d'augmenter fortement leur production (+54%).

\* Le Capacity Remuneration Mechanism a pour but de doter la Belgique des capacités pilotables indispensables pour pallier l'intermittence des énergies renouvelables. Dans le rapport « Roadmap to Net Zero » publié en novembre 2021, Elia estime les besoins en électricité à 245 TWh à horizon 2050, contre 80 TWh aujourd'hui (scénario envisageant une forte électrification de la demande). Les capacités pilotables nécessaires sont estimées entre 7,5 et 15 GW.

\*\* Un seul accident avec arrêt de travail est à déplorer en 2020.

## Préserver la santé et la sécurité : un engagement permanent

L'année 2021 a permis de renouer avec le « zéro accident » des six\*\* dernières années, pour nos salariés. La pandémie n'a pas entraîné de hausse notable de l'absentéisme, bien au contraire. Nous restons cependant attentifs aux signes de fatigue, mentale ou physique, qui peuvent se manifester après deux années de crise sanitaire. Nos équipes sont restées fortement mobilisées dans ces circonstances difficiles comme en témoigne le taux d'engagement du personnel de 80% qui reste à un niveau élevé.

Sur le plan environnemental, aucun incident grave n'est à déplorer. Et ce malgré les intempéries qui ont durement frappé le pays durant l'été. J'ai pu me rendre sur nos sites dès le 16 juillet 2021 et réaliser l'ampleur de la catastrophe pour de très nombreuses familles et entreprises, dans les régions impactées. J'ai également admiré l'engagement total et la détermination de nos équipes à remettre rapidement en état de marche les quatre cycles ouverts du site d'Angleur, qui ont pu redémarrer rapidement, pour être remis à disposition du gestionnaire de réseau. Certains collaborateurs du groupe Luminus se sont également mobilisés pour restaurer bénévolement les installations électriques des maisons avoisinantes.

## Un résultat net fortement dégradé

Pour terminer sur le plan financier, il faut noter que notre chiffre d'affaires est en hausse de 39%. Cette hausse s'explique principalement par l'augmentation des volumes vendus suite à la

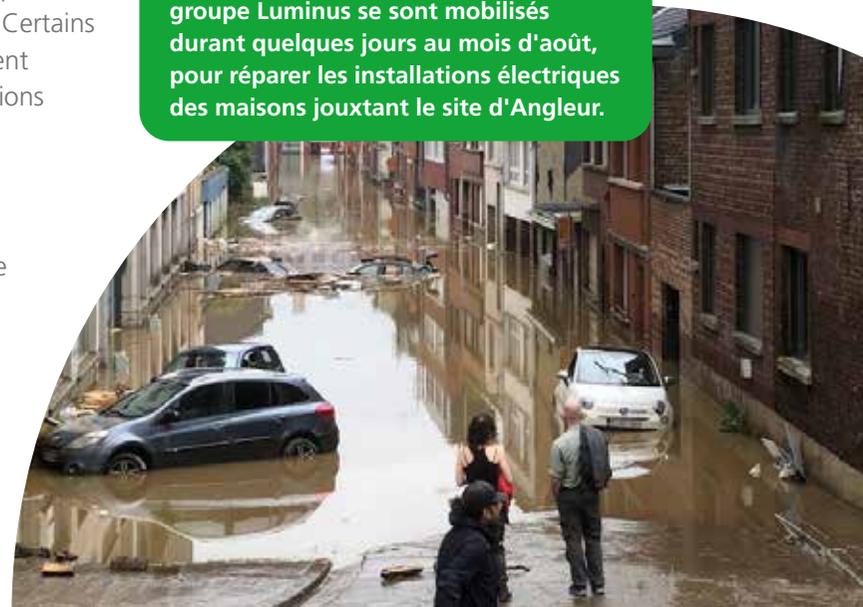
reprise de l'activité post-Covid 19 et par la hausse des prix de l'énergie. A cela s'ajoute un effet de changement de périmètre suite à l'acquisition du portefeuille d'Essent.

Le résultat net est en revanche en nette baisse, avec une perte de 92 millions d'euros. Cette perte est principalement due à la très forte augmentation des coûts de profilage et d'équilibrage de notre portefeuille et à la faible production des parcs éoliens au moment où les prix de gros ont atteint des records sur les marchés.

## Nous gardons le cap

Les crises géopolitique, climatique et énergétique que nous traversons donnent du sens à notre action. Plus que jamais, nos équipes sont mobilisées pour construire ensemble un avenir énergétique neutre en CO<sub>2</sub>.

Devant l'ampleur de la catastrophe survenue en juillet, 28 salariés du groupe Luminus se sont mobilisés durant quelques jours au mois d'août, pour réparer les installations électriques des maisons jouxtant le site d'Angleur.





## Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2021, 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

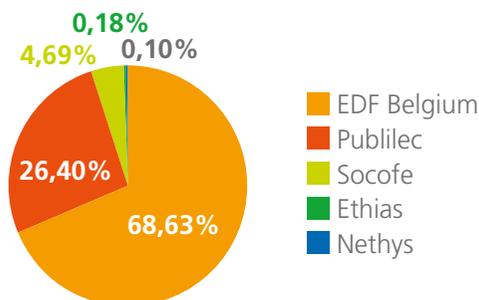
- Defada srl, représentée par Paul De fauw
- Eficaz srl, représentée par Ludy Modderie
- Alain Decerf
- Laurent Levoux
- Bernard Thiry
- Renaud Witmeur

### Pour les actionnaires 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 (à compter du 29/4/2021)

## 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 neuf reprises en 2020.

L'augmentation notable du nombre de réunions du conseil durant l'année 2021 est liée aux projets d'envergure menés durant l'année : l'acquisition d'Essent Belgium d'une part, la réponse à l'appel d'offres sur les mécanismes de rémunération des capacités d'autre part.

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 2021.
- 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 2021.
- 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 2021.



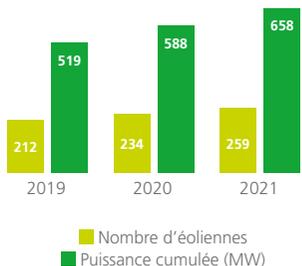
## Six thématiques significatives, quinze indicateurs clés

Six thématiques, jugées prioritaires\* par les parties prenantes au développement de Luminus, sont traitées dans le rapport RSE : Ethique et Responsabilité, Environnement, Clients, Innovation, Ressources Humaines et Performance économique. Pour chacune de ces thématiques, un ou plusieurs indicateurs clés ont été définis. Leurs évolutions sur trois ans sont retracées ci-dessous - et commentées dans les chapitres thématiques (pages 25 à 90).

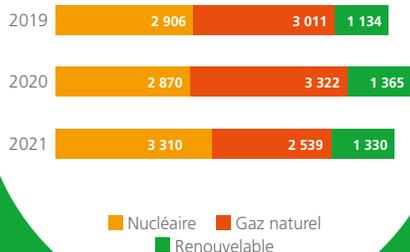
### PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ ET ENVIRONNEMENT



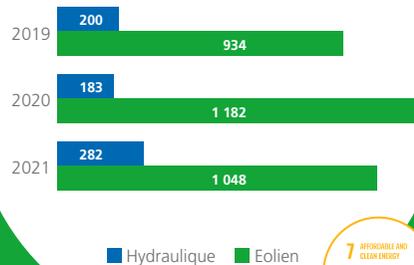
#### Nombre d'éoliennes au 31 décembre



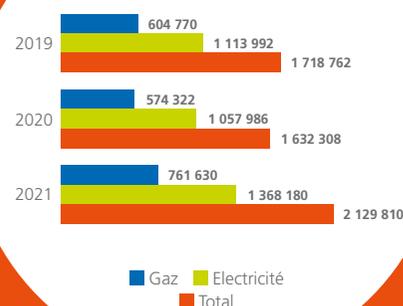
#### Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



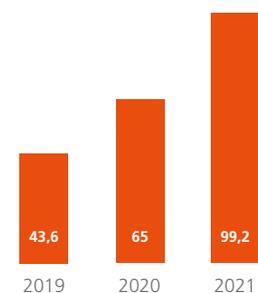
#### Energie renouvelable produite (GWh)



#### Nombre de points d'accès



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



#### Score NPS dans la semaine suivant un contact

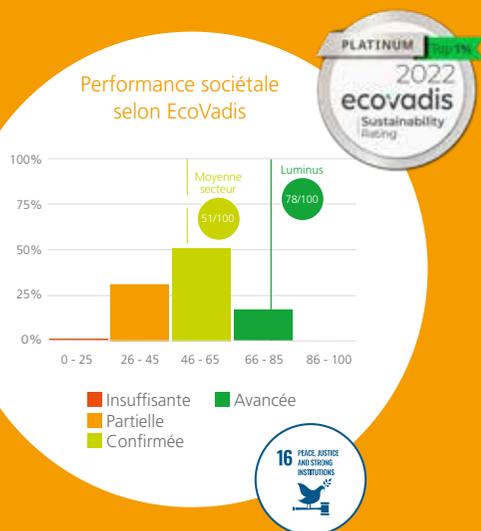


Score clientèle Luminus (clients Essent Belgium non inclus).

### PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

\* « material topics » (selon les standards Global Reporting Initiative)

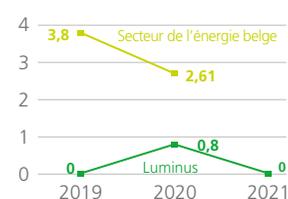
## ETHIQUE ET RESPONSABILITÉ



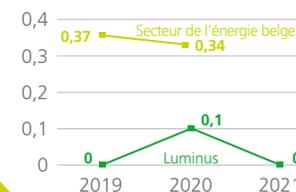
## Mouvements du personnel



## Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail<sup>1</sup>

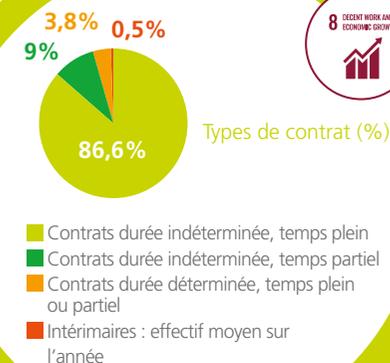
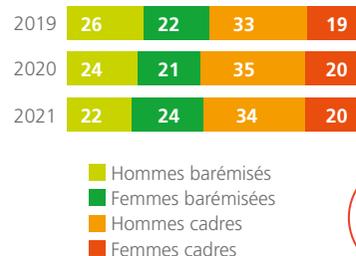


## Taux de gravité global<sup>2</sup>



## RESSOURCES HUMAINES

### Répartition des effectifs par genre en (%)



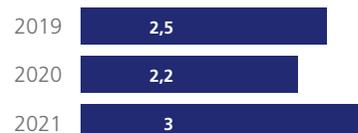
## INNOVATION ET INVESTISSEMENTS

### Investissements en millions d'euros



## PERFORMANCE ECONOMIQUE

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



### Résultat net en millions d'euros



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

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



# Un secteur très affecté par la hausse des prix de l'énergie

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 grandes tendances auxquelles est confronté le secteur ;
- les faits marquants externes ayant affecté l'activité de Luminus en 2021 ;
- l'ensemble des composantes de la facture d'électricité, 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.

## Spécificités des marchés de l'énergie

### Marché de l'électricité

La consommation d'électricité en Belgique connaît de très grandes fluctuations en fonction de la température extérieure, du niveau d'ensoleillement et de l'activité économique. En été, la 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 flexibles et fiables, et ce d'autant plus que les capacités de production renouvelables intermittentes (éolien, solaire) augmentent et que le sortie du nucléaire est prévue pour 2025.

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

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

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

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

### Marché du gaz

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

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

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

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

Suite à la demande de plusieurs jeunes engagés en 2018 dans le Generation Transition Challenge, à l'initiative de l'association rassemblant des entreprises responsables The Shift, Luminus partage chaque année les grandes tendances observables dans le secteur de l'énergie, afin d'aider à une meilleure compréhension du contexte et des grands enjeux. Ceux-ci sont pris en compte dans le plan de transformation pluriannuel de l'entreprise.

Cette rubrique se concentre sur une sélection de sujets, déjà traités dans le rapport précédent, qui affectent de près ou de loin l'ensemble des acteurs du secteur énergétique :

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

## La lutte contre le changement climatique

Dans le cadre de l'Accord de Paris, adopté en 2015 lors de la 21<sup>ème</sup> session de la Conférence des Parties (COP), 195 pays se sont engagés à réduire leurs émissions de gaz à effet de serre (GES) afin de limiter le réchauffement climatique à 1,5°C au-dessus des niveaux préindustriels.

En 2020, la pandémie de COVID-19 avait entraîné une baisse sans précédent des émissions de CO<sub>2</sub> en Europe\* (-31% par rapport aux niveaux de 1990). Les données de l'année 2021 devraient montrer un rebond des émissions\*\*.

En 2021, plusieurs événements notables ont eu lieu :

- l'entrée en vigueur de la loi européenne sur le climat en juin ;
- la publication du premier volet du sixième rapport du GIEC (Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat), en août ;
- l'organisation de la COP 26 à Glasgow en novembre.

Selon le rapport du GIEC, les engagements pris par les différents pays signataires de l'accord de Paris ne permettent pas d'atteindre l'objectif fixé à 1,5 °C en 2015.

La trajectoire actuelle se situe entre 1,2°C et 1,9°C d'ici 2040, 1,2°C à 3°C d'ici 2060, et 1°C à 5,7°C d'ici 2100, selon les scénarios\*\*\*.

La COP26 n'a pas réussi à obtenir d'accords à l'unanimité à Glasgow. En revanche, certains progrès importants sont à noter :

- Plus de 100 pays ont convenu de réduire les émissions liées aux fuites de méthane, de 30% d'ici 2030 par rapport aux niveaux de 2020.
- 35 pays se sont mis d'accord pour garantir des investissements en ligne avec les risques climatiques. En 2021, un nouvel organisme international, l'ISSB (International Sustainability Standards Board) a été créé afin de développer une base de référence mondiale de critères en matière de reporting ESG (Environmental, Social, Governance).
- Plus de 450 entreprises représentant 130 milliards de dollars d'actifs appartiennent désormais à l'Alliance financière de Glasgow pour le Net Zero. Les signataires se sont engagés à utiliser des « science-based targets »\*\*\*\* pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050.

\* Commission européenne, octobre 2021

\*\* Données non-disponibles à l'heure actuelle.

\*\*\* Il existe cinq scénarios allant des émissions de GES très élevées au scénario Net Zero d'ici 2050. Cf. <https://www.ipcc.ch/report/sixth-assessment-report-working-group-i/>

\*\*\*\* L'Initiative sur les objectifs scientifiques (SBTI) permet aux entreprises de définir des objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre basés sur des données scientifiques.

## L'ambition neutralité carbone

À l'échelle mondiale, 51 pays et les 27 pays de l'Union Européenne se sont engagés à atteindre un objectif de zéro émission nette d'ici 2050. Leurs engagements doivent être énoncés dans la législation nationale, dans un document politique ou dans une annonce publique. Cependant, le World Energy Outlook de l'AIE\* met en garde : il y a environ 20% d'écart entre les engagements 2050 et le scénario Net Zero. Dans le scénario Net Zero, le secteur de l'électricité doit atteindre la neutralité carbone dès 2035 dans les pays développés.

En Europe, le Green Deal, lancé en 2019, a pour but d'atteindre une diminution d'au moins 55% des émissions de GES, par rapport aux niveaux de 1990, d'ici 2030 et d'atteindre la neutralité carbone d'ici 2050. Ces deux objectifs sont dorénavant juridiquement contraignants en vertu de la loi européenne sur le climat, publiée le 9 juillet 2021.

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

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

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

## La transition énergétique

D'après l'International Energy Agency (IEA), les émissions de CO<sub>2</sub> du secteur de l'énergie devraient baisser d'environ 45% d'ici 2030, par rapport aux niveaux de 2010, afin d'atteindre la neutralité climatique en 2050. Plusieurs solutions peuvent y contribuer :

- L'efficacité énergétique
- L'électrification de l'économie (chauffage, transport et industrie)
- Le développement des énergies renouvelables
- L'hydrogène décarboné
- Le biogaz
- La séquestration et/ou la valorisation du CO<sub>2</sub>

En Belgique, le PNEC prévoit la production de 40% d'énergie renouvelable d'ici 2030. Cependant, la baisse des subsides et les difficultés d'obtention des permis pour les éoliennes rendent cet objectif très difficile à atteindre.

L'hydrogène dit « vert », produit à partir de sources renouvelables est l'une des solutions bas carbone mises en avant, au niveau européen.

En octobre 2021, le gouvernement fédéral a approuvé la stratégie belge en vue de faire du pays un hub d'importation et de transit de l'hydrogène renouvelable. Cette stratégie vise à décarboner l'approvisionnement en énergie de l'industrie lourde, responsable de 30% des émissions de CO<sub>2</sub> en Belgique.

En Flandre, la démarche visant la disparition des chauffages au fioul et au gaz se poursuit. En janvier 2021, les projets de grands immeubles, lotissements et logements collectifs se sont vus privés du droit de demander des permis pour de nouveaux raccordements au réseau de gaz naturel. Désormais, les nouveaux développements immobiliers ne peuvent prévoir un raccordement au réseau que dans le cas de chauffage d'appoint collectif ou de cogénération collective.

## La contribution de Luminus

Luminus contribue à la décarbonation du mix énergétique belge en :

### • Développant les énergies renouvelables

En 2021, Luminus a investi, directement ou indirectement, 63 millions d'euros dans le développement des énergies renouvelables. Cf. page 36 à 43.

### • Créant des partenariats innovants

Luminus s'efforce de mobiliser différents acteurs (entreprises, pouvoirs publics, etc.), afin de mettre en œuvre différentes technologies contribuant à la décarbonation de l'économie : éclairage adaptatif (cf. page 70 - LuWa), biométhane (cf. page 67 - AB Inbev), hydrogène décarboné (cf. page 76 (hydrogène), etc.

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

Luminus permet à ses clients de diminuer leurs émissions de gaz à effet de serre en leur offrant différents services tels que la pose de panneaux solaires (cf. pages 71 et 72), la rénovation de bâtiments (isolation, éclairage, chauffage/ventilation, pompes à chaleur – cf. page 66 Sint-Niklaas) et l'implantation d'éoliennes en zone industrielle (cf. page 49 Zelzate). Luminus soutient aussi la transition vers la mobilité électrique en proposant des solutions de charge adaptées, pour la maison, la route et le travail. Luminus montre également l'exemple en électrifiant la totalité de sa flotte automobile (cf. page 69 Nissan).

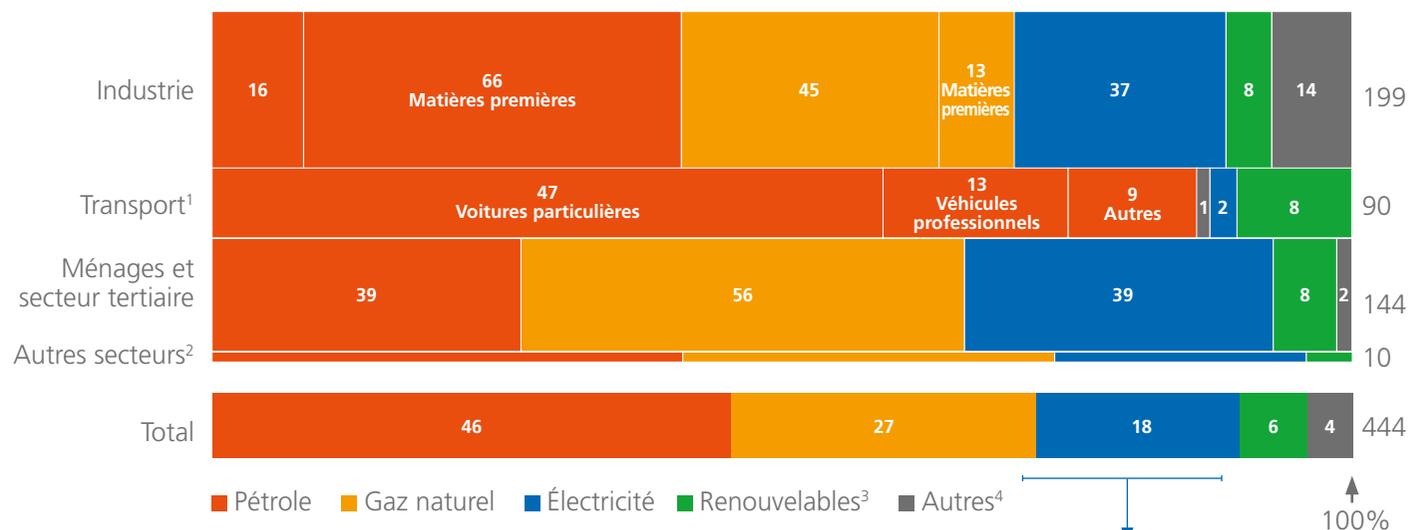
\* Cf. <https://www.iea.org/reports/world-energy-outlook-2021>

## Le mix énergétique de la Belgique dépend à plus de 80% des énergies fossiles

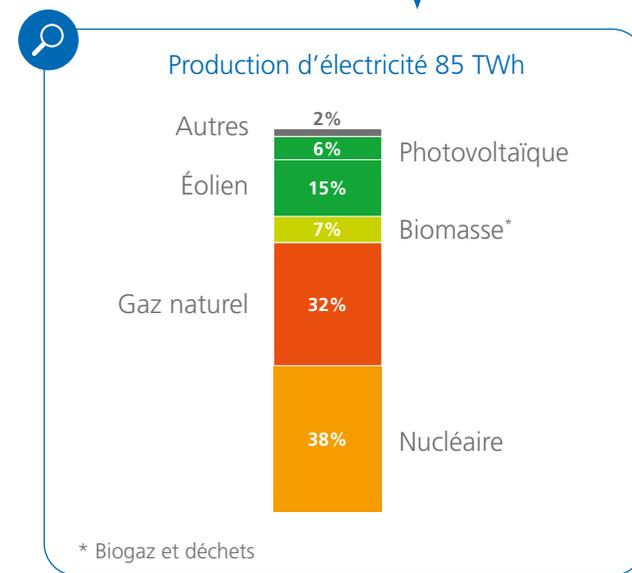
Le graphe ci-contre montre à quel point l'économie belge, comme celle de l'ensemble des pays industrialisés, dépend des énergies fossiles. La consommation finale d'énergie, en 2020, atteignait 444 TWh (au lieu de 463 TWh en 2019). Le mix électrique ne représente que 18% du total. Celui-ci, en partie décarboné, peut contribuer à la décarbonation de l'économie – même en cas d'augmentation de la part de production d'électricité issue de la combustion du gaz naturel.

En effet, comme le montre l'encadré ci-dessous, l'électrification de certains usages peut contribuer à réduire la consommation et les émissions de CO<sub>2</sub>. Les besoins en énergie peuvent diminuer significativement, notamment grâce au meilleur rendement des pompes à chaleur et des véhicules électriques, par rapport à leurs équivalents fossiles. Malheureusement, le développement des pompes à chaleur en Belgique est freiné par le niveau de taxes et de surcharges prélevées sur la facture d'électricité : une pompe à chaleur peut coûter autant qu'un chauffage au gaz, bien que consommant quatre fois moins.

Consommation finale totale d'énergie en Belgique (TWh - 2020)



- <sup>1</sup> À l'exclusion de l'aviation et de la navigation internationales
- <sup>2</sup> Autres secteurs, dont agriculture et sylviculture
- <sup>3</sup> Les énergies renouvelables comprennent l'énergie provenant des biocarburants, de la biomasse, de la géothermie, du solaire et des pompes à chaleur
- <sup>4</sup> Chaleur, combustibles fossiles solides, gaz manufacturés et déchets non renouvelables



### Électrification : des gains énergétiques importants



Chaudière gaz



Pompe à chaleur

Réduction de la consommation finale

**-78%**

Réduction des émissions de CO<sub>2</sub>

**-76%**



Voiture conventionnelle



Voiture 100% électrique

**-70%**

**-76%**

Source : IEA 2019, ADEME 2020.

Sources : Statistics Belgium; Federal Planning Bureau; FEBEG.

## L'épuisement des ressources naturelles

L'accroissement de la population et du rythme de consommation actuel exercent une pression importante sur les ressources naturelles : eau douce, sols, minéraux, biodiversité, etc. Le Global Footprint Network estime que le « jour du dépassement » mondial a eu lieu 29 juillet en 2021, soit 24 jours plus tôt qu'en 2020. Cela signifie que l'humanité a dépensé l'ensemble des ressources que la terre peut régénérer en un an, en moins de sept mois. Selon le WWF\*, la capacité de la terre à se régénérer a diminué de 56% au cours des 60 dernières années. Cet épuisement des ressources naturelles hypothèque l'avenir des futures générations.

### L'économie circulaire

L'économie circulaire permet de se détacher du système « fabriquer-utiliser-jeter ». Elle suppose d'intégrer la durabilité dès la conception des produits et services vendus, d'en maximiser la durée de vie et de minimiser les déchets produits. La réutilisation et le recyclage de matériaux auparavant considérés comme des déchets peuvent entraîner des économies de coûts significatives. Cette opportunité d'économie de matériaux a été estimée en 2020 par Material Economics à 535 milliards d'euros\*\* par an d'ici 2030.

Selon le rapport Circularity Gap\*\*\*, sur les 100 milliards de tonnes de matériaux qui entrent dans l'économie mondiale chaque année, seuls 8,6% sont réintroduits dans l'économie. Ce même rapport a noté qu'en 2021, la masse des objets fabriqués par l'homme était supérieure (>100%) à la masse de l'ensemble des êtres vivants et des matières organiques du monde. Or, cette masse ne représentait que 3% en 1900.

\* Living Planet Report 2020, WWF

\*\* Estimations faites par ce cabinet de conseil sur base d'un scénario circulaire dans les secteurs de la mobilité, de la construction et de l'alimentation.

\*\*\* Publié par Circle Economy - un organisme réunissant divers experts (World Resources Institute, C40, UNEP, World Economic Forum, etc.) basé à Amsterdam.

La rareté des ressources, la volatilité de la chaîne d'approvisionnement et la réalité toujours plus visible du changement climatique, ainsi que la réglementation ou les attentes des consommateurs, incitent les entreprises à développer des modèles commerciaux circulaires. Ces nouveaux modèles d'affaires comprennent des programmes de rachat et de revente, des zones de « hubs circulaires », des produits loués en tant que service plutôt qu'achetés, des designs modulaires, ou encore des services de réparation.

Le plan d'action de la Commission européenne en faveur de l'économie circulaire constitue l'un des principaux éléments du Pacte vert pour l'Europe. Le plan vise à établir un cadre politique cohérent afin de promouvoir la circularité. L'accent est mis sur certains produits ayant des chaînes de valeur non-durables, tels que les appareils électroniques, les technologies de l'information et de la communication, les textiles, le mobilier, ainsi que les produits intermédiaires à fort impact tels que l'acier, le ciment et les produits chimiques.

En 2021, ce plan a progressé, avec la révision d'un règlement relatif à l'exportation de déchets. La Commission a proposé de mettre en place :

- des règles plus strictes afin de restreindre l'exportation de déchets vers les pays non-membres de l'OCDE ;
- un règlement renforcé sur les transferts de déchets pour lutter contre les trafics. Les transferts illicites représentent jusqu'à 30% des transferts de déchets, soit une valeur de 9,5 milliards d'euros par an ;
- des procédures facilitant la réintégration des déchets dans l'économie circulaire pour réduire la dépendance de l'union à l'égard des matières premières primaires et soutenir la décarbonation de l'industrie.

### La contribution de Luminus

Luminus tente de limiter son impact sur les ressources naturelles. Pour ce faire, Luminus met en application certains des principes de l'économie circulaire en :

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

Luminus recycle chaque année la plupart des déchets industriels dangereux et non-dangereux qu'elle produit, ou qu'elle extrait de la Meuse. Cf. page 47

- **Surveillant sa consommation d'eau**

Luminus surveille et s'efforce de réduire la consommation d'eau de ses centrales thermiques. Cf. page 45

- **Aidant à réduire la consommation finale d'énergie (cf. thématique changement climatique, sur la page précédente)**

- **Participant à un groupe de travail lancé par l'Antwerp Management School**

Luminus a adhéré fin 2020 aux engagements du groupe de travail lancé par l'AMS pour faire progresser l'économie circulaire. La participation à ce groupe suppose de suivre activement plusieurs sessions d'échange sur les meilleures pratiques en vigueur.

En 2021, trois sujets ont pu être approfondis :

- la hiérarchie des déchets et les déchets d'emballage ;
- les déchets électroniques et alimentaires ;
- la consommation d'énergie et d'eau.

Luminus a eu l'occasion de partager ses connaissances sur les solutions d'efficacité d'énergétique, sur le cycle de vie des panneaux solaires, des éoliennes et des batteries, ainsi que sur l'électrification de sa flotte automobile, lors de la dernière session de partage de décembre.

## La préservation des écosystèmes

En juin 2021, l'IPBES et le GIEC ont publié un rapport conjoint appelant à une gestion intégrée du changement climatique et de la perte de biodiversité.

Ce rapport met en évidence que la perte de biodiversité et le changement climatique sont des phénomènes liés et doivent être traités conjointement par des solutions basées sur la nature. Ces dernières ont l'avantage de s'inspirer de processus déjà observés dans les milieux naturels. Par exemple, la réhabilitation d'écosystèmes riches en carbone permet à la fois de créer des zones de captage et de stockage du CO<sub>2</sub>, tout en permettant à la faune et la flore de se développer.

Le lien entre ces deux phénomènes est d'autant plus important à prendre en compte que les actions en faveur de la biodiversité ou de l'atténuation du changement climatique ne convergent pas toujours. C'est le cas notamment pour ce qui concerne l'utilisation des sols (biocarburants, panneaux photovoltaïques posés au sol, etc.).

### Des engagements internationaux renouvelés

Du 03 au 11 septembre 2021, a eu lieu à Marseille le Congrès mondial de la nature de l'UICN. Le manifeste de Marseille, aboutissement de ces journées de discussion, reconnaît les liens indissociables entre le climat et la biodiversité. Il devait servir de préparation pour les discussions de la COP 15 pour la biodiversité, programmée un mois plus tard.

Du 11 au 15 octobre 2021, lors du sommet de la COP 15 sur la biodiversité qui s'est déroulé à Kunming en Chine, les pays membres des Nations Unies et parties à la convention ont réaffirmé leurs engagements, en adoptant la Déclaration de Kunming. Cette déclaration fixe des objectifs 2030 pour restaurer la biodiversité et contient 17 engagements.

### Des efforts concrets en Belgique

Pour faire face au déclin des pollinisateurs essentiels à la production alimentaire, la Belgique a lancé en 2021 une Stratégie nationale pour enrayer la disparition généralisée de ces insectes. L'objectif d'ici 2030, est d'augmenter de 50% le nombre d'espèces en progression et de réduire de moitié les espèces en déclin.

Pour la région Bruxelloise, cela se traduit par des actions de verdissement et d'amélioration des espaces nourriciers, afin de rendre les pôles urbains plus attractifs pour les pollinisateurs.

En 2021, la région wallonne a renouvelé son plan « BiodiverCité », afin d'aider les communes à mener des actions locales. Ce plan permet aux communes de présenter un ou des projets, afin de recevoir une subvention.

En Flandre, un travail permettant de renforcer les connaissances en matière d'agriculture et de biodiversité a été initié par l'INBO (Instituut Natuur & Bosonderzoek) pour analyser les impacts des pratiques agricoles et les interactions avec la biodiversité. Il se poursuivra jusqu'en 2024.

En outre, après l'achèvement de la stratégie 2010-2020 pour la biodiversité, une nouvelle stratégie a été publiée pour 2030. En 2021, des indicateurs de l'état de la biodiversité en Flandre sont parus dans un rapport accompagnés d'objectifs.

### La contribution de Luminus

Luminus contribue à la préservation de l'environnement grâce à différentes mesures, volontaires ou obligatoires :

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

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

- **Des mesures pour protéger la biodiversité**

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

- Mesures compensatoires mises en place à Nives (cf. page 50).
- Suivi de la nidification des goélands sur le site de Ghlin-Baudour Nord (cf. page 54).

Outre ces mesures obligatoires, certaines actions sont aussi menées à titre volontariste.

- Plantations dans le cadre du partenariat avec Jane Goodall Institute Belgium (cf. page 53).
- Le renouvellement des permis est parfois synonyme d'imposition de nouvelles mesures de protection de la biodiversité. C'est notamment le cas du projet Life4Fish (cf. page 52).

## La transformation digitale

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

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

Depuis 2020, les confinements successifs décidés par les autorités ont considérablement accéléré la transformation digitale. Notamment pour les salariés, contraints de faire du télétravail et pour les étudiants, amenés à suivre leurs cours en ligne. En parallèle, une hausse importante du nombre de commandes en ligne a pu être observée. De ce fait, la fiabilité des réseaux est devenue un incontournable de l'activité économique et sociale.

### Des points d'attention sur le plan humain, éthique ou environnemental subsistent

L'accélération de la digitalisation des interactions pose de multiples questions éthiques, notamment en matière de protection des données (GDPR) ou de contenu préjudiciable. Les entreprises doivent accorder toujours plus d'attention aux risques de cybercriminalité. L'usage accru des outils informatiques, à titre professionnel ou privé, contribue à augmenter l'empreinte écologique des populations. La digitalisation a également creusé la fracture numérique entre les populations ayant accès aux diverses technologies et celles qui n'y ont pas accès, pour diverses raisons (pouvoir d'achat, âge, infrastructure...).

De même, l'accès au travail à distance a été réservé à certaines catégories de salariés et suppose un bon accès internet et un domicile propice au télétravail.

Le 9 mars 2021, la Commission européenne a présenté une vision et des pistes pour la transformation numérique de l'Europe d'ici 2030. La Commission propose une boussole numérique pour la décennie, qui s'articule autour de quatre points cardinaux : Compétences, Infrastructures, Business et Gouvernement. L'un des principes de cette boussole souligne l'importance de l'accès à internet pour tous, ainsi que l'impact environnemental des appareils électroniques.

#### La contribution de Luminus

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

- **Proposant des applications en ligne**

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

- **Adaptant sa façon de travailler**

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

informatiques collaboratifs. En 2020-2021, afin de respecter les règles sanitaires et la « distanciation physique », les salariés de Luminus ont privilégié le télétravail et ont pu utiliser l'outil Safe@work pour réserver leur espace de travail en ligne, s'ils devaient travailler dans les bureaux.

- **Utilisant l'intelligence artificielle**

Luminus utilise des outils intelligence artificielle afin de maximiser l'efficacité énergétique de ses bâtiments ainsi que celle de ses clients.

- **Mesurant son empreinte numérique**

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



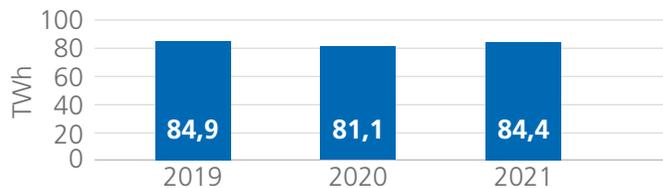
## Marchés gaz et électricité : les faits marquants externes en 2021

L'année 2021 a été marquée par une forte hausse de la consommation d'électricité en Belgique, liée à la reprise économique post crise sanitaire. Les prix de l'énergie, gaz puis électricité, sont également en forte augmentation.

### Consommation d'électricité en hausse, consommation de gaz stable

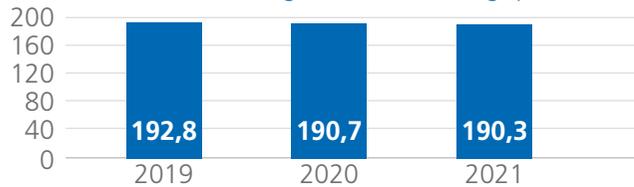
La consommation d'électricité a augmenté de 4% (84,4 TWh au lieu de 81,1 TWh en 2020), soit un niveau similaire à celui de 2019 (84,9 TWh), tandis que la consommation de gaz naturel est quasiment stable (190,3 TWh au lieu de 190,7 TWh en 2020). A noter que la consommation de gaz des clients résidentiels a augmenté, du fait de la météo moins clémente en 2021, tandis que celle des centrales alimentées au gaz naturel a baissé.

Consommation d'électricité en Belgique



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

Consommation de gaz naturel en Belgique



Source : CREG, sur base des données de Fluxys Belgium.

### Mix électrique : augmentation de la production décarbonée, grâce au nucléaire et aux énergies renouvelables, malgré une année peu venteuse

Du point de vue du mix électrique belge, quelques évolutions notables :

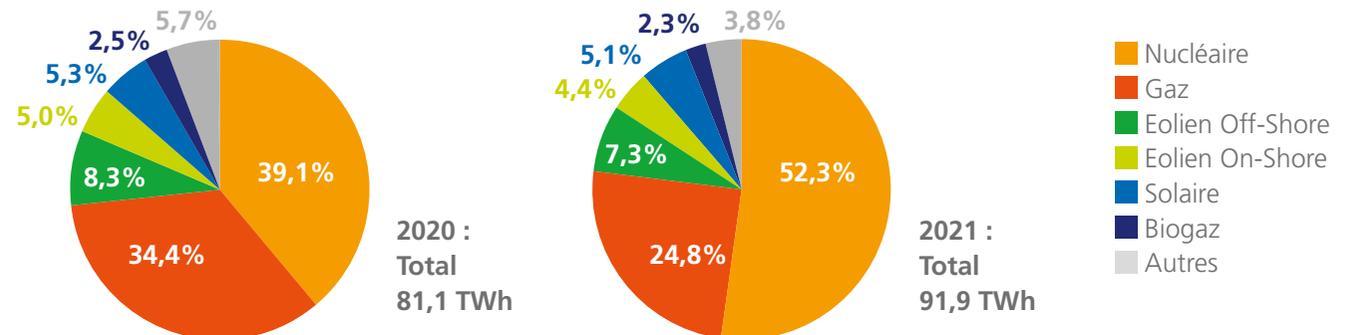
1 - La part du nucléaire est en forte hausse, couvrant 52,3% des besoins en électricité. C'est un chiffre plus élevé qu'en 2020 (39,1%), du fait de la disponibilité accrue des centrales nucléaires belges, notamment le fonctionnement durant la plus grande partie de l'année de Tihange 1.

2 - La production des centrales à gaz est en baisse : elle couvre 24,8% des besoins en électricité au lieu de 34,4% en 2020. Cette baisse est due à l'amélioration de la disponibilité des capacités nucléaires belges, ainsi qu'à l'augmentation des prix du gaz.

3 - La part de l'éolien offshore et surtout onshore est en légère baisse, en raison d'un déficit de vent observé durant la plus grande partie de l'année. La part du solaire est en légère hausse, à hauteur de 5%. Au total, la production renouvelable a légèrement progressé, en raison de l'augmentation des capacités installées, tant éoliennes que photovoltaïques.

4 - Un nouveau record annuel de production renouvelable a été atteint le 21 mai 2021, avec 6 420 MWh (production photovoltaïque et éolienne). Ce jour-là, l'énergie renouvelable a couvert plus de 50% de la consommation (cela s'est produit durant 2% du temps en 2021).

Mix électrique belge



Source : Elia.



## Électricité : nouvelle hausse de la volatilité des prix de déséquilibre

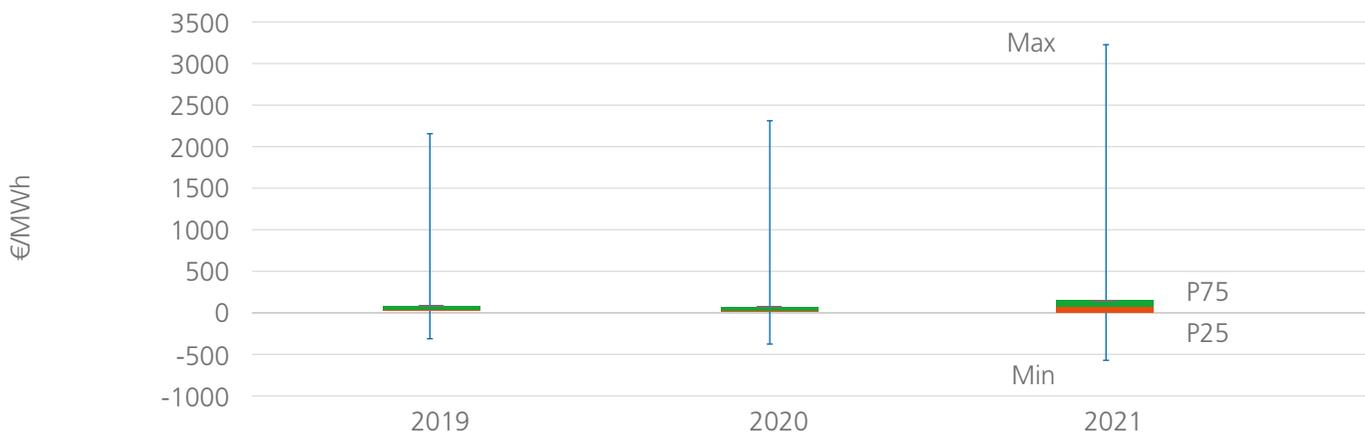
Depuis 2020, la volatilité des prix de déséquilibre a augmenté en raison d'un changement de méthodologie mis en place par Elia. L'évolution du mode de calcul « alpha » amplifie le prix en cas de déséquilibre structurel du système et incite donc les acteurs à réagir de manière plus proactive en cas de déséquilibre. En outre, les services auxiliaires (aFRR\* et mFRR\*\*) ont été activés par Elia à des prix beaucoup plus élevés.

Le graphique ci-contre montre la répartition des prix de déséquilibre belges par année :

- Min : prix minimum observé, soit -565 €/MWh en 2021
- Max : prix maximum observé, soit 3 200 €/MWh en 2021
- P25 (bord inférieur du bloc orange) : le percentile 25% indique que 25% des prix de déséquilibre les moins chers étaient inférieurs à 12 €/MWh
- P75 (bord supérieur du bloc vert) : le percentile 75% indique que 25% des prix de déséquilibre les plus chers étaient supérieurs à 152 €/MWh

L'évolution observée, avec des variations encore plus marquées que les années précédentes, est liée aux modifications apportées par Elia, à l'augmentation des prix court terme ainsi qu'à l'arrêt pour entretien d'une station de pompage-turbinage belge de grande capacité.

Distribution des prix de déséquilibre\*\*\*



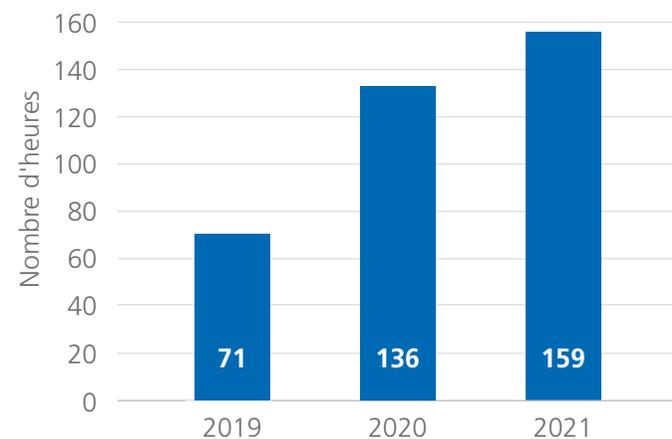
Source : Luminus, sur base des données d'Elia.

## Électricité : fréquence accrue des prix court terme négatifs

Le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a augmenté en 2021 (159 heures dans l'année) par rapport à 2020 (136 heures dans l'année).

Cette augmentation est notamment due à l'augmentation de la production des énergies renouvelables, disponibles de façon intermittente et aléatoire – y compris durant les périodes de faible activité économique (heures creuses ou week-ends...).

Prix à court terme négatifs



Source : Luminus.

\* aFRR : Processus automatique de restauration de la fréquence (service requis par Elia)

\*\* mFRR : Restauration de la fréquence par activation manuelle (service requis par Elia)

\*\*\* Le prix de déséquilibre est 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.

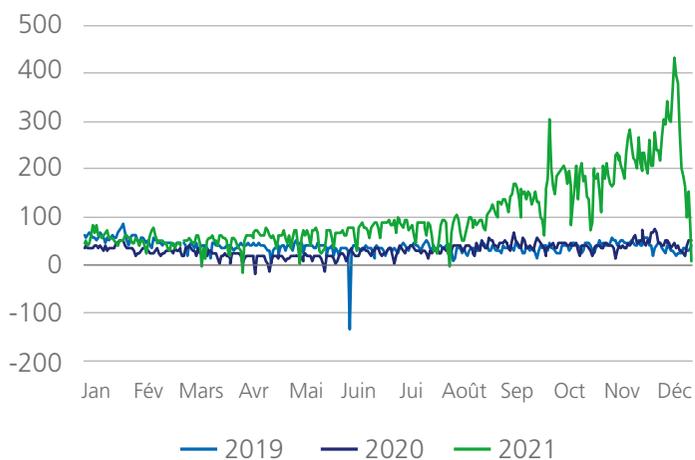


### Hausse des prix de l'électricité, à court et moyen terme

Les prix day ahead (court terme) de l'électricité ont augmenté en 2021, pour atteindre 104,12 €/MWh en moyenne, par rapport à 31,88 €/MWh en 2020 (soit +227% d'augmentation). Cette hausse est notamment due à l'augmentation des prix du gaz à compter du deuxième semestre. En effet, le niveau de prix des échanges sur les marchés de gros est déterminé en fonction du prix marginal du dernier moyen de production mobilisé pour assurer l'équilibre production/consommation (le plus souvent, une centrale alimentée en gaz naturel). Ce prix a également été impacté par la hausse des prix des quotas carbone.

Les prix forward (à terme) de l'électricité ont également augmenté de 112,8% en 2021, pour les raisons décrites plus haut. La baisse observée en toute fin d'année correspond à la période des congés, durant laquelle la consommation d'électricité est traditionnellement plus faible, accompagnée en 2021 de températures supérieures aux normales saisonnières, avec par conséquent une moindre pression sur les prix.

Prix de l'électricité à court terme



Source : Luminus.

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



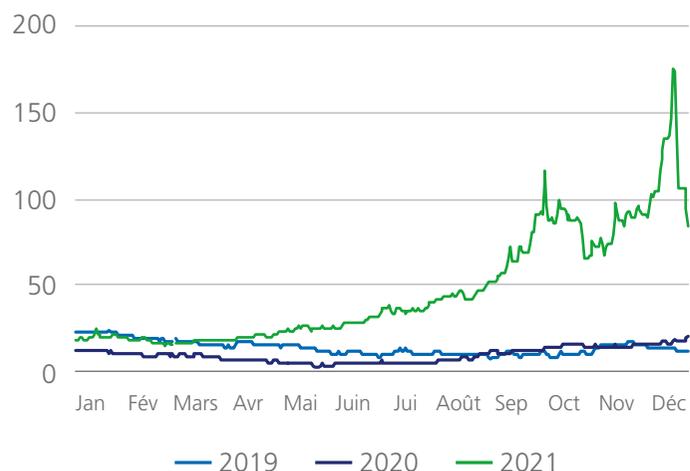
Source : Luminus.

## Forte hausse des prix du gaz à compter du mois d'août

Le prix moyen du gaz sur le marché à court terme a fortement augmenté au deuxième trimestre 2021, passant de 9,34 €/MWh en 2020 à 46,50 €/MWh en 2021. Cette hausse est également observable sur le marché à terme : le prix à terme Y+1 est passé de 13,46 €/MWh en 2020 à 33,53 €/MWh en 2021.

Cette forte hausse est liée à la reprise économique post crise-sanitaire, la demande de gaz sur les marchés asiatiques ayant fortement augmenté. De plus, les tensions géopolitiques sur l'approvisionnement en gaz russe ont commencé à partir de l'été – celles-ci se sont aggravées tout au long du deuxième semestre. La hausse des prix a été d'autant plus marquée que les stocks de gaz européens étaient exceptionnellement bas à l'approche de l'hiver.

Prix du gaz sur le marché à court terme



Source : Luminus.

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



Source : Luminus.

## Prix des quotas carbone en forte hausse

En 2021, le prix des quotas carbone a fluctué autour de 52,48 €/tonne en moyenne, au lieu de 24,47 €/tonne en 2020, atteignant un prix minimum de 31,62 €/tonne et un maximum de 88,88 €/tonne. Cette forte augmentation du prix moyen (+114%) est liée à la reprise économique et au renforcement des objectifs européens de réduction des émissions de gaz à effet de serre de 40% à 55% d'ici 2030, officialisés en juillet 2021. La perspective de suppression des quotas gratuits à partir de 2036 a également exercé une pression sur les prix. De plus, en fin d'année, le niveau de prix des quotas carbone a augmenté du fait de la hausse des prix du gaz sur les marchés mondiaux.

Prix des quotas carbone



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



# Coût de l'énergie pour les clients finaux

## L'énergie consommée représente entre 42 et 48% de la facture totale d'électricité

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

### Un niveau de prix tributaire de facteurs externes

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

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

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

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

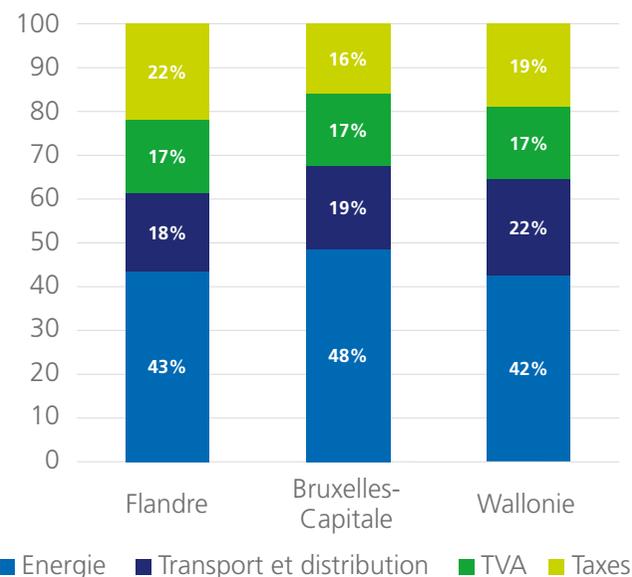
Pour les entreprises, le prix de l'électricité et du gaz peut être fixe ou fonction des prix de marché, selon des formules permettant de lisser ou non les variations de prix sur les marchés de gros, de rémunérer la flexibilité, de garantir une électricité d'origine renouvelable, etc.

Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou du gaz compensé en CO<sub>2</sub>.

### Evolution des composantes de la facture globale d'électricité

Le graphe ci-contre montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. L'électricité ne représente pas la moitié de la facture totale, tandis que les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA et la cotisation fédérale.

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



Source : CREG - Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel.  
- Décembre 2021 -



## 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.

Une seule modification a été apportée à cette chaîne de valeur en 2021. Celle-ci concerne l'installation des chaudières (seule la maintenance est désormais prise en charge par le groupe Luminus).

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

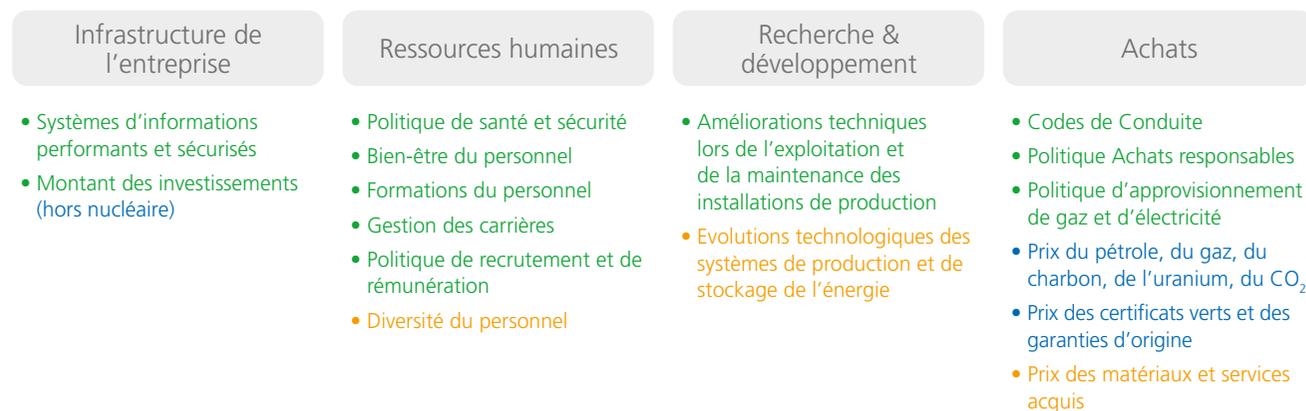
- du type d'activités : « core business » ou « soutien », ou des différents métiers (production d'énergie, vente d'énergie, services énergétiques) ;
- du degré de contrôle de Luminus sur l'activité (en vert, contrôle direct ; en orange contrôle partiel ; en bleu aucun contrôle).

### Activités de base



Clients finaux

### Activités de soutien



# Impacts directs et indirects de l'activité

Les standards GRI recommandent d'inclure dans un rapport 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.

	« 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 <sub>2</sub> , 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 <sub>2</sub> , 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
RESSOURCES HUMAINES	Sécurité et bien-être au travail	Taux d'accidents, motivation du personnel, satisfaction clients, innovation, performance économique	Personnel, actionnaires	Santé publique, partenaires sociaux, clients, famille du personnel	X	X	X	X
	Développement des compétences	Innovation, performance économique, motivation personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, éducation		X	X	X
	Diversité	Inclusion, réputation	Personnel	Citoyens	X		X	
PERFORMANCE ECONOMIQUE	Performance économique	Profitabilité	Personnel, filiales, actionnaires	Pouvoirs publics (taxes), fournisseurs, clients	X	X	X	



## Un dialogue soutenu avec les parties prenantes

### 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 ;
- des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables (ex : e-NosVents, Activent Wallonie, Luminus Wind Together, Lumiwind) ;

- des partenariats avec des associations (cf. Jane Goodall Belgium Institute, page 53) ;
- un rapport RSE publié chaque année depuis 2012 ;
- une évaluation régulière du rapport RSE par de jeunes ; actifs ou des étudiants : ce fut le cas en 2015 (Antwerp Management School), 2016 (UC Louvain) et 2018 (Generation T)
- des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport (cf., en annexe, les études menées en 2019 auprès des leaders d'opinion et des clients résidentiels, pour mettre à jour la matrice de matérialité) ;
- les enquêtes de satisfaction menées auprès des clients (cf. pages 56 et 57) peuvent également être considérées comme une forme de dialogue avec les parties prenantes, centrées sur les produits et services vendus.



### 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.

## 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.

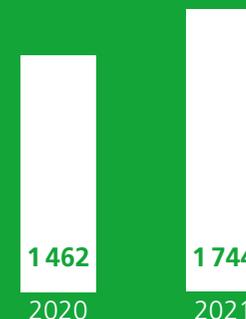
En 2021, 26 réunions, obligatoires ou non, ont été organisées. Soit 18 réunions, toutes volontaires, en Flandre et 8 en Wallonie, dont 6 obligatoires.

## Coopératives éoliennes : faciliter l'investissement citoyen

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 2021, 1 744 membres avaient acquis 232 922 parts de la coopérative, soit une augmentation de près de 20% des membres par rapport à 2020. 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, qui avait permis de collecter 5 millions d'euros en 2019, comptait 3 940 membres au 31 décembre 2021.

Membres de la coopérative Lumiwind à fin décembre



SDG 13.3 – ENG 3

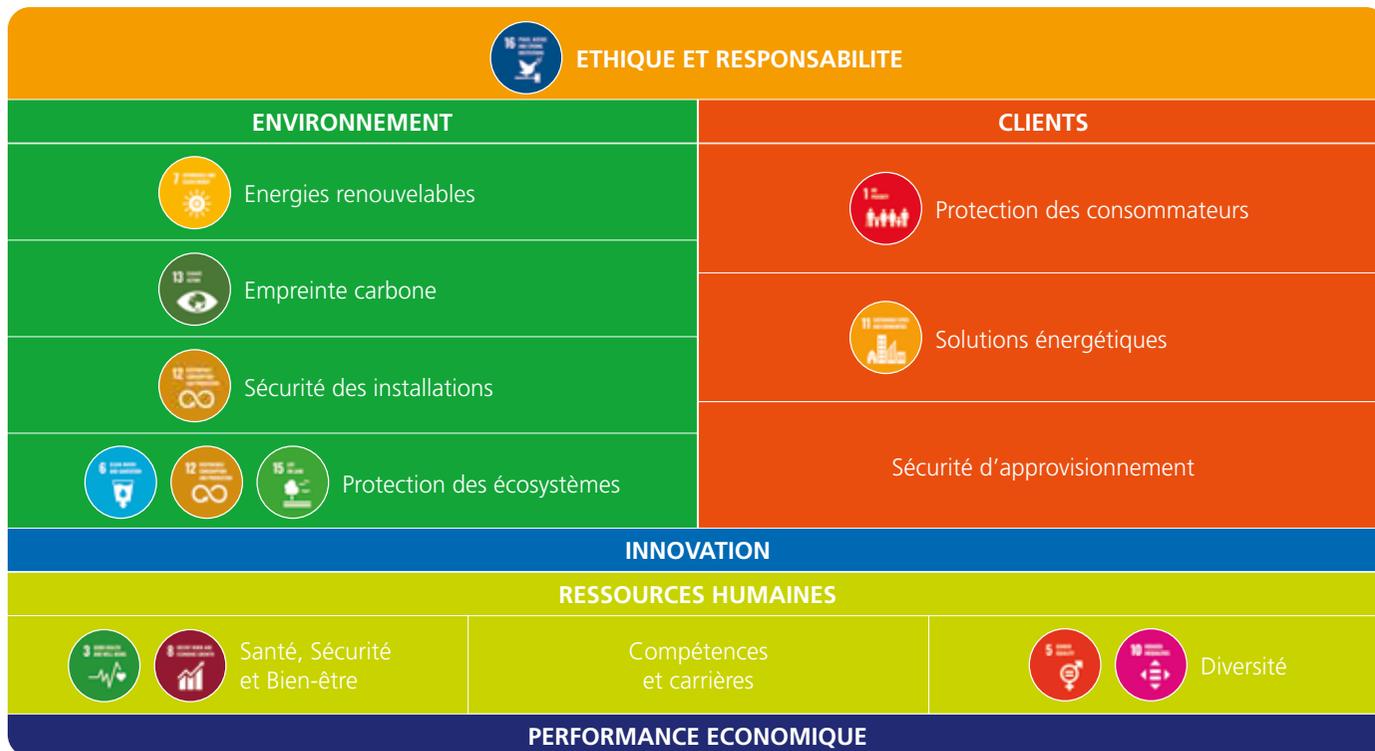
Source : Lumiwind.

		Réunions obligatoires	Réunions volontaires	Total
2019	Flandre	4	9	13
	Wallonie	15	1	16
	<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>10</b>	<b>29</b>
2020	Flandre	0	18 (6 présentiel)	18
	Wallonie	4 (présentiel)	3 (présentiel)	7
	<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>21</b>	<b>24</b>
2021	Flandre	0	18	18
	Wallonie	6	2	8
	<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>20</b>	<b>26</b>



## Rapport RSE : 13 thématiques prioritaires ou DMA (« Disclosures on Management Approach »)

Le présent rapport, relatif à l'année 2021, 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 97 à 102).



### 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'est 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 en cours.
- 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 rapport RSE de Luminus reste un rapport volontariste, sans équivalent dans le secteur de l'énergie belge. Par conséquent, il n'a pas été possible d'établir de comparaison détaillée avec des entreprises concurrentes – sauf benchmark rendu public par les régulateurs (cf. page 58).

Le rapport RSE de Luminus n'est pas certifié dans son ensemble, même s'il intègre des indicateurs certifiés, notamment en ce qui concerne le bilan social (cf. chapitre Ressources Humaines), financier (cf. chapitre Performance Economique) ou environnemental (empreinte carbone calculée par CO2 Logic).

## Eolien et biodiversité : une matinée d'échanges fructueux

A l'occasion de la journée mondiale de la biodiversité, Luminus et Faune & Biotopes ont présenté les résultats obtenus en Hesbaye, après plusieurs saisons d'observation de l'avifaune présente sur 44 hectares de mesures compensatoires.

Le 21 mai 2021, à la ferme Agri Gathy de Wasseiges, différents intervenants ont détaillé les résultats obtenus sur les zones dédiées à la biodiversité, mises en place il y a quelques années à Héron et à Villers-Le Bouillet. A proximité du parc de Villers, ce sont près de 36 hectares de couverts nourriciers à base de céréales et de tournières enherbées qui sont répartis sur six parcelles. A proximité du parc de Héron, les couverts nourriciers et les couverts enherbés fauchés tardivement représentent 8,25 hectares, sur dix parcelles.

Présentation des résultats de sept saisons de suivi à Héron. De gauche à droite : Martine Moreau, Communication Luminus ; Amandine Delalieux, Faune et Biotopes ; Xavier Leblanc, Wind Business Director Luminus ; Grégoire Dallemagne, CEO Luminus ; Thomas Courtois, Bourgmestre de Wasseiges à la ferme Agri Gathy, dont l'exploitation accueille des mesures compensatoires.

Grâce aux nombreux témoignages et vidéos, les journalistes présents ont pu en apprendre plus sur les actions de Luminus pour protéger et développer la biodiversité en plaine agricole. Le processus de mise en place des mesures de compensation a été clairement expliqué par l'association Faune & Biotopes. Après réalisation de l'étude d'incidence environnementale par un cabinet externe, qui permet d'identifier les espèces potentiellement impactées et de définir les mesures à mettre place, Faune & Biotopes réserve au nom de Luminus les parcelles au potentiel le plus intéressant, auprès des agriculteurs. Une fois le cahier des charges validé et le permis octroyé par les autorités publiques, Luminus demande à Faune & Biotopes de lancer la mise en place des mesures par les agriculteurs.

Les mesures sont situées à minima à 500 mètres des éoliennes pour ne pas attirer la faune sauvage trop près de ces dernières et à deux kilomètres au plus. Elles sont de deux types, avec des fonctions complémentaires : offrir un abri aux oiseaux, pour qu'ils puissent se reposer ou nidifier d'une part, avec un couvert dit « refuge » ; leur permettre de trouver de quoi subvenir à leurs besoins toute l'année, avec un couvert dit « nourricier » d'autre part (insectes et graines).

Depuis 2017, Faune & Biotopes réalise en outre, à la demande de Luminus, des suivis ornithologiques volontaires sur certains parcs. Ils visent à démontrer l'intérêt des mesures, en observant les populations hivernantes et en évaluant les populations nichant sur site au printemps, comme les busards par exemple.

En cinq ans, ce sont 30 visites de terrains qui ont permis d'observer de très nombreuses espèces sur les mesures compensatoires, démontrant l'attractivité de ces dernières pour la faune des plaines.



Un Faucon Crécerelle à l'aguet sur les mesures compensatoires.



Les relevés de Faune & Biotopes ainsi que les explications données dans une vidéo de Benoit Huc attestent de la richesse présente sur ces mesures.



## Journée Internationale du Vent : visites de travail et balades à vélo autour des éoliennes

Comme chaque année, Luminus a profité de la Journée Internationale du Vent pour proposer des événements sur différents sites éoliens, autour de Héron, Gembloux, Villers-le-Bouillet, Mol et Dessel.

### Visites de travail des ministres à Gembloux et à Héron

Le 15 juin, Frédéric Daerden, ministre du budget de la Région wallonne, a participé à une réunion de travail organisée sur le site de Fri-Pharma, à Gembloux. Les ministres Henry et Collignon ont visité le parc éolien de Héron le même jour.

L'objectif de ces réunions était de réfléchir au développement des énergies renouvelables dans les parcs d'activités wallons et de plaider pour un recours accru à ces énergies en Wallonie.

Pour respecter l'objectif fixé à 2 100 MW de capacité éolienne installée d'ici fin 2030, la Région wallonne doit construire 100 MW chaque année. Soit environ 30 éoliennes par an.

Cette visite a été l'occasion pour Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus, de rappeler que les permis éoliens sont de plus en plus difficiles à obtenir.

Le parc éolien de Héron est situé le long de l'E42 et compte trois éoliennes de 2,5 MW. Au moment de la visite, des travaux étaient en cours pour construire trois éoliennes supplémentaires.

De gauche à droite : Philippe Henry, Vice-président de la Région wallonne et ministre du Climat, de l'Energie, de la Mobilité et des Infrastructures ; Gregoire Dallemagne, CEO Luminus ; Christophe Collignon, ministre du Logement, des Pouvoirs locaux et de la Ville.



De gauche à droite : Patrick Dierckx, administrateur de Fri-Pharma ; Sébastien Humblet, Président d'Idefin ; Frédéric Daerden, Vice-président et ministre du Budget, de la Fonction publique et de l'Egalité des chances ; Grégoire Dallemagne, CEO Luminus.

### Balade à vélo autour des éoliennes, à Mol-Dessel et à Villers-le-Bouillet

Le dimanche 13 juin, Luminus a organisé une balade à vélo pour ses clients et riverains à Mol- Dessel, à l'occasion de la Journée Internationale du Vent. L'itinéraire tracé passait devant plusieurs éoliennes Luminus. Les participants ont reçu plus d'informations sur le fonctionnement des éoliennes grâce à divers panneaux d'information installés sur des aires de repos tout au long du parcours. Une randonnée à vélo a également été organisée autour du parc éolien de Villers-le-Bouillet.



La randonnée cycliste proposée le long des éoliennes de Mol/ Dessel a donné lieu à la réalisation d'une vidéo\*.



\* <https://www.youtube.com/watch?v=zfDibpQfmwU>

## Luminus, IDETA et IPALLE s'associent pour créer Eol'Wapi, vecteur du développement éolien en Wallonie picarde

En septembre 2021, les activités éoliennes de Luminus, IDETA et IPALLE ont fusionné pour regrouper, sous une seule entité partagée, 17 turbines déjà construites dans la région. L'objectif est de faciliter l'exploitation et le développement futur de l'énergie éolienne en Wallonie picarde.

L'Agence de Développement Territorial IDETA, l'intercommunale de gestion des déchets IPALLE et Luminus ont acté la fusion de leurs activités éoliennes en Wallonie picarde, lors d'un point presse organisé sur la ZAE Polaris à Peruwelz, le 17 novembre 2021.

Cette première phase regroupe les parcs de Leuze, Estaimpuis, Polaris et Moulins Saint-Roch, soit 37,8 MW ou l'équivalent de la production de 23 500 ménages\*. Lors de la deuxième phase en 2023, les 17 éoliennes existantes et en construction d'E-NosVents doivent s'ajouter à Eol'Wapi pour porter le nombre total d'éoliennes à 34, soit 80,8 MW.

Luminus cherche à s'ancrer toujours plus dans les régions afin de faciliter les synergies entre les différents acteurs territoriaux. Eol'Wapi regroupe au sein de son conseil d'administration dix membres venant des trois entités, pour partager la gestion de cette nouvelle filiale commune.

Concrètement, les 17 éoliennes de Luminus, IPALLE et IDETA sont désormais gérées par un seul organisme. La maintenance et l'optimisation des turbines sont sous la responsabilité de Luminus, qui rachète une grande partie de l'énergie produite par les parcs pour la revendre aux clients. IPALLE, bien présent localement, s'occupe de l'entretien des sites et des interventions rapides sur les éoliennes, tandis que IDETA est en charge du suivi administratif. Les coûts d'investissement des futurs projets doivent être quant à eux partagés entre les trois acteurs.

La production estimée du parc détenu à terme par Eol'Wapi représenterait 175 000 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation de près de 50 000 familles\*.

### Une éolienne citoyenne à Juprelle

L'une des cinq éoliennes construites par Luminus sur le parc de Juprelle a été inaugurée par la coopérative Aux Vents de Liège, en présence de Philippe Henry, ministre wallon de l'Énergie, du Climat, des Infrastructures, et de la Mobilité, le 16 octobre 2021.

Cette coopérative, issue d'une collaboration entre trois coopératives, a permis de récolter 1,3 millions d'euros auprès des membres de HesbEnergie, BronsGroen et CooperLIC, pour financer l'acquisition. Un crédit bancaire a en outre été contracté pour financer la totalité de l'investissement. La maintenance de l'éolienne est sous-traitée à Luminus pour une durée de cinq ans, à compter de sa mise en service en juin 2021.

Célébration de la naissance d'Eol'Wapi, le 17 novembre, sur la ZAE Polaris à Peruwelz.



De gauche à droite : Brigitte Vandermeer, administratrice de la coopérative liégeoise CooperLIC ; Stéphane de Walque, Président de HesbEnergie ; Xavier Leblanc, Wind Business Director, Luminus ; Philippe Henry, ministre wallon de l'Énergie ; Muriel Gerkens, administratrice de Aux Vents de Liège.

\* Calcul basé sur une consommation de 3,5 MWh/an par famille

## Luminus et Zefier créent Zo-Fier, une filiale commune pour développer des projets éoliens

Le 18 janvier 2021, la société Zo-Fier NV a été fondée par la société de capital-investissement municipale Zefier et par Luminus. Cette filiale commune vise à développer, construire et exploiter des projets de production d'énergie renouvelable, en collaboration avec des villes et communes flamandes.

La sprl Zefier, fondée en 2017, est la plus grande coopérative citoyenne de Flandre. Son objectif est de financer des projets renouvelables (éoliennes et panneaux solaires) pour le compte des citoyens des différentes communes flamandes. Au 31 décembre 2021, Zefier était active dans 168 communes.

Grâce à la création de Zo-Fier avec Luminus, les villes et communes membres de Zefier peuvent investir dans des projets d'énergie renouvelable développés par Luminus. Elles peuvent même s'associer entre elles pour financer des projets locaux. Ces partenariats stratégiques permettent aux communes de percevoir une partie du revenu issu de ces projets (de 15 à 49%, selon leur quote-part).

### Un premier projet à Eeklo

Zo-Fier a réalisé son premier projet à Eeklo en 2021. La ville d'Eeklo a participé au financement de la construction d'une éolienne de 2,2 MW via Zefier. La production annuelle estimée est d'environ 5 000 MWh, soit l'équivalent de la consommation de 1 400 familles.

Cette production renouvelable représente une réduction annuelle des émissions d'environ 935 tonnes\* de CO<sub>2</sub>.

La ville d'Eeklo percevra 45% des revenus de l'éolienne, via Zefier, ce qui lui permettra de financer des projets durables pour l'ensemble des citoyens.

Le premier projet éolien de Zo-Fier a été inauguré le 10 septembre 2021.

De gauche à droite : Yannick Soares, Controlling Director Luminus ; Henk Kindt, échevin de Roeselare et président de Zefier ; Kris Callebaut, Wind Development Manager Luminus ; Luc Vandevelde, bourgmestre d'Eeklo ; Philippe Rossie, directeur de Zefier ; Frederik Snoeck, Corporate Director Production Luminus ; Christophe De Waele, premier échevin d'Eeklo et président de Zefier.

Visite de l'éolienne d'Eeklo, co-financée par Luminus et Zefier.



\* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour l'éolien (référence GIEC 2014) et 198 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2020).



## Un cadre qui évolue en permanence pour intégrer de nouveaux défis

### Les enjeux

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

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

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

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

### Le cadre

#### La politique « Ethique et Conformité juridique »

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

#### La politique « Responsabilité sociétale d'entreprise »

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

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

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

#### Gouvernance RSE

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

En 2021, plusieurs actions ont concerné l'éthique et les achats : contrôles d'intégrité, questionnaire RSE, etc.

#### Le Code de Conduite

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

#### La politique d'achats responsables

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

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

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

#### 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](mailto: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.

### Fournisseurs clés : un questionnaire RSE

En 2021, un questionnaire RSE a été envoyé à une sélection de 30 importants fournisseurs avec lesquels Luminus collabore, afin de mieux comprendre leur maturité en matière de responsabilité sociétale d'entreprise et leur impact carbone.

Répondre au questionnaire RSE est désormais l'une des conditions précontractuelles pour les nouveaux fournisseurs.

## Protection de la vie privée

Luminus prend à cœur 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.

## Cybersécurité

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

## Les indicateurs

	2019	2020	2021
Alertes concernant les achats - GRI 205-3 - SDG 16.5 - ENG 1	1	0	0
Incidents éthiques signalés au Groupe EDF - SDG 16.5 - ENG 1	0	2	0
Audits internes clôturés dans l'année - SDG 16.7 - ENG 1	6	4	6
Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi l'e-learning sur le « Code de Conduite » au 31 décembre - SDG 16.5 - ENG 1	67	64	74

### Aucun incident éthique signalé au groupe EDF

Les incidents éthiques peuvent être signalés tant via [ethics@luminus.be](mailto:ethics@luminus.be) que via le dispositif d'alerte du groupe EDF\*. Aucun incident n'a été signalé en 2021.

Au quatrième trimestre, une enquête qualité et anti-fraude approfondie a été lancée, après des plaintes répétées concernant certains sous-traitants en charge des ventes téléphoniques. Les conclusions de l'enquête ont été présentées à la direction, ce qui a conduit à des mesures concrètes en 2021 (arrêt des relations commerciales avec plusieurs sous-traitants).

### Six audits en 2021

En 2021, le département Contrôle Interne de Luminus a mené à terme six audits. L'efficacité des mesures de contrôle anti-corruption a notamment été évaluée, tandis que les activités d'Essent Belgium ont été soumises à un contrôle rigoureux durant toute la phase d'intégration. Les résultats des audits ont été présentés au comité de direction ainsi qu'au comité d'Audit et de Gestion des risques.

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



## Score EcoVadis : Luminus reste dans le 1 % du sommet du classement des entreprises évaluées et conserve sa médaille Platine

Avec un score de 78/100 en 2021, 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.

### Une note moyenne de 78/100

Luminus obtient les scores suivants pour les quatre thèmes ciblés par la société EcoVadis, afin d'évaluer la performance extra-financière de Luminus :

- Le thème de l'environnement reste à un niveau « exceptionnel », avec un score de 90/100, contre une moyenne de 53/100 dans le secteur.
- Au niveau des pratiques sociales et des droits humains, Luminus atteint le niveau « avancé » avec un score de 80/100, contre une moyenne de 54/100 pour cette thématique au sein du secteur.
- L'éthique des affaires et les achats responsables atteignent tous deux le niveau « modéré » avec 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.

### La méthodologie EcoVadis

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

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

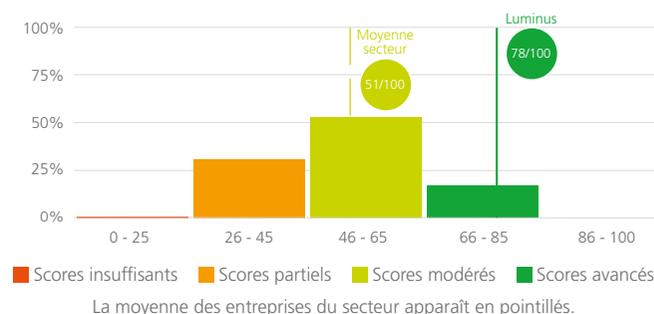
La note attribuée pour chacun des quatre thèmes tient compte de trois aspects : les politiques, les actions et les résultats. Les politiques représentent 25% du score, les actions 40% et les résultats 35%.

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

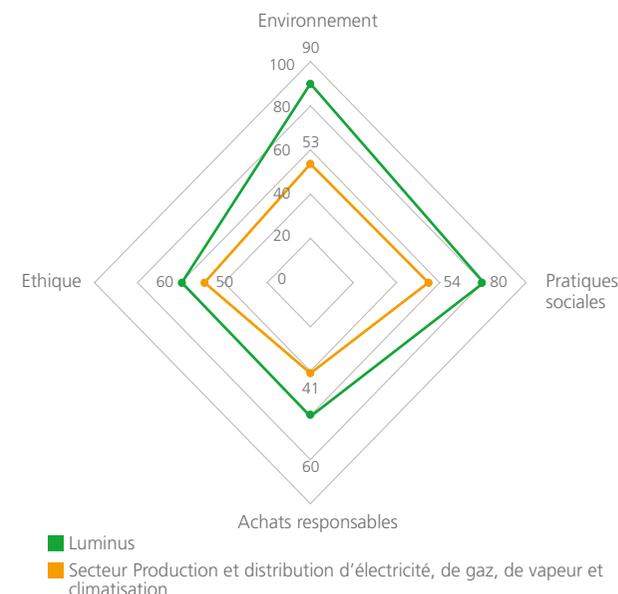
La note globale est une moyenne pondérée des notes attribuées par thème. Chaque thème possède un poids différent en fonction du secteur d'activité, de la taille et de la localisation géographique des entreprises, sur un total de quatre points.

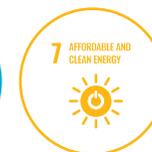
Pour le secteur « Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation », l'environnement et le social sont les critères les plus importants.

### Score global des entreprises du secteur



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





## Les enjeux environnementaux : éviter, réduire ou compenser

### Energies renouvelables

Le développement des énergies renouvelables, qu'il s'agisse 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 CO<sub>2</sub> 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 représentent 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 50001 : le plan d'action annuel a progressé

En 2021, le plan d'action de Luminus mis en oeuvre dans le cadre de sa certification ISO 50001 a progressé sur plusieurs points. En particulier :

- l'éclairage des sites de Ham, Seraing et Ringvaart est en cours de modernisation, avec déjà une économie de 4 620 kco<sub>2</sub>e/an à Ringvaart ;
- un système de détection des fuites d'air et d'analyse de performance a été mis en oeuvre pour analyser la performance des compresseurs air du cycle combiné gaz de Seraing ;

- sur le site d'Angleur, une modification du système d'alimentation en air comprimé a été mise en place ;
- l'installation d'un système de mesure de la consommation d'énergie de l'air conditionné sur le site de Ham, suite à un audit sur les systèmes de climatisation de différents sites.

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 oeuvre 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).

# Les aléas climatiques affectent la production renouvelable

## Le cadre

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

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

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

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

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est 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 provinciale. 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

### 62,8 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Le leadership de Luminus dans l'éolien terrestre s'est encore renforcé en 2021.

Le montant total des investissements directs et indirects consacrés aux énergies renouvelables s'élève à 62,8 millions d'euros, soit un total de 273 millions d'euros en trois ans.

Le montant fort élevé des investissements 2019 s'explique en partie du fait de la rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin. Au total, 27 millions d'euros avaient été mobilisés pour prolonger la durée de vie de l'installation et limiter les incidences sur les poissons migrateurs, anguilles et saumons.

La légère baisse des investissements 2021 est due à la diminution du nombre d'éoliennes construites (17 en 2021 au lieu de 22 en 2020), ainsi qu'au plus faible nombre d'éoliennes à construire en 2022, du fait d'une baisse du nombre de permis obtenus.

### 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.

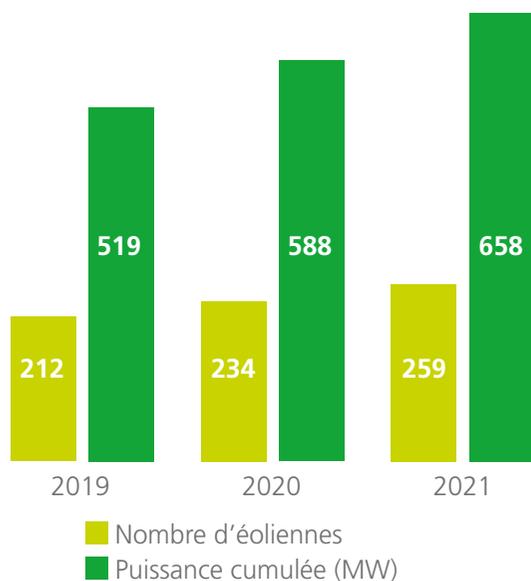
## 17 nouvelles éoliennes construites en 2021

La capacité de production totale est passée de 588,4 MW à 658 MW, soit une augmentation de 12%, pour un total de 259 éoliennes.

En 2021, 17 éoliennes ont été construites, à Juprelle (4), Nives (4), Héron 2 (3), Beringen (2), Eeklo (1), Zelzate (1), ainsi que chez NRB Herstal (1) et H&M Ghlin (1).

En outre, la création d'Eol'Wapi en septembre 2021 s'est accompagnée de l'acquisition de 8 éoliennes, par échanges d'actions, dont 2 construites à Estaimpuis en 2021.

Nombre d'éoliennes au 31 décembre



SDG 7.2 - ENG 3

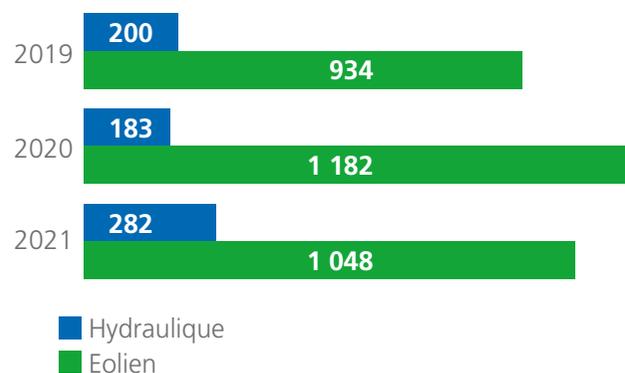
Source : Luminus.

## Production hydroélectrique en hausse (+54%), production éolienne en baisse (-11,6%)

En 2021, la production d'électricité éolienne de Luminus a baissé (-11,6%), malgré l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement, en raison du déficit de vent observé durant la plus grande partie de l'année. La production éolienne 2021 s'élève à 1 048 GWh.

La production hydro-électrique a fortement augmenté (+54%), en raison d'une pluviosité très importante, y compris durant l'été. Elle s'établit à 282 GWh soit une production très supérieure aux moyennes annuelles.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Luminus.

## 20 nouvelles demandes de permis

En 2021, 20 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 138,7 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 Seneffe, Evergem Kleine Nest, ATS Langerbrugge Gent, AGC Zeebrugge, Halle Barry Callebaut, Saintes Van Mieghem, B-Mix Tessenderlo, Bidfood Thuin et Villers.

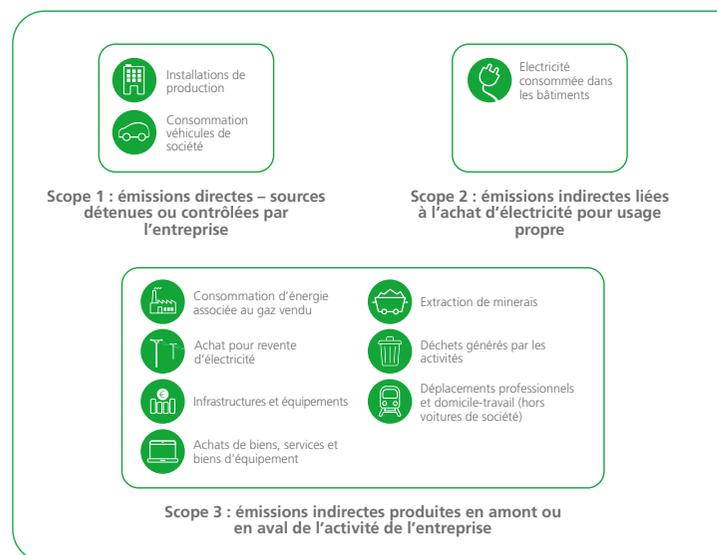
## Réduction de 3,4% des émissions de gaz à effet de serre

### Le cadre

Les émissions des centrales thermiques 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 CO<sub>2</sub>.

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 œuvre 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 (CO<sub>2</sub>), méthane (CH<sub>4</sub>), protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), hydrofluorocarbures (HFCs), hexafluorure de soufre (SF<sub>6</sub>), trifluorure d'azote (NF<sub>3</sub>) et perfluorocarbures (PFCs). Les données sont présentées en tonnes de CO<sub>2</sub>-équivalent (tCO<sub>2</sub>e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

Le 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.

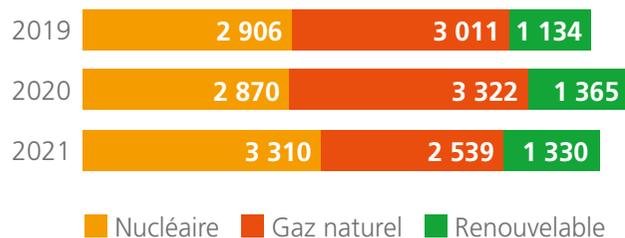
## Les indicateurs

### Mix électrique en propre : production globale en baisse

En 2021, le volume d'électricité produit par Luminus est en légère baisse (-5%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique (-23,6%) et éolienne (-11,6%), malgré l'augmentation de la production d'origine nucléaire (+15,5%) et hydraulique (+54%). Le mix de production 2021 se compose d'énergie nucléaire à hauteur de 46%, de thermique (gaz naturel) à hauteur de 35%, et d'énergies renouvelables à hauteur de 19%.

Au total, les énergies décarbonées représentent 64,6% de la production de Luminus (en hausse de 8,6 points par rapport à 2020).

#### 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 d'énergie renouvelable est en baisse (-2,5%) par rapport à 2020, en raison du déficit de vent observé durant la plus grande partie de l'année, et ce malgré l'augmentation de la capacité éolienne installée. La production d'énergie hydraulique est en forte hausse (+54%), du fait d'une pluviosité exceptionnelle. Au total, pour la troisième année consécutive, la production d'énergie renouvelable de Luminus dépasse 1 TWh.

La production d'origine nucléaire est en hausse (+15,5%), en raison de la bonne disponibilité des centrales nucléaires dans lesquelles Luminus détient une part de 10,2%.

La production des centrales à gaz est en baisse (-23,6%) par rapport à 2020. Cette baisse est due aux conditions de marché, ainsi qu'à un arrêt pour maintenance de la centrale de Seraing durant quelques mois.

L'indicateur ci-contre 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).

### Baisse des émissions de CO<sub>2</sub> du parc de production

Les émissions directes de CO<sub>2</sub> des centrales à gaz de Luminus sont en baisse (-22,7%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique de l'entreprise (-23,6%).

L'intensité carbone de Luminus, exprimée en kilogrammes par mégawattheure, a diminué, de -18,4% par rapport à 2020, en raison de la baisse de la production thermique et de l'augmentation de la production d'origine nucléaire. Ainsi, les émissions de CO<sub>2</sub> rapportées au kilowattheure produit (production de chaleur comprise via les centrales de cogénération) s'élèvent à 143 kg, au lieu de 179 kg en 2020.

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



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

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



Source : Luminus.

## Empreinte carbone globale - total des différents scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 4 943 kilotonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> en 2021, soit une baisse de 3,4% par rapport aux émissions 2020 (5 116 kilotonnes).

La méthodologie de calcul de l'empreinte carbone mise en oeuvre par CO2 Logic a fait l'objet de quelques évolutions détaillées dans la note méthodologique ci-après. Aucun retraitement des données précédemment publiées n'a été effectué. Les émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub> et CH<sub>4</sub>) liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 21% du total de l'empreinte, au lieu de 26,5% en 2020.

Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 représentent 79% de l'empreinte carbone totale (scope 3), soit une hausse de 5,5 points par rapport à 2020 (73,5%).

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

## Scope 1 en baisse

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en baisse de 22,6% (soit 1 048 ktCO<sub>2</sub>e en 2021, au lieu de 1 355 en 2020), en raison des conditions de marché et de l'arrêt pour maintenance de la centrale de Seraing de mai à septembre.

Les émissions directes liées à la flotte de véhicules ont diminué de 10,6%, en raison de l'électrification progressive de l'ensemble des véhicules de société et de la baisse du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules diesel.

Les émissions liées au chauffage des bâtiments de Luminus sont en légère hausse (+8%), du fait des températures extérieures.

## Scope 2 stable

Le scope 2 présenté ci-dessous correspond aux émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus (et déjà incluses dans le scope 1). Il est calculé de deux façons différentes, en application du protocole GHG :

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

En 2021, les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments loués par Luminus ont baissé (-22%), notamment en raison d'une baisse de la consommation d'électricité sur le site de Hasselt.

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.

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



GRI 305-1

Source : CO2 Logic.

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



Source : CO2 Logic.

## Scope 3 en hausse du fait de l'augmentation des ventes de gaz

Les émissions totales du scope 3 sont en hausse de 3,6%, notamment en raison de l'augmentation importante des émissions liées à la combustion du gaz vendu aux clients finaux. Comme les années précédentes, la composante la plus importante du scope 3 reste celle correspondant aux ventes de gaz naturel aux clients finaux, soit 61,3% du scope 3 (contre 52,6% en 2020). Deux autres composantes significatives représentent respectivement 15,5% (pour l'électricité acquise afin d'être revendue) et 18,2% du scope 3 (pour l'amont des combustibles fossiles).

Les émissions liées aux ventes de gaz aux clients finaux représentent 58% du total de l'empreinte (émissions liées à l'amont du gaz naturel incluses). Elles ont augmenté de 20,2% par rapport à 2020, en grande partie du fait de l'hiver plus rigoureux (augmentation de 22,4% des degrés/jours, selon Synergrid), ainsi que du fait de la réintégration des ventes à Bolt et à Energie.be. L'acquisition d'Essent Belgium a également été comptabilisée à partir du mois de mai. Les ventes de gaz naturel s'établissent à 14 061 GWh pour 2021, contre 11 695 GWh en 2020, ce qui correspond à des émissions de 2 376 ktCO<sub>2</sub>e.

Les émissions liées aux achats d'électricité pour revente à des clients finaux, qui représentent 13% du total de l'empreinte, s'établissent à 605 ktCO<sub>2</sub>e pour 2021 (-34,4%). Cette baisse importante, malgré l'augmentation des volumes achetés, est liée à l'amélioration de la disponibilité de la centrale de Tihange 1 en 2021.

Les émissions liées à l'amont de l'ensemble des combustibles fossiles sont en hausse de 4,3%, en raison de l'augmentation des ventes de gaz. Le poste « équipements et infrastructure » est en hausse de 5,8%.

Ce chiffre comprend en réalité : amont de la production + amont de la vente de gaz + amont du chauffage Luminus + amont des voitures de sociétés. Il s'agit d'une somme de différents éléments du rapport ce qui explique pourquoi on ne retrouve pas directement ce chiffre dans le rapport.

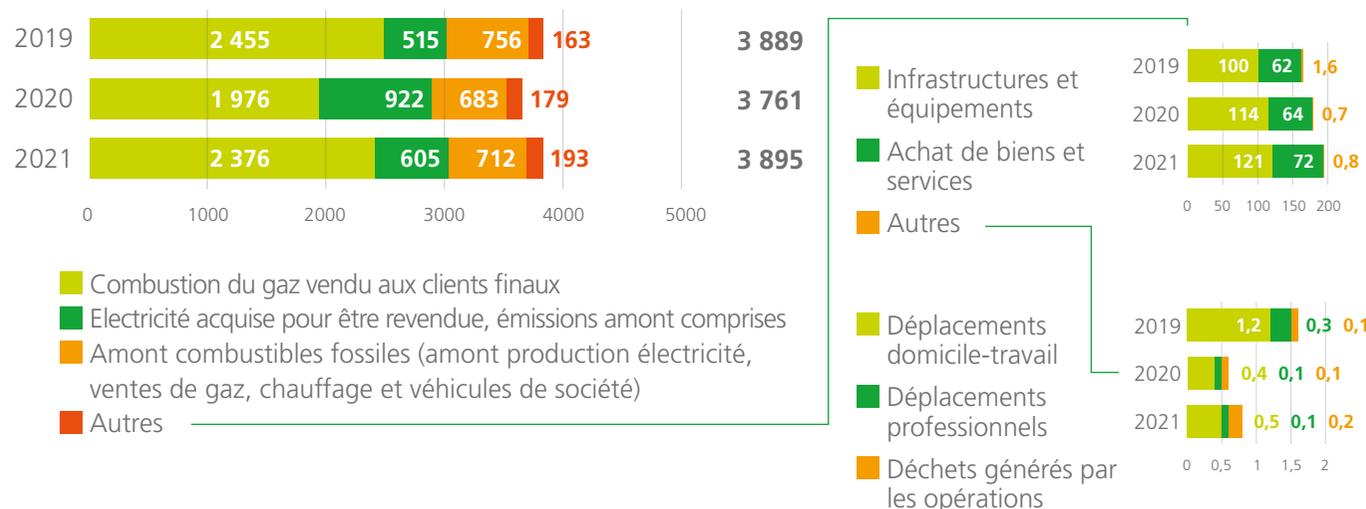
Les émissions liées aux achats de biens et services sont en hausse de 11,4%, principalement du fait des investissements effectués dans des projets/équipements informatiques. Les émissions liées à la mobilité\* (hors émissions directes de la flotte automobile) s'élèvent à 459 tCO<sub>2</sub>e (-8,2%), malgré une légère hausse de l'empreinte des trajets domicile-travail (+7%). Les émissions liées aux déplacements professionnels en revanche sont en forte baisse. En particulier, l'empreinte carbone liés aux vols réalisés par les salariés a baissé de 25%, malgré une augmentation des facteurs d'émission.

Les émissions associées au traitement des déchets sont en baisse (-24%), en raison d'une diminution du volume de déchets industriels classés dangereux.

NB : Les émissions amont et aval correspondant aux participations nucléaires (10,2%) de Luminus dans quatre réacteurs belges ne sont plus comptabilisées dans l'empreinte carbone de Luminus (voir note méthodologique). Pour assurer une cohérence entre les années, ces émissions ont été retirées des bilans carbone 2018, 2019 et 2020.

\* 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 (ktCO<sub>2</sub>e)



GRI305-3

Source : CO2 Logic.

## Comptabilisation des émissions de gaz à effet de serre : évolutions méthodologiques

Comme chaque année, la méthodologie utilisée pour le calcul du bilan carbone a évolué, 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. La plupart des facteurs d'émission ont également été mis à jour.

### Périmètre d'analyse

Concernant l'évolution du périmètre d'analyse, l'électricité et le gaz vendus à « Bolt » et « Energie.be » sont à nouveau pris en compte et intégrés dans le scope 3. Ces volumes avaient été retirés du calcul 2020, car ces filiales n'avaient pas été considérées comme des clients finaux. En effet, le GHG Protocol précise que seules les ventes aux utilisateurs finaux doivent être prises en compte lors du calcul du bilan carbone. En 2021, du fait du contrôle financier de Luminus sur les plateformes Bolt et Energie.be, il a été jugé préférable de réintégrer les volumes vendus dans l'empreinte globale de Luminus.

Les ventes d'énergie auprès des anciens clients de l'entreprise Essent Belgium ont été incluses dans le calcul 2021, pour la période mai-décembre.

Concernant les émissions amont/aval associées aux centrales nucléaires dans lesquelles Luminus a une part de 10,2%, celles-ci ne sont pas prises en compte dans le bilan carbone de Luminus. Cette décision avait été prise en 2020 du fait de l'absence de contrôle opérationnel, stratégique et financier, sur les centrales de Doel 3&4 et Tihange 2&3. Cette exclusion représente 39 ktCO<sub>2</sub>e en 2021, soit moins de 1% des émissions totales (calcul effectué sur la base d'un facteur d'émission de 12 kg CO<sub>2</sub>e/MWh – référence GIEC). Une analyse approfondie du protocole GHG est en cours, afin de vérifier que l'approche retenue en 2020 reste appropriée.

### Changements méthodologiques

Pour l'exercice 2021, des facteurs spécifiques ont été pris en compte pour les achats d'électricité comptabilisés dans le scope 3, en fonction de l'origine de l'électricité. Lors des précédents calculs, seule la production d'origine nucléaire acquise (électricité produite à Tihange 1) avait été comptabilisée en fonction d'un facteur d'émission spécifique. En 2021, le facteur d'émission associé à l'amont et à l'aval du nucléaire est celui fourni par le GIEC (12 CO<sub>2</sub>eq/MWh). Les facteurs d'émission utilisés pour chaque source d'électricité sont disponibles sur simple demande.

Pour l'électricité grise ou de réseau, une valeur mise à jour du facteur d'émission générique est utilisée (71 kg de CO<sub>2</sub>e/MWh – référence AIE et GIEC pour la Belgique) – au lieu de 77 kg de CO<sub>2</sub>/MWh en 2020 (la baisse de ce facteur est liée à l'augmentation de la production nucléaire belge).

Les facteurs d'émission pour les trajets aériens ont été modifiés, en tenant compte d'un référentiel différent de celui utilisé jusqu'à présent (Defra, et non plus Ademe). L'empreinte carbone des trajets aériens tient désormais compte du type de vol (court, moyen ou long courrier). Ce changement n'a que très peu d'impact, du fait du très faible nombre de vols effectués en 2021 par le personnel Luminus.

### Précisions sur la collecte de données 2021

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. 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.

Les données relatives aux transports publics n'ont pas pu être collectées pour 2021, comme pour 2020, notamment parce qu'il est difficile d'évaluer le nombre de trajets réels effectués durant la crise sanitaire.

### Mise à jour des facteurs d'émissions

Concernant l'électricité achetée à des producteurs et ensuite revendue aux consommateurs, l'ensemble des facteurs d'émission ont été revus pour prendre en compte les dernières recherches concernant l'impact climat des différentes technologies mises en œuvre, les changements des mix électriques, et également pour affiner certaines estimations précédemment réalisées. Les principales références pour les différents facteurs sont l'AIE, le GIEC et l'Ademe : le détail est accessible sur demande.

Pour cet exercice, la vente de biométhane est prise en compte pour la première fois. Un facteur d'émission de 53 kg CO<sub>2</sub>e/MWh est utilisé\*.

\* Il s'agit du même facteur d'émission qui était déjà utilisé pour l'achat d'électricité produite à partir de biométhane auprès des autoproducteurs.

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

### 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 2021, l’équipe « Climaction » s’est concentrée sur le déploiement interne d’ateliers « Fresque du Climat » visant à sensibiliser le personnel aux conséquences du changement climatique et à susciter des actions de réduction de l’empreinte carbone, tant au sein de Luminus qu’à titre personnel.

De plus, l’équipe a organisé une semaine entière de sensibilisation aux problématiques climatiques, en octobre 2021. Cette « Climate week » comprenait plusieurs sessions d’information sur l’impact de l’alimentation, des systèmes informatiques, des voyages et du tourisme, des logements, etc.

### Des bonus liés à la réduction de certaines émissions de gaz à effet de serre

En 2021, l’équipe Stratégie de Luminus a proposé de déterminer une partie du bonus annuel de l’ensemble du personnel en fonction de plusieurs 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 exécutif de l’entreprise.

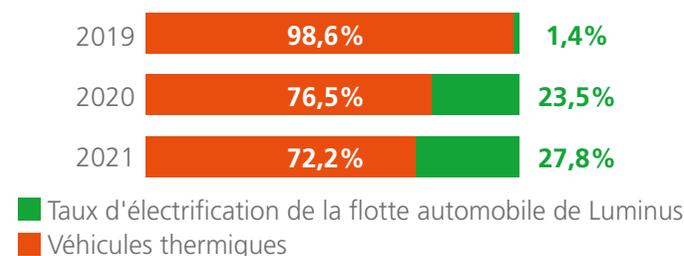
Des objectifs chiffrés concernant, notamment, l’électrification du parc de véhicules, le raccordement de logements au réseau de chaleur de Gand-Ham, ou encore la croissance de la capacité installée éolienne ou des installations de panneaux photovoltaïques ont été fixés.

En fin d’année, la plupart des objectifs avaient été atteints.

### Electrification 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 2021, le taux d’électrification de la flotte a atteint 27,8% (43% en incluant les voitures commandées mais pas encore livrées). 104 nouveaux véhicules électriques ont été commandés en 2021, sur une flotte totale de 482 véhicules, dont 30 étaient déjà sur la route en fin d’année.

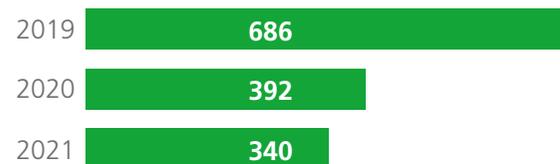
#### Electrification de la flotte automobile



### Légère baisse de la consommation de papier

En 2021, le nombre d’impressions requises par les utilisateurs a diminué à nouveau (-13,3%). Cette baisse est attribuable au télétravail, en forte augmentation ces deux dernières années.

#### Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)

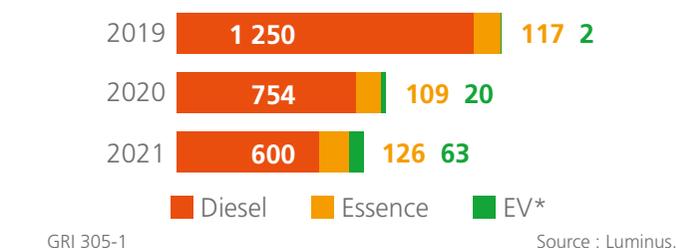


### Parc automobile : émissions en baisse de 10,6%

Les émissions du parc automobile ont diminué de 10,6% par rapport à 2020. La diminution est due à l’électrification progressive de l’ensemble des véhicules de société et à la baisse du nombre de kilomètres parcourus par les véhicules diesel.

Les émissions des véhicules diesel sont en forte baisse (-20,4%), tandis que les émissions (indirectes) des véhicules électriques augmentent (+215%). Toutefois, les émissions des véhicules électriques ne représentent que 9% du total.

#### Emissions du parc automobile de Luminus (en tCO<sub>2</sub>e)



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

### Légère baisse du nombre de cyclistes

En 2021, 87 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d’utilisation d’une bicyclette pour les trajets domicile-travail, au lieu de 99 en 2020. Au total, 53 710 kilomètres de vélo ont été enregistrés (-29,7%) par rapport à 2020), soit une moyenne de 617,4 kilomètres par an par cycliste. Cette baisse est due au développement du télétravail durant la crise sanitaire.

## Anticiper les imprévus : les installations industrielles à l'épreuve

### Le cadre

L'objectif de Luminus est d'éviter tout dommage sérieux sur les personnes ou l'environnement. L'exploitation des sites industriels est soumise à des conditions strictes mentionnées dans les permis accordés par les autorités. En outre, tout nouveau site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, au cours de la phase de conception, lors de la mise en service, puis tous les cinq ans, ou lors des modifications effectuées sur tout ou partie de l'installation. L'évolution des risques tout au long de la vie du site doit en effet être contrôlée, tant du point de vue de l'installation même que des processus activités d'exploitation et de maintenance. Les risques résiduels sont classés en fonction de leurs conséquences potentielles et de leur probabilité d'occurrence, en intégrant notamment :

- les données fournies par le constructeur ;
- l'analyse des incidents ou presque-accidents observés in situ, sur l'ensemble de la filière ;
- les études de risques complémentaires réalisées par des équipes multidisciplinaires de Luminus encadrées par des experts externes selon des méthodologies reconnues internationalement ;
- les retours d'expérience du secteur et des autorités. L'avancement des actions prévues pour réduire les risques fait l'objet d'un reporting mensuel. La méthodologie utilisée fait référence pour l'obtention des certificats ISO 14 001 et 45 001.

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

### Les indicateurs

Deux incidents environnementaux ont dû être déclarés en 2021. À ce jour (au 31 décembre 2021), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

	2019	2020	2021
Nombre d'incidents environnementaux déclarés aux autorités	2	0	2

### Deux incidents environnementaux déclarés en 2021

Le 25 mars, durant le contrôle périodique des émissions de la centrale de Gent-Ham, effectué par un organisme homologué, un dépassement des émissions de dioxyde d'azote autorisées a été détecté sur l'un des trois moteurs de cogénération. En effet, un taux d'émissions de 124 mg NO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup> a été mesuré (soit 99 mg NO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup> après correction des incertitudes), tandis que le seuil se situe à 95 mg NO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>. Un entretien spécifique a donc été effectué. Les contrôles suivants ont démontré l'efficacité de l'entretien réalisé, avec un taux d'émissions de 65 et 54 mg NO<sub>2</sub>/Nm<sup>3</sup>, bien inférieur au seuil autorisé. Suite à cet incident, le programme de maintenance a été ajusté afin de réduire les risques de dépassement. Aucun nouveau dépassement n'a été détecté depuis (au 31 décembre 2021).

Le 6 avril, une fuite de glycol dilué (mélange eau/glycol à 40%) a été détectée au niveau d'un circuit de refroidissement du site de Ringvaart. L'analyse de l'incident a permis d'établir l'origine de la fuite (égouttement en provenance d'une pompe alimentant le circuit de refroidissement). Le volume total de glycol dilué, recueilli par

le réseau d'égouttage industriel du site sur une période de plusieurs semaines, a pu être établi à environ cinq tonnes. La zone concernée ainsi que le système d'égouttage ont fait l'objet d'un nettoyage. Un nouveau système d'alarme préventive a été mis en place, afin de mieux détecter les variations anormales de niveau du réservoir.

NB : La demi-vie de dissipation (DT50) du glycol est d'environ 46 heures. Les demi-vies (DT50) sont utilisées comme mesures de la stabilité et de la persistance d'une substance chimique dans l'environnement. La demi-vie (DT50) est définie comme le temps nécessaire pour qu'une quantité définie d'un composant chimique soit réduit de moitié par dégradation.

# Consommation d'eau

## Le cadre

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

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

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

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

En accord avec les autorités, ce volume de transit n'est pas comptabilisé dans l'eau consommée déclarée aux autorités.

## Les indicateurs

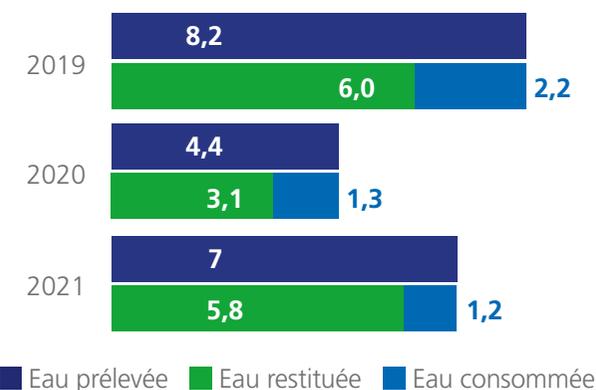
### Prélèvements d'eau en hausse, consommation stable

Le volume d'eau prélevée en 2021 est en hausse de 37%, du fait d'un fonctionnement en mode circuit ouvert (sans la tour de réfrigération) plus fréquent. L'eau consommée reste stable, car en circuit ouvert, la totalité de l'eau de refroidissement prélevée est restituée.

### Légère augmentation de l'intensité eau

L'intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques est en légère hausse, du fait de la baisse du taux de charge de la centrale de Seraing. En revanche, l'intensité eau de la centrale d'Angleur a baissé de 0,59 l/kWh à 0,44 l/kWh en 2021, du fait d'un taux de charge en augmentation. En effet, le taux de consommation d'eau d'une centrale thermique est plus élevé lorsqu'elle fonctionne à charge partielle.

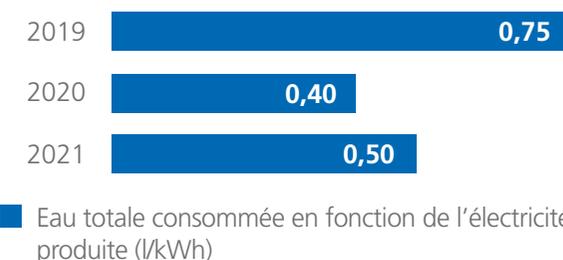
Eau totale utilisée par les centrales thermiques (millions de m<sup>3</sup>)



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.

# Qualité de l'air

## Les indicateurs

### Emissions d'oxyde d'azote en baisse

Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) sont en baisse (-26%), en raison de la moindre production des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus.

Les émissions de NOx par kWh produit sont en baisse, du fait de l'augmentation de la production nucléaire dans le mix énergétique de Luminus et de la diminution de la production d'origine thermique (gaz naturel).

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.

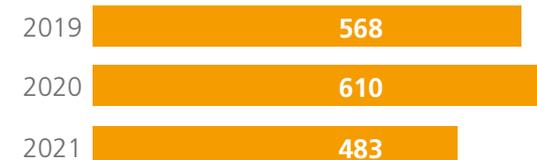
### Emissions de dioxyde de soufre en baisse

Les émissions de dioxyde de soufre 2021 sont en baisse (-42%).

93% des émissions mentionnées ici sont dues à un changement de méthodologie\* effectué à la demande du groupe EDF depuis 2020. Selon cette méthodologie, une quote-part « émissions de SO<sub>2</sub> » est calculée en fonction de la consommation de gaz naturel.

Une partie des émissions restantes sont dues aux essais des diesels de Ham (7 tonnes) et de Seraing (8 tonnes), dans le cadre des contrats black-start.

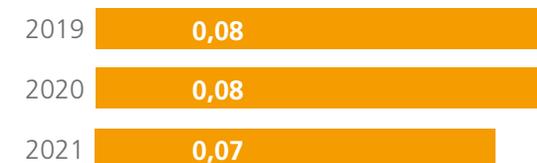
### Emissions totales de NOx (tonnes)



GRI 305-7

Source : Luminus.

### Emissions de NOx, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

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



GRI 305-7

Source : Luminus.

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

# 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

### Forte hausse du volume de déchets traités

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en forte hausse (+61,3%), du fait des crues engendrées par la très forte pluviosité. Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 135 000 euros en 2021.

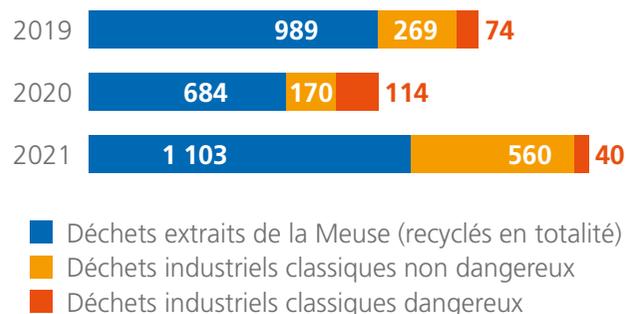
Le volume de déchets industriels non dangereux a également fortement augmenté (il a plus que triplé), du fait des travaux entamés sur le site de Seraing, dans le cadre du projet de construction d'une nouvelle centrale gaz. En particulier, les études de sol préalables ont permis d'extraire 421 tonnes de béton, recyclées en totalité. Le volume de déchets industriels dangereux a nettement diminué (-64,9%) par rapport à 2020.

### 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 2021, la quantité de déchets recyclés a augmenté (+74%), en raison des volumes plus importants de déchets extraits de la Meuse ou non dangereux. La proportion de déchets recyclés reste stable (99%). Certains déchets restent « non-recyclables » en raison de l'absence de filière de recyclage à leur effet.

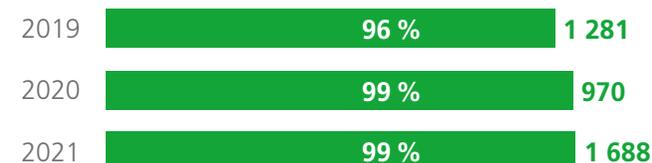
Déchets industriels classiques (tonnes)



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

### Les indicateurs

	2019	2020	2021
Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place GRI 304-3 - SDG 15.1 - ENG 4	13	22	25
Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place GRI 11-4 - SDG 15.5 - ENG 4	7	11	14
Nombre d'études de suivi ornithologique en cours - SDG 15.5 - ENG 4	1	2	5
Sites nécessitant un assainissement des sols - SDG 3.9 - ENG 5	1 (Monsin)	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.



[Biodiversité mesures obligatoires 2021](#)  
Adobe Acrobat Document 85 KB



[Biodiversité mesures volontaires 2021](#)  
Adobe Acrobat Document 24 KB

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

- La pollution détectée sur le site de Monsin a fait l'objet d'un assainissement.
- La rédaction d'un plan d'assainissement a été demandée par la Région wallonne pour remédier aux pollutions historiques détectées sur le site de Seraing. Ce plan devra être rendu au plus tard le 31 octobre 2022.



[Audits sols sites Luminus 2021](#)  
Adobe Acrobat Document 111 KB

### ACTIONS VOLONTARISTES

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

- les sites de Ringvaart et de Seraing (zones de fauchage tardif) ;
- le site de Lierneux (parcours pédestre et cyclable avec des haltes didactiques) ;
- le site de Monsin (réaménagement des espaces verts avec des espèces 100% locales) ;
- 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 est mis en place en partenariat avec l'association Faune & Biotopes.

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

## Achèvement du parc éolien de Zelzate

En janvier 2021, deux éoliennes de 3,45 MW chacune ont été mises en service sur le site de l'entreprise Jan de Nul N.V. à Zelzate. Les éoliennes culminent à 196 mètres de haut, avec des pales de 56 mètres de long.

Les deux turbines produiront environ 14 000 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 3 500 familles. Cette production d'origine renouvelable permettra d'éviter l'émission d'environ 2 618 tonnes\* de CO<sub>2</sub> par an.

Les éoliennes construites à Zelzate ont été financées par Luminus. Via la coopérative Lumiwind, les riverains, les particuliers et les entreprises peuvent souscrire au total 76,04% des droits de recette de l'une des deux éoliennes. Les parts acquises, à raison d'une action pour 25 euros, permettent aux coopérateurs de recevoir un dividende. Celui-ci est lié au bénéfice net résultant de l'activité de l'ensemble des éoliennes de la coopérative.

Avant le début des travaux de placement du premier pylône, une place a été faite à la recherche archéologique, car le site de Jan de Nul a été construit à proximité d'une ancienne forteresse espagnole. Les fouilles ont permis de mettre au jour – entre autres découvertes - des pièces de monnaie du XVII<sup>e</sup> siècle, une pointe de lance, des balles de mousquet et un boulet de canon.

Les travaux de construction de ces éoliennes, qui ont débuté en août 2020, ont dû être interrompus à deux reprises en raison d'incidents durant la phase de montage du mât. Des discussions avec le sous-traitant ont permis de mettre en place les mesures correctives adéquates.

Les deux éoliennes de Zelzate culminent à 196 mètres de haut.

Les fouilles ont permis de découvrir quelques traces de l'occupation espagnole.



\* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour l'éolien (référence GIEC 2014) et 198 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2020).

## Construction du parc éolien de Nives : la technologie au service de la biodiversité

Un site de construction éolien situé à proximité d'une zone Natura 2000 : c'est l'une des raisons qui ont motivé le recours à un engin très spécial, capable de transporter les pales d'éoliennes sur des routes étroites et encaissées. Retour sur une construction ayant permis de concilier développement des énergies renouvelables et protection de la biodiversité.

La phase de construction des quatre nouvelles éoliennes Luminus, situées sur la commune de Vaux-sur-Sûre, à proximité du village de Nives, s'est achevée le 26 octobre 2021. La production estimée de ces quatre turbines de 2,75 MW s'élève à 27 456 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 7 800 ménages\*. Le parc a pu être mis en service fin 2021.

### Un « blade lifter » utilisé pour la première fois

Lors de la construction de la quatrième éolienne du parc, les équipes Projets ont choisi d'utiliser un engin de type « blade lifter », afin d'éviter de devoir modifier les chemins d'accès au site. Ce système, commandé à distance par un opérateur, permet à une pale, transportée habituellement à l'horizontale, de se redresser jusqu'à 90°, afin de faciliter le passage du convoi lors de certains virages.

Le chemin d'accès au site de la quatrième éolienne de Nives est en partie entouré par une zone humide Natura 2000.

Le tracé des chemins servant au transport des pales ne pouvait donc être modifié ou les routes existantes élargies. De plus, l'accès à la plateforme de construction était limité par des talus imposants, soutenant le parking d'une aire d'autoroute. Ceux-ci empêchaient le passage d'un camion de transport classique, surtout dans les virages.

Sans le recours au blade lifter, d'importants travaux de renforcement du talus auraient dû avoir lieu, afin d'éviter tout glissement de terrain. Il aurait également fallu déplacer une grande quantité de terre, ce qui n'est pas sans impact sur la flore et la microfaune. Le recours

à ce camion a également permis de simplifier les tâches à réaliser par le sous-traitant, donc de réduire les risques associés au chantier et de minimiser son impact global sur l'environnement.



L'opérateur a réglé la hauteur de pale nécessaire pour passer au-dessus du talus. Des plaques en métal ont également été placées sur le bas-côté de la route, afin de permettre le passage du camion sans recourir à un empiérement permanent.

Le camion peut à présent continuer sa route vers le site de construction.



\* Calcul basé sur une consommation de 3,5 MWh/an par famille.

## Le site d'Angleur à l'arrêt une semaine en juillet, suite aux intempéries

Le 15 juillet 2021, le site d'Angleur a été inondé par les eaux en provenance du canal de l'Ourthe. Grâce à la mobilisation des équipes, la remise en service des installations a été rapide. Deux des quatre unités étaient à nouveau disponibles dès le 19 juillet.

Le site d'Angleur comprend quatre turbines alimentées en gaz naturel ou au mazout, fonctionnant en cycle ouvert, ce qui leur permet de répondre très rapidement aux fluctuations des besoins du réseau de transport d'électricité. Les deux dernières turbines construites, mises en service en 2009, démarrent en moins de neuf minutes.

Le site d'Angleur étant situé en ville, au sud du canal de l'Ourthe et à l'est de la Meuse, des dispositions\* précises sont prévues pour faire face à une montée des eaux, en cas de crues.



Les équipes d'Angleur procèdent au nettoyage des installations dès le 16 juillet.

Ces procédures ont été suivies par les équipes d'exploitation d'Angleur dès le 15 juillet matin, pour mettre le site en sécurité. Il s'agissait d'installer des batardeaux à la station de pompage afin de bloquer l'arrivée d'eau, de poser des sacs de sable à différents endroits du site, d'isoler les installations électriques, de fermer les alimentations gaz, etc.

Malheureusement, comme ailleurs dans la région de Liège, les précipitations ont largement dépassé les prévisions. A Seraing, la Meuse a atteint 64,78 mètres pour un niveau moyen de 60,5 mètres. A Angleur, la Meuse a atteint 63,9 mètres et l'Ourthe un niveau jamais observé. L'eau en provenance du canal de l'Ourthe est donc passée au-dessus des berges du canal, et la quasi-totalité du site a été inondée.

Dans les halls des turbines TG3 et TG4, le niveau des eaux a dépassé de 10 à 20 centimètres le niveau du sol. Toutes les galeries et caves situées en sous-sol ont été noyées.

Le personnel non indispensable à la mise en sécurité du site avait été évacué dès le matin du 15 juillet et le reste du personnel a évacué le site en début d'après-midi, bien avant le pic de crue qui a eu lieu vers minuit.

Dès le matin du 16 juillet, les équipes sont revenues sur site afin de démarrer les opérations de déblayage, nettoyage et pompage. Des équipements supplémentaires (pompe et flexibles) en provenance du site de Seraing ont pu être utilisés. Par la suite, du personnel externe a été appelé en renfort pour poursuivre le nettoyage des installations.

\* De telles dispositions existent pour l'ensemble des unités thermiques et hydro-électriques exploitées par Luminus – elles tiennent compte des spécificités de chaque site.

16 juillet : les inondations vues du site d'Angleur.



Leurs actions conjuguées, week-end compris, ont permis de rendre à nouveau disponibles les deux turbines TG4 très rapidement, dès le 19 juillet. Celles-ci ont recommencé à fournir de l'électricité au réseau dès le 21 juillet. Les deux turbines TG3 ont été rendues disponibles après remise en service de la liaison haute-tension, le 24 et le 26 juillet.

Les dégâts subis s'élèvent à environ 160 000 euros : des moteurs et des capteurs ont dû être remplacés ; les clôtures du site doivent être réparées. Au 31 décembre, certains équipements (comme l'ascenseur) étaient encore en cours de remise en ordre.

Suite au retour d'expérience mené après ces événements hors normes, la procédure « crues » a été mise à jour, pour inclure certaines des dispositions supplémentaires prises en temps réel. En particulier, la réserve de pompes vide-cave, avec leurs accessoires, a été revue à la hausse. C'est également le cas des sacs de sable, et des panneaux marins, à stocker en plus grande quantité.

## Programme Life4Fish : fin de la phase de test pour l'ensemble des solutions pilotes

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, Ivoz-Ramet, Monsin et Lixhe. La finalité du programme Life4Fish reste de concilier préservation de la faune aquatique et productible renouvelable sur la Meuse.



Enlèvement du caisson étanche de l'exutoire en mars 2021, complétant le dispositif mis en place sur la centrale hydro-électrique de Grands-Malades.

Ainsi, l'exutoire construit en 2020 à la centrale hydro-électrique de Grands-Malades, sorte de grand tuyau permettant de contourner les turbines sans dommage, a été mis sous eau en mars 2021.

Combiné à une barrière comportementale électrique installée en novembre 2020, les deux dispositifs ont pour but d'ouvrir une nouvelle voie de dévalaison pour les smolts de saumon.

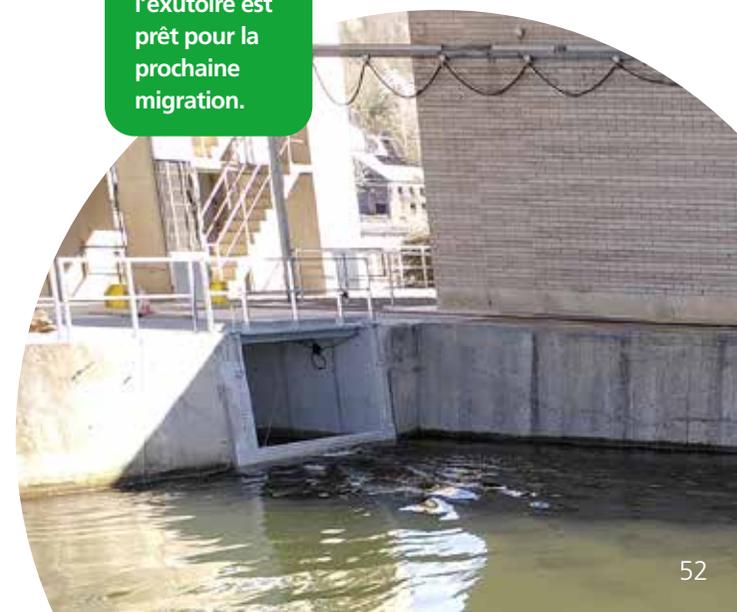
Ces nouvelles solutions ont pu être testées lors de la période de migration des smolts au printemps, grâce à un lâcher, en amont du site, de smolts munis de balises. La barrière électrique, placée devant les turbines, devait orienter les smolts vers l'exutoire.

Les analyses réalisées ont permis de constater que la barrière avait un effet assommant sur les smolts et que l'exutoire était plus efficace sans mise sous tension de la barrière.

Par ailleurs, trois hauteurs de lame d'eau ont été testées sur les barrages d'Ivoz-Ramet, de Monsin et de Lixhe, en collaboration étroite avec le Service Public de Wallonie, lors du passage des jeunes saumons. Ces lames déversantes, créées par une ouverture partielle du barrage, facilitent la dévalaison des smolts. Les tests ont permis de définir la hauteur d'eau optimale pour chaque site.

L'ensemble des partenaires ont décidé de favoriser l'utilisation du modèle prédictif de dévalaison mis au point par les équipes de Recherche et Développement du groupe EDF, en l'associant aux solutions dont l'efficacité a été prouvée. Une dernière barrière sera installée sur le site de Ampsin-Neuville, dans la même configuration que celle testée à Grands-Malades pour les anguilles et qui avait démontré une bonne efficacité.

A gauche, l'exutoire est prêt pour la prochaine migration.



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



## Luminus plante 14 000 arbres à Brakel, Alken et Visé, en collaboration avec le Jane Goodall Institute Belgium

Le partenariat entre Luminus et Jane Goodall Institute Belgium signé en 2019 s'est poursuivi en 2021. Malgré les restrictions liées au Covid, 14 000 arbres ont été plantés sur trois sites en Flandre et en Wallonie.

Depuis 2017, le Jane Goodall Institute Belgium et Luminus travaillent ensemble pour des projets de plantation d'arbres en Belgique et en Afrique. En 2019, un partenariat de trois ans a été établi. Les deux parties ont convenu de planter 12 000 arbres par an en Belgique et 1 200 000 arbres en Afrique.

**Le Premier ministre Alexander De Croo et la ministre fédérale de l'Énergie Tinne Van der Straeten ont bravé la neige pour donner le signal de départ de Forest in One Day 2021. De gauche à droite : Anouska Plasmeijer, JGI Belgium ; Grégoire Dallemagne, CEO Luminus ; Alexander De Croo et ses fils ; Tinne Van der Straeten ; Stefaan Devleeschouwer, bourgmestre de Brakel.**

Au total, les émissions de CO<sub>2</sub> compensées par les 36 000 arbres en Belgique et les 3,6 millions d'arbres en Afrique sont estimées à 80 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an\*. Cela correspond aux émissions annuelles liées à la consommation d'électricité et de gaz d'environ 20 000 foyers\*\*.

Le 7 février 2021, la campagne de plantation d'arbres 'Forest in one Day' a été lancée à Brakel, en petit comité. Le Premier ministre Alexander De Croo et la ministre fédérale de l'Énergie Tinne Van der Straeten étaient présents pour planter les premiers arbres et arbustes indigènes. En raison des restrictions Covid, les autres arbres ont été plantés à d'autres moments, sans la participation du public.

A Brakel, les plantations ont été réalisées dans une forêt mixte, sur un terrain de 1,73 hectares. Bosgroep Oost-Vlaanderen avait choisi de planter sur le site 5 480 arbres indigènes (chêne pédonculé, hêtre, cerisier des bois, aulne noir et saule) et arbustes (noisetier, aubépine et sorbier). Le recours à autant d'espèces différentes est bénéfique pour la biodiversité.

A Alken, ce sont 6 000 arbres qui ont été plantés, et 3 000 arbres à Visé, en collaboration avec Sylva Nova.

Pour ce qui est de l'Afrique, les 1,2 millions d'arbres financés par Luminus ont été plantés par l'Institut Jane Goodall au Burundi.



**Les arbres plantés à Brakel en février 2021 se portent bien, comme vous pouvez le voir sur la photo prise six mois après leur plantation. Les 180 000 arbres plantés en 2020 à Hoeselt, Tinlot et Waasmunster font également l'objet d'un suivi attentif, tant en Flandre (De Bosgroepen) qu'en Wallonie (Sylva Nova).**

\* Calcul basé sur 22 kg CO<sub>2</sub>e absorbés par arbre, par an.

\*\* A raison de 4 tonnes de CO<sub>2</sub>e par ménage, par an – sur base de 3,5 MWh/an par famille pour l'électricité et 13,6 MWh/an pour le gaz.



# Site éolien de Ghlin-Baudour Nord : un rapport ornithologique positif sur la nidification des Goélands cendrés

Mesurer l'impact de deux éoliennes déjà construites sur des colonies de Goélands cendrés : tel était l'objectif de l'étude menée par l'Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique, à la demande de Luminus, dans le cadre d'un projet de parc éolien situé dans la zone d'activité économique de Ghlin Baudour Nord. Cette étude a permis d'établir l'absence d'impact sur la nidification des Goélands cendrés.

Début 2021, le DNF et le DEMNA\* ont demandé à Luminus de réaliser une étude ornithologique spécifique, dans le cadre de la demande de permis pour le parc éolien de Ghlin Baudour Nord. Ce projet, mené en partenariat avec IDEA\*\*, a pour but de construire cinq nouvelles éoliennes.

Deux éoliennes de 180 mètres et 130 mètres sont déjà présentes sur le parc industriel. L'objectif de l'étude confiée à l'Institut Royal des Sciences Naturelles était de mesurer les effets des deux turbines existantes, et d'évaluer l'impact potentiel des deux futures turbines les plus proches de trois colonies de Goélands cendrés.

Les toits solaires peuvent servir de nid.



Ces trois colonies sont présentes sur les toits de plusieurs entreprises, qui ont accepté les contraintes générées par la campagne d'observation et de suivi.



Un poussin au duvet très protecteur... saurez-vous le repérer ?

Le Goéland cendré est sur la liste rouge Wallonne des espèces menacées, il bénéficie donc d'un statut de protection particulier

dans la Région. L'espèce est par ailleurs protégée sur l'ensemble du territoire de l'Union européenne, comme toutes les espèces d'oiseaux sauvages. Il s'agit d'une espèce migratrice nichant en très petit nombre en Belgique mais migrant à plusieurs centaines de kilomètres vers le sud-ouest, pendant la période hivernale. Ces oiseaux nichent chez nous de plus en plus fréquemment sur les surfaces des toits d'usines, très probablement du fait d'un taux important de prédation des nids au sol.

L'étude devait déterminer si les éoliennes ont un impact sur la mortalité directe concernant les oiseaux nicheurs, en étudiant l'évolution de la colonie et en particulier les taux de survie des œufs et des poussins. Les observations ont été menées lors de dix visites de terrain durant la période de nidification, soit du 10 mai au 29 juillet 2021.

D'après le rapport remis par l'Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique, les recherches concentrées sur les 29 couples nicheurs de Goélands cendrés sont rassurantes. L'évolution du cycle de nidification des oiseaux a été jugée normale par les scientifiques.

La taille des pontes et le taux d'éclosion sont légèrement inférieurs à la moyenne mais manifestement reliés à la précarité de l'installation des nids sur certaines toitures. Le taux de survie des poussins et leur croissance sont très satisfaisants. Le taux de survie post envol, déterminé en baguant les oiseaux, est quant à lui difficile à quantifier, du fait du faible nombre initial d'individus. Mais plusieurs observations faites à proximité du parc et à des centaines de kilomètres, le long de la côte atlantique française, sont encourageantes.

Les équipes de l'Institut Royal ont pu conclure qu'il n'y a pas lieu de s'inquiéter d'un impact négatif des éoliennes déjà implantées sur les colonies présentes, ni d'un impact potentiel des futures éoliennes. Cette étude ornithologique doit être accompagnée en 2022 par un suivi de cinq individus adultes nicheurs avec poses de balises GPS, afin d'améliorer les connaissances scientifiques sur cette espèce et de conforter les résultats acquis en 2021.

29 couples nicheurs comme celui-ci ont fait l'objet d'un suivi durant trois mois par l'Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique.



\* Le Département de la Nature et des Forêts et le Département de l'Étude du milieu naturel et agricole

\*\* Intercommunale de Développement Économique et d'Aménagement du Coeur du Hainaut



## Satisfaire nos clients : de multiples enjeux

### Protection des consommateurs

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

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

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

### Pratiques commerciales

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

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

### Qualité de service

L'expérience vécue par un client chez un fournisseur donné est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers comme entreprises. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. 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 la vente en face à face, Luminus a créé un Code de Conduite spécifique que tout vendeur doit signer avant de commencer à exercer. Ce code reprend les obligations légales belges ainsi que des règles spécifiques à Luminus. Chaque vendeur 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 2021, de nombreux nouveaux partenaires commerciaux ont été intégrés après la reprise d'Essent Belgium. Ces partenaires ont suivi une formation axée sur la qualité des process. Ils ont également dû signer le code de conduite Luminus.

### Les indicateurs

#### Légère hausse de la satisfaction mesurée après signature du contrat

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

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

Le score NPS après signature du contrat est en légère hausse en 2021 (+1,6).

En effet, en 2021, la satisfaction vis-à-vis du module de ventes en ligne et du traitement des appels entrants a progressé.

D'autre part, un suivi plus attentif des vendeurs externes a été mis en place.

À noter que la hausse de la satisfaction est observable surtout au premier trimestre, tandis qu'elle est en nette diminution au dernier trimestre, coïncidant avec la hausse des prix de l'énergie.

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



Source : Luminus.

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

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

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

## Qualité de service

### Le cadre

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

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

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

#### Impact du projet Atrias sur le score de satisfaction

La mise en œuvre du nouveau système de messagerie Atrias\* a, à partir de novembre 2021, causé quelques difficultés dans les échanges de messages sur le marché de l'énergie, avec quelques désagréments à la clé pour les clients.

Conséquence : depuis le go-live en décembre, un retard significatif a été accumulé dans le traitement de nombreux dossiers de clients (>5 % des questions des clients), entraînant par conséquent une diminution de la satisfaction des clients impactés.

### Les indicateurs

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

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

Le score NPS « après un contact » a légèrement augmenté en 2021 (+2,3). En effet, le service client continue à investir dans la qualité des entretiens téléphoniques en suivant rigoureusement les performances individuelles et en organisant des formations adaptées.

En outre, compte tenu des évolutions marquantes des marchés de l'énergie survenues en 2021, de nombreuses nouvelles FAQ (« Foire aux questions ») ont été mises en ligne, afin que les clients puissent aisément trouver eux-mêmes une réponse à leurs questions sans avoir à contacter Luminus.

Score NPS dans la semaine suivant un contact\*\*



Source : Luminus. \*

\* Migration du marché belge de l'énergie (fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution) vers une nouvelle plate-forme centralisée et vers le nouveau protocole de communication « MIG 6 » pour le trafic 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,...)

#### Légère baisse de la satisfaction sur les nouveaux services

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

Ce score NPS a légèrement diminué en 2021 (-3), principalement du fait de l'expérience client vis-à-vis d'un service d'assurance. Suite à ce constat, les processus internes des partenaires en charge de ce service ont été ajustés afin d'améliorer l'expérience client.

Score NPS vis-à-vis des nouveaux services\*\*



Source : Luminus.

\*\* Cf. définition NPS sur la page précédente. Les indicateurs NPS ci-dessus ne comprennent pas les données Essent Belgium. Le Score NPS nouveaux services publié ci-dessus ne comprend pas les niveaux de satisfaction vis-à-vis de l'installation des panneaux photovoltaïques.

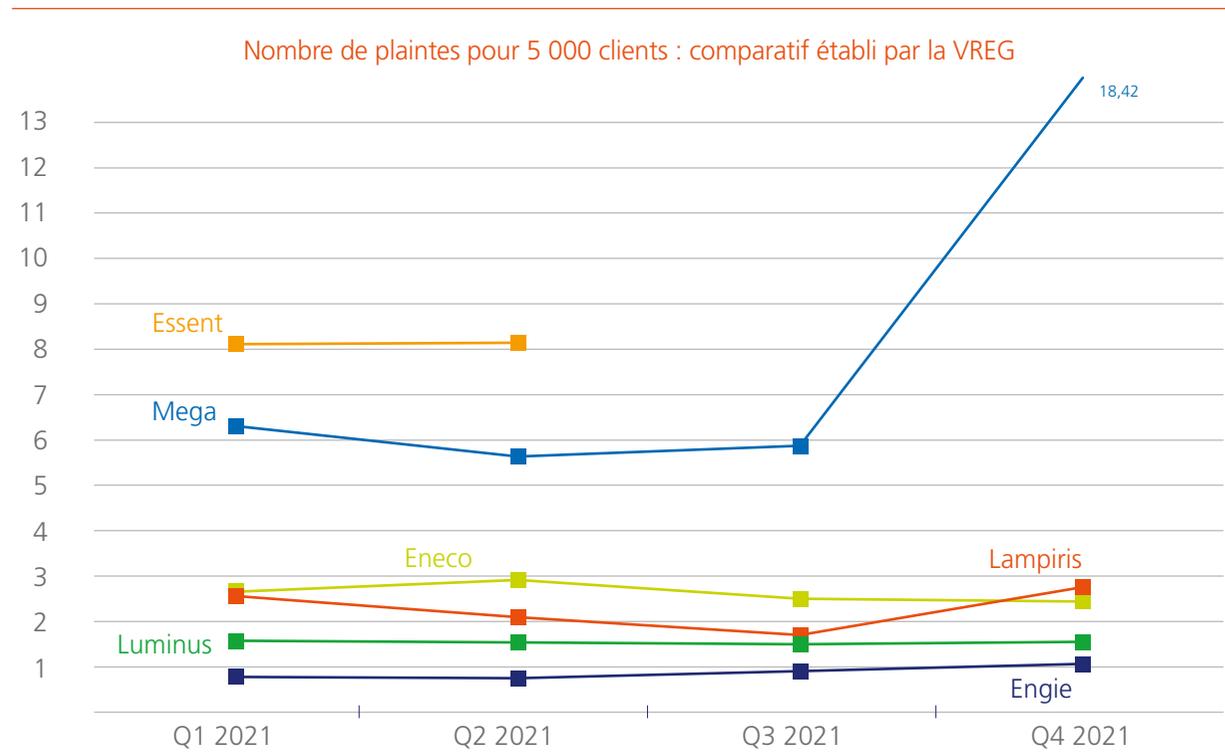
## Label cinq étoiles : diminution du nombre de plaintes

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.

Selon le baromètre de la VREG (le régulateur flamand), le nombre de plaintes recevables enregistrées au nom de Luminus a diminué, avec une moyenne de 1,67 en 2020 puis de 1,52 en 2021 (-9%).

Le score du quatrième trimestre 2021 inclut les plaintes relatives aux clients Essent Belgium.

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



## Intégration des clients Essent Belgium

Le 3 mai 2021, Luminus a acquis Essent Belgium, date à laquelle l'intégration chez Luminus des 493 000 clients d'Essent Belgium a débuté. Durant huit semaines, ils ont été transférés en plusieurs vagues de migration. De nombreuses actions ont été mises en place afin de rendre cette intégration la plus aisée possible pour les clients.

Les clients d'Essent Belgium ont ainsi été contactés proactivement avec une lettre de bienvenue les informant de la reprise de leur contrat par Luminus. Au départ, rien n'a changé pour ces clients. Le contrat Essent Belgium a été converti en contrat Luminus avec les mêmes tarifs et conditions contractuelles que chez Essent. Luminus a fait en sorte qu'au moment du décompte annuel, les clients ne reçoivent qu'une seule facture, sur laquelle figure le décompte pour les deux périodes, Essent et Luminus.

## Suivi spécifique de la satisfaction des anciens clients d'Essent

Après la migration des clients Essent Belgium, un suivi spécifique a été mis en place afin d'évaluer leur expérience. Ils ont été interrogés notamment sur la simplicité du processus, la clarté de la communication ainsi que sur leurs attentes vis à vis de Luminus. Au début, les clients ont exprimé leur mécontentement vis-à-vis de la conversion «obligatoire» en clients Luminus. Cette insatisfaction s'est rapidement estompée, ainsi qu'en témoigne l'évolution positive du NPS «Contact».

L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables (une plainte est considérée comme recevable si le client en a fait part à son fournisseur avant de contacter un de ces organismes) adressées au régulateur flamand (VREG) et au service fédéral de médiation de l'énergie (Ombudsman), par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Pour obtenir cinq étoiles, un fournisseur doit impérativement rester sous la barre de trois plaintes par tranche de 5 000 clients. Le graphe ci-dessus montre l'évolution du nombre de plaintes recevables au cours des 12 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, alors que la fourniture d'électricité, par exemple, ne représente que 42% à 48% de la facture totale.

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.

### 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 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.

### Plans de paiement

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.

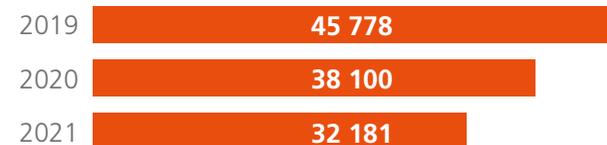
### Les indicateurs

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

En 2021, le nombre de plans de paiement accordés en réponse à des demandes de clients résidentiels a diminué de 15,5% par rapport à 2020.

Cette nouvelle diminution est due à la méthodologie appliquée, avec des acomptes calculés au plus juste, afin que les factures de décompte annuelles s'approchent au maximum de zéro.

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



GRI 203-2 - SDG 1.4 - ENG 2

Source : Luminus.

## Des solutions énergétiques en constante évolution

### Le cadre : offres clients résidentiels

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

Parmi les produits proposés, figurent :

- Comfy Green Electricity (électricité renouvelable 100% belge) est également proposée sous la forme de Comfy Shine pour les propriétaires de panneaux solaires et de Comfy Plugin pour les voitures hybrides/électriques.
- Comfy Gas (avec une réduction substantielle sur l'entretien chaudière).
- Ecoflex (produit variable, incluant l'électricité verte et la compensation CO<sub>2</sub> du gaz consommé par le client).

Parmi les services proposés, figurent :

- Les contrats d'entretien chaudières permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des panneaux solaires peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique. Une hotline panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de souci avec des panneaux déjà installés.
- Des batteries domestiques, à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement.
- L'installation de solutions de recharge au travail et 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.

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.

#### Compteurs intelligents : phase de test de la nouvelle application

En 2021, un premier groupe de clients équipés d'un compteur digital a été sélectionné pour tester une nouvelle application de suivi des consommations. L'objectif de cette application est de mettre à disposition des clients leurs données de consommation, afin qu'ils puissent mieux la suivre. Les premiers résultats ont été encourageants, ouvrant ainsi la voie à un lancement de l'application en 2022.

#### Solutions de recharge pour les clients résidentiels

En 2021, une nouvelle offre a été lancée pour les clients particuliers : Luminus fournit des solutions de recharge pour les véhicules électriques. Luminus ambitionne ainsi de soutenir la transition des moteurs thermiques vers les moteurs électriques.

#### Économies d'énergie : conseils pratiques pour les clients

Luminus diffuse chaque mois la newsletter personnalisée « Luminews » aux clients qui s'y sont abonnés. Via cette newsletter, ils sont redirigés vers Lumiworld.be. En décembre 2021, plus de 350 articles relatifs aux économies d'énergie y avaient été publiés.

En raison de la hausse des prix de l'énergie, les ménages recherchent plus souvent des conseils et des solutions pour consommer moins d'énergie.

Une augmentation considérable (+47%) du nombre de visites a été enregistrée entre septembre\* et décembre.

\* C'est en septembre que la première information sur la hausse des prix de l'énergie a été diffusée.

## Le cadre : offres clients entreprises

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

Plusieurs types de services sont proposés.

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

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

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

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

Luminus propose des solutions UPS\* tant fixes 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.



\* UPS = Uninterruptible Power Supply

## Les indicateurs

### Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques : +53% en un an

En 2021, la puissance photovoltaïque installée chez les clients, résidentiels comme entreprises, est à nouveau en forte progression.

La puissance cumulée a progressé de 52,6% en un an. Elle atteint 99,2 MW à fin décembre 2021. Ce sont notamment des entreprises comme la Baxter-Takeda, Blankedale, Goodman, Höganäs et AB Inbev qui ont fait appel aux services des filiales de Luminus, Insaver et Dauvister.

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



SDG 7.2 - ENG 3

Source : Luminus.

### Rachats d'électricité dite « verte » des auto-producteurs : hausse du nombre de points d'accès

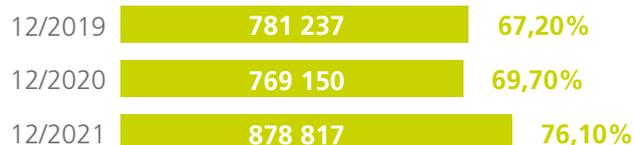
Le nombre d'auto-producteurs dont l'électricité est acquise via un contrat « Green Power » augmente encore en 2021 (+10,2%).

En 2021, les auto-producteurs dont Luminus rachète l'électricité renouvelable sont encore en très grande majorité des propriétaires de panneaux photovoltaïques (88,9%). Les contrats éolien (+54%), cogénération (+9,8%), hydraulique (+109%) et biogaz (+40%) sont en hausse par rapport à 2020. Une nouvelle catégorie « biomasse » a fait son apparition en 2021, avec une part de 0,17% du total des contrats « Green Power ».

### 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 2021, on observe une forte hausse (+14,27%) du nombre de factures mensuelles émises sans impression de papier, par rapport au mois de décembre 2020. Cette augmentation est due à la croissance du portefeuille clients et au résultat des différentes campagnes. La proportion de factures sans papier progresse de plus de six points par rapport au total émis (76,1% en décembre 2021 au lieu de 69,7% en décembre 2020).

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



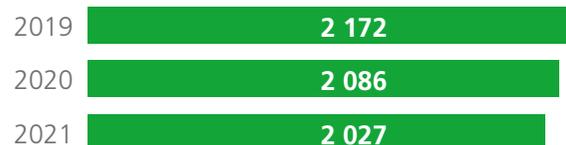
Source : Luminus.

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

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

En 2021, le volume vendu d'électricité garantie d'origine renouvelable a baissé de 2,8% par rapport à 2020, pour atteindre 2 027 GWh.

Labels de garantie d'origine : volumes vendus aux entreprises

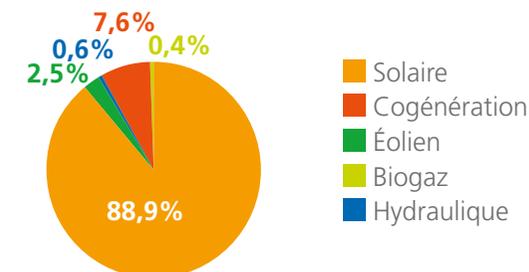


Source : Luminus.

Contrats Green Power (points d'accès)



Type d'énergie acquise chez les clients en 2021, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

## Sécurité d'approvisionnement : le rôle crucial des centrales gaz

### Le cadre

#### Le rôle du gestionnaire du réseau de transport d'électricité

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

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

Plusieurs moyens sont mobilisables pour procéder à ces ajustements :

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

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

**Grâce à ses centrales 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 blackstart, activé en cas de black-out.

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

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

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

La rentabilité des centrales alimentées en gaz naturel dépend du « clean spark spread », c'est-à-dire de l'écart de prix observé entre le prix d'achat du gaz et du CO<sub>2</sub> 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 sur la période 1er novembre 2025– 31 octobre 2026 a été organisée par Elia en septembre 2021.

## 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.

Un test black-start a été réalisé à Seraing le 25 septembre 2021, à la demande d'Elia, en vertu du contrat passé avec les gestionnaires du réseau de transport d'électricité. Ce test planifié a fait l'objet d'une évaluation positive.

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

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

En 2021, le taux de disponibilité de ces unités de production s'établit à 72,1%, en raison de l'indisponibilité pour maintenance de la centrale de Seraing, entre mai et septembre.

## Sécurité d'approvisionnement

### Tests black-start planifiés réussis



Source : Luminus.

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



Source : Luminus.

\* Du 1<sup>er</sup> juillet au 31 décembre 2019

## Projet 'Stapelplein' : raccordement de deux nouveaux bâtiments au réseau de chauffage urbain de Luminus à Gand

Le réseau de chauffage urbain qui dessert plus de 100 bâtiments de la ville de Gand a été encore étendu en 2021. Deux nouveaux bâtiments du projet 'Stapelplein', d'une puissance totale de 1 MW, ont pu être raccordés au réseau en juin.

En juin 2021, deux nouveaux immeubles, d'une capacité collective de 1 MW, ont pu être raccordés au réseau de chauffage urbain de Gand. Ces deux immeubles font partie d'un ensemble de nouveaux bâtiments intitulé 'Stapelplein', qui s'inscrit dans le cadre du projet de renouvellement urbain de Sogent et se situe sur le site des 'Oude Dokken' (les anciens quais).

Les deux immeubles Tower et Pallazo comptent au total 125 appartements et deux espaces professionnels, alimentés en chauffage et eau chaude sanitaire par le réseau urbain.

### Réseau de chauffage urbain

Luminus utilise la chaleur produite par le site de Gand-Ham depuis 1958 pour alimenter le réseau de chaleur de la ville. Ce réseau s'étend sur plus de 23 kilomètres de long et dessert plus d'une centaine de clients différents : l'Université de Gand, l'hôpital AZ Sint-Lucas, des logements sociaux, des bâtiments de la ville de Gand et un centre commercial. C'est l'un des réseaux de chauffage urbain les plus étendus de Belgique.

L'extension du réseau contribue à la réduction de l'empreinte carbone de la ville. Par rapport à des systèmes de chauffage individuels, la réduction des émissions de CO<sub>2</sub> est d'environ 30 %.



La première phase du chantier 'Stapelplein' a été raccordée au réseau de chauffage urbain en juin. La simulation montre le bâtiment Tower et ses 16 étages ainsi que le Pallazo de cinq étages, à sa droite. Ce bâtiment est situé juste à côté de la centrale électrique de Luminus de Gand - Ham.



Simulation de l'ensemble du projet 'Stapelplein'.

## Un contrat de performance énergétique pour réduire la consommation de la ville de Sint-Niklaas de 39%

La ville de Sint-Niklaas et Luminus Solutions, filiale de Luminus, ont conclu un contrat de performance énergétique (CPE) en septembre 2021. Ainsi, la ville pourra économiser jusqu'à 39 % sur ses dépenses énergétiques, en améliorant l'efficacité énergétique de ses bâtiments. Au 31 décembre 2021, ce contrat de 8,5 millions d'euros était le plus gros investissement dans un contrat de performance énergétique de Flandre.

La ville de Sint-Niklaas a choisi Luminus Solutions comme partenaire pour améliorer l'efficacité énergétique de ses bâtiments urbains. Le choix a été effectué en collaboration avec Factor 4, une société qui accompagne les autorités publiques dans la préparation, l'appel d'offres et la mise en œuvre de contrats de performance énergétique. En effet, après avoir signé la Convention des maires et le Pacte local pour l'énergie et le climat, la ville veut atteindre ses objectifs de développement durable et jouer un rôle exemplaire.

Avec ce contrat de performance, Luminus Solutions s'engage à réduire la consommation d'énergie en mettant en place diverses mesures. Celles-ci concernent le renouvellement des châssis, l'isolation des bâtiments, le remplacement des éclairages, le système HVAC\* et l'optimisation des méthodes de suivi. De plus, Luminus Solutions prend en charge l'entretien des équipements sur une durée de dix ans. En conséquence, Luminus Solutions garantit une économie d'au moins 39 % sur les coûts énergétiques des plus grands bâtiments et une réduction des émissions de CO<sub>2</sub> d'environ 2 600 tonnes par an.

Les travaux à mener par Luminus Solutions, avec ATS et les filiales Insaver et Gezel, pour un total de 8,5 millions d'euros, doivent démarrer à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022. Neuf bâtiments de la ville sont concernés : plusieurs écoles primaires, salles de sport, académies, le théâtre municipal, le centre d'aide sociale et le commissariat.

Le centre public d'aide sociale de Saint-Nicolas fait partie des neuf bâtiments inclus dans le contrat de performance énergétique.

\* Chauffage, Ventilation, Air conditionné (Heating, Ventilation & Air Conditioning en anglais).



## Luminus contribue à la décarbonation d'une usine AB Inbev grâce à une nouvelle unité de cogénération, alimentée en biogaz

En juillet 2021, Luminus Solutions a mis en service une nouvelle unité de cogénération pour le compte d'AB Inbev sur le site de Jupille. Cette installation, alimentée par du biogaz produit sur place, permet de réaliser un gain en énergie primaire de 10 000 MWh par an.

La nouvelle installation s'inscrit dans l'ambition de décarbonation du Groupe AB Inbev, qui vise le « Net Zero » d'ici 2040. Pour ce faire, l'entreprise a décidé de mettre en place un système de production d'énergie plus efficace et basé sur des principes de circularité.

### Une cogénération alimentée en biogaz

Le processus de brassage des bières demande d'importants volumes d'eau. Afin d'atteindre un niveau de pureté propre à la fabrication, l'usine possède une station d'épuration. Les déchets organiques récupérés dans l'eau sont réutilisés afin de produire du biogaz. Ce biogaz, initialement utilisé sur site afin d'alimenter les chaudières à vapeur de l'usine, sert désormais à alimenter une nouvelle unité de cogénération installée par Luminus Solutions.

Afin d'assurer le bon fonctionnement de l'unité, un filtre à charbon H<sub>2</sub>S permettant de filtrer le soufre a été placé en amont des réservoirs de stockage du biogaz, avant l'arrivée du biogaz dans le moteur de l'unité.

Deux réservoirs tampon de biogaz, de 50 m<sup>3</sup> chacun, servent à stocker celui-ci pendant les périodes de forte production de l'usine, afin de l'utiliser au sein de l'unité de cogénération durant les périodes de moindre activité. Outre l'optimisation de l'énergie renouvelable, ces réservoirs permettent de réduire le nombre de cycles de démarrage/arrêt et les émissions associées.

L'unité de cogénération a une capacité de production de 635 kWe et fournit en moyenne 3 500 MWh d'électricité, 2 000 MWh de vapeur et plus de 1 100 MWh de chaleur à haute température. L'électricité générée par l'unité de cogénération est entièrement consommée sur place et la chaleur produite est utilisée sous forme d'eau chaude et de vapeur nécessaire à la production des bières.

L'unité peut produire jusqu'à 309 kWth de vapeur. Si les besoins dépassent cette capacité, les trois chaudières existantes, en partie alimentées par le surplus de biogaz, prennent le relais.

Grâce à cette production locale et à l'utilisation du biogaz, AB Inbev augmente considérablement l'efficacité énergétique de l'ensemble du site, et réalise une économie importante sur sa facture d'électricité. L'installation a été entièrement financée par Luminus Solutions, qui récupère son investissement grâce aux recettes des certificats verts.

Le filtre à charbon installé pour purifier le biogaz avant son utilisation dans l'unité de cogénération.



L'unité de cogénération permet de réaliser un gain en énergie primaire de 10 000 MWh par an.



### Brève chronologie

- Etude de faisabilité et estimation de la taille de l'installation : août 2019
- Commande formalisée : juin 2020
- Début des travaux : décembre 2020
- Lancement des premiers essais : fin juin 2021
- Mise en service : juillet 2021

## Cogénération et panneaux solaires à l'Hôpital Civil Marie Curie : action conjointe de Luminus Solutions, Newelec et Dauvister

En 2021, le CHU de Charleroi a fait appel aux services de Luminus Solutions, de Newelec et de Dauvister pour installer une unité de cogénération et des panneaux photovoltaïques sur le site Hôpital Civil Marie Curie.

### 40% de la consommation d'électricité économisée

En septembre 2020, Luminus a remporté un appel d'offres visant à installer une unité de cogénération de 1 560 kW<sub>e</sub> (puissance nominale) pour l'Hôpital Civil Marie Curie de Charleroi. L'installation s'est faite aux mois d'avril, mai et juin 2021, grâce à l'action conjointe de deux filiales de Luminus : Luminus Solutions pour la cogénération proprement dite ; et Newelec, pour les installations électriques, auxiliaires compris. L'unité a pu être mise en service en novembre 2021.

Cette unité fonctionne au gaz naturel et peut produire 1 750 kW<sub>th</sub> de chaleur. Celle-ci permet de chauffer le bâtiment et d'alimenter le réseau d'eau chaude sanitaire, tandis que l'électricité produite couvre près de 40% de la consommation de l'hôpital.

Lorsque la demande en chaleur dépasse la capacité de production de l'unité de cogénération, un réservoir tampon pouvant contenir jusqu'à 54 000 litres d'eau chaude permet de couvrir une partie des besoins supplémentaires. Les trois chaudières existantes restent en service et peuvent prendre le relais en cas d'arrêt intempestif de la cogénération.

Au total, l'unité de cogénération permet de diminuer la consommation d'électricité sur le réseau de 40% et d'éviter l'émission de 1 400 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

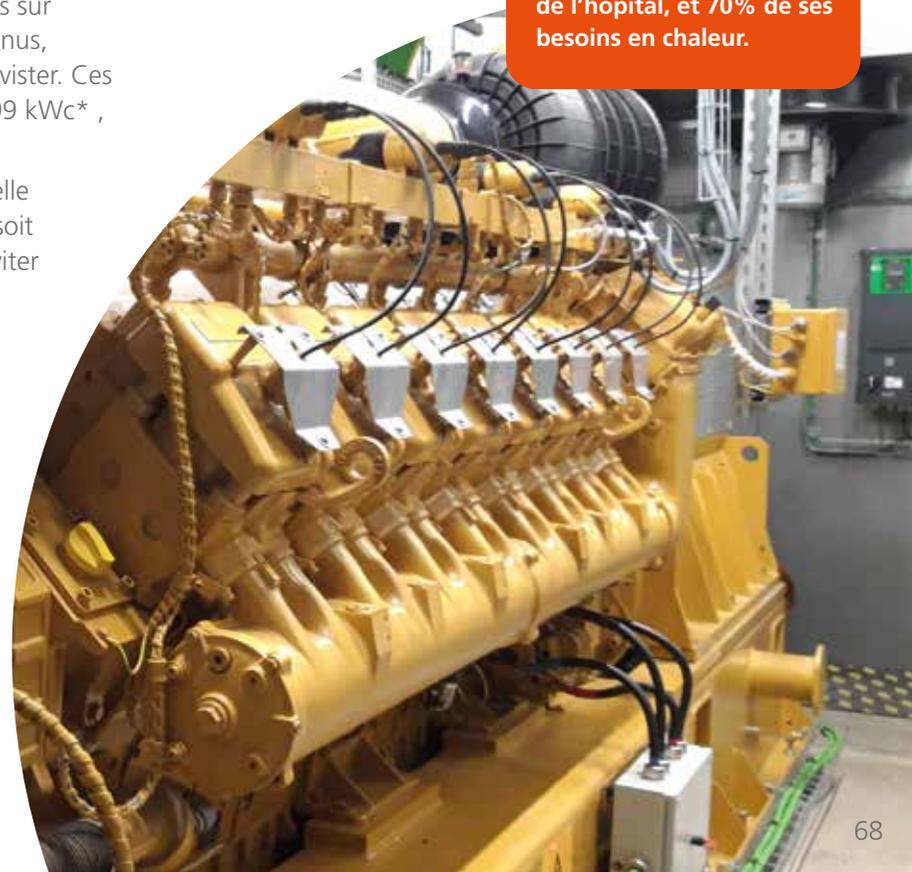
### Synergie entre filiales

Des panneaux photovoltaïques ont été installés sur le toit de l'hôpital par une autre filiale de Luminus, spécialisée dans les services énergétiques, Dauvister. Ces 1 492 panneaux, d'une puissance totale de 499 kW<sub>c</sub><sup>\*</sup>, ont été mis en service en août 2021.

Ils permettent de couvrir une partie additionnelle de la consommation d'électricité de l'hôpital, soit environ 487 MWh par an – ce qui permet d'éviter l'émission de 73,5 tonnes<sup>\*\*</sup> de CO<sub>2</sub> par an.

Lors de la connexion au réseau de distribution d'électricité, les deux installations ont pu être raccordées au même moment. Le projet a permis de mettre en valeur les synergies techniques entre trois filiales de Luminus - Luminus Solutions, Newelec et Dauvister - au service d'un client commun : le CHU de Charleroi.

L'installation de cogénération de l'Hôpital Civil Marie Curie permet de couvrir près de 40% de la consommation d'électricité de l'hôpital, et 70% de ses besoins en chaleur.



\*Le kilowatt-crête représente la puissance offerte par un ensoleillement standard de 1 000 W/m<sup>2</sup> à 25°C.

\*\* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 48 gCO<sub>2</sub> e/kWh pour le photovoltaïque (référence GIEC 2014) et 198 gCO<sub>2</sub> e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2020).

## Luminus récompensé pour l'électrification de sa flotte automobile

En 2021, Luminus a remporté trois prix pour sa politique de mobilité, lors de la cérémonie de remise des prix Mobility & New Energy organisée par Link2fleet. Luminus procède à l'électrification de sa propre flotte de véhicules d'entreprise depuis 2018, afin de tester en conditions réelles les solutions à proposer aux clients.

La politique mobilité de Luminus repose sur trois piliers :

- Éviter les déplacements en encourageant le travail à domicile. Même après la crise sanitaire, les collègues pour lesquels le poste le permet ont la possibilité de travailler à domicile jusqu'à trois jours par semaine.
- Electrifier l'ensemble de la flotte d'ici 2025. En conséquence, les salariés autorisés à choisir une nouvelle voiture de société à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2022 peuvent choisir parmi une vaste gamme de voitures entièrement électriques.
- Encourager l'utilisation de moyens de transport alternatifs pour renoncer totalement à la voiture.

Plusieurs nouvelles actions ont été déployées en 2021 pour favoriser l'électrification de la flotte.

Le 1<sup>er</sup> janvier 2021, Luminus a introduit le budget mobilité légale. Au 31 décembre 2021, 30 collaborateurs de Luminus avaient opté pour ce budget en lieu et place d'une voiture de société.

À l'automne 2021, un programme pilote a été mis en place grâce auquel les salariés peuvent planifier, réserver et gérer leurs déplacements, en visualisant immédiatement les émissions de CO<sub>2</sub> associées au mode de déplacement proposé. L'application Skipr permet aussi à Luminus de consolider le CO<sub>2</sub> évité.

Au 31 décembre 2021, le taux d'électrification de la flotte a atteint 43% (134 véhicules 100% électriques sur la route, et 59 commandés, sur un total de 482 véhicules).



A gauche : Charbel Abi Ghanem, CEO chez Nissan et à droite Grégoire Dallemagne, CEO Luminus.

An Van Waes, Mobility & Benefits Manager Luminus, a reçu trois prix le 18 octobre 2021 : la première place pour les prix Mobilité et Nouvelles énergies, et la deuxième place pour le prix « Fleet owner of the year ».

### Luminus et Nissan travaillent ensemble pour proposer des solutions de recharge pour les voitures électriques

Grâce à des partenariats solides tels que ceux mis en place avec Nissan ou BMW, Luminus propose des solutions de recharge intégrées, valorisant les énergies renouvelables, à domicile comme au bureau.

En décembre 2021, une collaboration a été lancée entre Luminus et Nissan. Grâce à ce partenariat, les concessionnaires Nissan peuvent proposer une infrastructure de recharge intégrée lors de la vente d'une Nissan électrique. Cette offre peut être liée à un contrat de fourniture d'électricité belge 100% renouvelable. De plus, Luminus propose également l'installation de panneaux solaires, avec lesquels les conducteurs peuvent produire leur propre énergie renouvelable.



## Modernisation de l'éclairage des grands axes routiers wallons : plus de 1 500 kilomètres déjà rénovés

Les opérations de modernisation des équipements d'éclairage public menées par LuWa depuis 2019 sur les grands axes routiers wallons se sont poursuivies en 2021.

Les travaux prévus dans le cadre de l'appel d'offres européen remporté fin 2018 par le consortium LuWA, composé de Citelum, Luminus, CFE et DIF, se poursuivent. En 2019, la Région Wallonne, au travers de la Sofico, avait confié un contrat de Partenariat Public Privé (PPP) au groupement LuWa, pour un montant total de 600 millions d'euros.

Le partenariat porte sur la conception, la modernisation et la maintenance des équipements d'éclairage public situés le long des 2 700 km du réseau structurant de la Sofico. D'une durée totale de vingt ans, le partenariat commence par une phase de modernisation qui permettra d'atteindre, à terme, une réduction de 76% de la consommation d'électricité du réseau autoroutier wallon.

Fin 2021, ce sont 60 945 points lumineux qui avaient été installés, sur un total de 110 000 points à moderniser. Ces points concernent environ 1 500 kilomètres de routes, soit plus de 50% du réseau. En outre, 432 points de commande ont été remplacés ou mis à niveau. A ce rythme, la phase de travaux de modernisation sera terminée en 2023.

### Luminus acquiert Citelum Belgique et crée Luminus Cities

Le 28 décembre 2021, dans le cadre de son développement dans les services énergétiques, Luminus a renforcé sa participation au sein de la société LuWa, devenant le premier actionnaire industriel, avec une part de 18%, et acquis la société Citelum Belgique, spécialisée dans la modernisation et la maintenance de réseaux d'éclairage public.

Citelum est la filiale d'EDF spécialisée dans le domaine de l'éclairage public et des services urbains connectés. Référence mondiale de l'éclairage, Citelum a développé une large gamme de services, tels que la gestion du trafic, le stationnement intelligent, la vidéoprotection, les capteurs de qualité de l'air, etc.

En 2021, la société Citelum Belgique était encore principalement dédiée à l'exécution du contrat de Partenariat Public Privé LuWa. L'entreprise compte une quarantaine de collaborateurs.

Avec l'acquisition de Citelum Belgique, Luminus crée une nouvelle entité, Luminus Cities, pour proposer aux villes et territoires des solutions et services énergétiques permettant d'atteindre la neutralité carbone. Luminus Cities développera ses activités autour de deux axes stratégiques : la ville intelligente et connectée d'une part, la ville durable et autonome d'autre part.

En 2021, Luwa a mené plusieurs actions de communication relatives au système de détection des conducteurs fantômes. La conférence de presse annonçant la mise en place du système a eu lieu en mars.



# ATS et Insaver installent 7 120 panneaux photovoltaïques sur le toit du centre logistique de Puurs

412 tonnes : c'est le chiffre estimé des émissions de CO<sub>2</sub> évitées par les panneaux solaires installés en 2021 pour le compte de l'investisseur immobilier Goodman, sur les toits du centre logistique de Puurs. Il s'agit du plus grand chantier réalisé à ce jour par Insaver.



L'installation a été inaugurée le 1<sup>er</sup> septembre. De gauche à droite : Lien Standaert, Goodman BE & NL ; Koen Van den Heuvel, bourgmestre de Puurs ; Christof Verhavert, porte-parole Fiege ; Jan Pollaris, CEO Insaver ; Grégoire Dallemagne, CEO Luminus.

Le 1<sup>er</sup> septembre 2021, Puurs Goodman et Luminus ont officiellement inauguré le parc de panneaux solaires sur le toit du Puurs Logistics Center, utilisé par la société Fiege. L'installation se compose de 7 120 panneaux solaires, d'une capacité totale de 3,20 MWc, soit une prévision de production d'environ 2 746 MWh par an.

Ces panneaux correspondent à l'équivalent de la consommation de 785 familles\*, et permettront d'éviter l'émission de 412 tonnes\*\* de CO<sub>2</sub> par an.

Le promoteur immobilier et investisseur Goodman a approché Luminus en 2020 pour doter son centre logistique de Puurs d'une installation de panneaux solaires, dans le cadre de sa stratégie de développement de l'immobilier durable.

Deux sociétés du groupe Luminus ont contribué à ce chantier.

- Insaver s'est occupé de l'installation des panneaux solaires. Au 31 décembre 2021, c'était le plus grand projet qu'Insaver ait installé.
- ATS a pris en charge l'aspect haute-tension, afin que l'électricité produite puisse être injectée sur le réseau. Deux nouveaux transformateurs, l'un de 1 000 kVA et le deuxième de 1 600 kVA, sont venus s'ajouter à la cabine haute-tension existante, de 630 kVA.

La société de logistique Fiege, qui utilise le centre de Puurs, consommera environ 12 à 15 % de l'électricité produite.



Les panneaux photovoltaïques du site de Puurs couvrent les toits sur environ 18 000 m<sup>2</sup>. La production annuelle est estimée à 2 746 MWh d'électricité.



Les nouvelles armoires électriques ont été installées par ATS Groep, une des filiales de Luminus.

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

\*\* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 48 gCO<sub>2</sub> e/kWh pour le photovoltaïque (référence GIEC 2014) et 198 gCO<sub>2</sub> e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2020).

## Höganäs à Ath : un parc solaire de 6 MW, entretenu grâce à l'éco-pâturage

Le 15 septembre 2021, le plus grand parc solaire au sol construit par Davuister, une filiale de Luminus, a été inauguré sur le site industriel de Höganäs, à Ath.

Höganäs, leader mondial de la fabrication de poudres métalliques, a déjà eu recours à l'énergie solaire pour réduire son empreinte carbone. En effet, les toits de l'usine de Ath sont équipés de panneaux de 249 kWc sur une surface de 2 500 m<sup>2</sup> depuis 2019. Mais c'est un projet solaire d'une toute autre envergure qui a été mis en œuvre en 2021 sur le site athois.

Visant la neutralité carbone d'ici 2045, le groupe Höganäs s'est fixé un objectif intermédiaire de réduction de son empreinte carbone de 30% d'ici 2026. Le plus grand parc solaire au sol jamais construit par Davuister – soit 29 627 m<sup>2</sup> de panneaux photovoltaïques -- y contribuera, à hauteur d'environ 824 tonnes\* de CO<sub>2</sub> évitées chaque année.

Ce sont au total 13 188 panneaux photovoltaïques qui ont été posés sur le terrain industriel jouxtant l'usine, soit une puissance installée de 5,96 MW. La production annuelle estimée atteindra 5 494 MWh, dont 4 780 MWh seront autoconsommés, couvrant 20% des besoins du site en électricité.

d'Ouessant, qui entretiennent les espaces verts autour des panneaux.

### Tiers-investisseur : une formule win-win

Pour financer le parc solaire de Ath, c'est le mécanisme du tiers investisseur qui a été choisi. Ce dispositif permet aux entreprises d'investir dans les énergies renouvelables et de disposer des installations en pleine propriété, moyennant loyer. Le tiers-investisseur – en l'occurrence Luminus - se charge du financement et de la maintenance de l'installation.

### La biodiversité mise à l'honneur

Lors de l'introduction du permis, les autorités ont demandé à Höganäs de mettre en place un écran végétal autour du parc. Ce mur végétal doit comprendre au total près de 900 plantes indigènes mellifères (Ilex aquifolium, Crataegus monogyna, Carpinus betulus, etc), qui apporteront de la nourriture aux insectes et oiseaux, tout en jouant également un rôle d'habitat pour ceux-ci.

Par ailleurs, sur une base volontaire, Höganäs a également prévu un parterre de fleurs sauvages de 1 000 m<sup>2</sup> pour les pollinisateurs, ainsi qu'un cheptel d'une douzaine de moutons



Des moutons d'Ouessant entretiennent les espaces verts situés entre les panneaux solaires.

Près de 30 000 m<sup>2</sup> de panneaux solaires ont été installés sur un terrain industriel situé à proximité de l'usine Hoganas de Ath. Pour bénéficier d'un ensoleillement maximal, les panneaux ont été placés sur un axe est-ouest.

\* Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 48 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour le photovoltaïque (référence GIEC 2014) et 198 gCO<sub>2</sub>e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2020).





# Accélérer la transition énergétique

## Les enjeux

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

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

## Le cadre

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

- un programme « Power to Innovate », destiné à stimuler l'innovation, à accélérer la transformation du business et à tester de nouveaux modèles économiques, en s'appuyant notamment sur l'incubateur #next et sur la démarche #now lancée en 2019, qui vise à libérer l'innovation dans le coeur de l'activité quotidienne des équipes de Luminus ;

- des équipes transverses de business development organisées en mode « agile » pour développer de nouveaux produits ou offres, en collaboration avec le business.

## Deux concepts testés en 2021 : Befutura et Meridio

**En 2021, dans le cadre de l'incubateur #next, deux concepts ont été testés, afin d'évaluer leur faisabilité, leur pertinence et leur maturité, dans un secteur très concurrentiel : la fourniture de services aux clients résidentiels.**

Né en mars 2020, le projet Befutura avait pour but de faciliter la rénovation énergétique des habitations, en mettant en place une approche à la fois ciblée et standardisée, locale, en lien avec les villes et communes. Evaluer la faisabilité économique de ce business model supposait de le tester en grandeur réelle, avant de lancer des campagnes de rénovations massives.

En croisant de nombreuses données, l'offre Befutura permettait de cibler les excès de consommation rue par rue, afin de bénéficier d'économies d'échelle.

Les clients intéressés bénéficiaient d'un service sur mesure, afin d'identifier les travaux prioritaires à

entreprendre, ainsi que les avantages économiques et environnementaux associés. L'offre permettait ensuite l'accès à une plateforme de mise en relation avec des corps de métier sélectionnés.

Un projet pilote a été lancé à Hasselt durant l'été 2021. Malheureusement, malgré l'intérêt généré par cette initiative, l'équilibre économique s'est révélé difficile à atteindre.

Les équipes de Luminus poursuivent donc leurs réflexions, afin de développer une offre appropriée, pour mieux contribuer à la rénovation énergétique des logements, enjeu majeur de la décarbonation.

Le projet Meridio, quant à lui, avait pour but d'étudier la possibilité de proposer aux clients résidentiels flamands des batteries « intelligentes », capables de contribuer à l'équilibre offre/demande du réseau d'électricité. En effet, depuis une évolution de la réglementation en début d'année 2021, installer une batterie dans un logement résidentiel peut être rentable. Le partenariat mis en œuvre avec une start-up belge consiste à proposer des batteries interconnectées, en capacité d'optimiser la consommation énergétique d'une habitation, tout en fournissant de la flexibilité au réseau. Ce projet a permis, en 2021, l'installation d'une trentaine de batteries. Le projet est encore en cours d'évaluation.

## Le cadre (suite)

### Power to Innovate

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

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

### #next

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

### Business Development

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

## Les indicateurs

### 158,6 millions d'euros investis en 2021

En 2021, les investissements directs de Luminus s'élèvent à 158,6 millions d'euros (équivalent BGAAP), dont 40% ont été consacrés aux énergies renouvelables.

Ces investissements ont notamment permis la construction de 17 nouvelles éoliennes, à Juprelle (4), Nives (4), Héron 2 (3), Beringen (2), Eeklo (1), Zelzate (1), ainsi que chez NRB Herstal (1) et H&M Ghlin (1). Au total, les investissements réalisés par Luminus dans les énergies renouvelables, soit directement, soit via ses filiales de développement (e-NosVents, créée en 2016, ActiVent Wallonie, créée en 2017, Eolus créé en 2019) atteignent 62,8 millions d'euros.

Par ailleurs, les activités de services liées à l'efficacité énergétique ont pu continuer à se développer grâce à plusieurs acquisitions. ATS en particulier a poursuivi sa croissance dans l'ingénierie électrique, avec l'acquisition de plusieurs sociétés, notamment Electro Clarysse, une PME qui lui permet de renforcer sa présence en Flandre occidentale.

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2021, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 4,13 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2021 dans les énergies renouvelables est estimée à 6,39 millions d'euros.

	2019	2020	2021
	En millions d'euros		
Investissements	150,7	115,4	158,6
Économies d'impôt au titre de l'innovation	3,29	3,68	4,13
Économies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	10,94	10,49	6,39

# Pralinart et ATS installent une pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> innovante

La société Pralinart de Lokeren a choisi ATS, filiale de Luminus, et ses partenaires pour doter son nouveau bâtiment de production d'une pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> sur mesure – une technologie qui lui permet de réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

La production du chocolat nécessite à la fois chauffage et refroidissement, pour obtenir un produit final parfaitement brillant. Pour réduire son empreinte carbone, Pralinart a fait appel à une technologie innovante, basée sur le dioxyde de carbone, plutôt que sur des réfrigérants classiques pour assurer le refroidissement. En effet, le potentiel de réchauffement planétaire des fluides frigorigènes habituels est beaucoup plus élevé que celui du dioxyde de carbone (2 088 pour le R410a, au lieu de 1 pour une pompe à chaleur au CO<sub>2</sub>).

La pompe à chaleur installée chez Pralinart par ATS assure à la fois une température adaptée dans les ateliers et les bureaux, et maintient le chocolat à la température idéale à chaque étape de la production.

La pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> installée par Gezel chez Pralinart fournit à la fois chaleur et froid, ce qui permet de réduire la consommation d'énergie et les émissions de gaz à effet de serre.



## Refroidissement et chauffage économes en énergie

Une pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> fournit le refroidissement en premier lieu. La chaleur que la pompe extrait de l'environnement n'est pas rejetée dans l'air extérieur - elle est récupérée pour fournir de la chaleur à d'autres étapes du processus de production. Par exemple, les ateliers sont maintenus à 19°C. Dans ce type d'installation, il peut arriver, en cas de trop faible demande de chaleur, que trop peu de refroidissement soit généré et vice versa. Ce risque a été couvert en mettant en place un système de back-up, avec des résistances électriques dans des réservoirs tampons et quatre systèmes de froid supplémentaires.

Réguler l'ensemble de ces techniques nécessite des compétences très spécifiques. La filiale spécialisée d'ATS, Gezel, a été sollicitée sur cet aspect. Gezel a également réalisé les calculs de dimensionnement de la pompe à chaleur et son installation.

La consommation d'énergie associée peut être en partie fournie par les panneaux solaires installés sur le toit du bâtiment.

## Tuyauterie à double paroi

L'une des tâches les plus importantes de la pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> est de maintenir la température du chocolat qui circule dans les tuyaux de traitement. La tuyauterie à double paroi fournie par ATS n.v. - Technics, part d'un collecteur dont l'eau est chauffée via la pompe à chaleur.

## Synchronisation automatique des processus

La Business Unit Automation d'ATS a développé une solution intégrée automatisant les échanges de données entre les paramètres de gestion du bâtiment et le processus de production. De cette façon, le système est en mesure de fournir suffisamment d'énergie à tout moment, en fonction des besoins.

## Un fluide de refroidissement sans conséquences sur le réchauffement climatique

La réglementation européenne favorise l'utilisation des fluides frigorigènes ayant un faible PRP (Potentiel de Réchauffement Planétaire). La pompe à chaleur au CO<sub>2</sub> s'inscrit dans un contexte visant la réduction des gaz à effet de serre d'une part, et l'efficacité énergétique d'autre part. L'utilisation du dioxyde de carbone comme fluide frigorigène lui confère un avantage certain par rapport à d'autres réfrigérants, notamment les hydrofluorocarbones, tels que R134a, R410A, R407C.

Un fluide frigorigène naturel ne dégrade pas la couche d'ozone et a un potentiel de réchauffement global extrêmement bas. Le dioxyde de carbone n'est ni toxique, ni inflammable et est chimiquement inactif, ce qui facilite le démontage et le traitement des déchets (ni élimination, ni récupération) en fin de vie.

# Luminus obtient des subsides pour développer ses projets d'hydrogène renouvelable en Wallonie

Le 23 décembre 2021, deux projets Luminus ont été sélectionnés dans le cadre d'un appel à projets lancé par la Wallonie, pour développer la filière hydrogène à base d'électricité renouvelable : Hydrogène Circulaire Mouscron et Wind2Trucks-Leuze. Le montant total octroyé aux deux projets s'établit à 12,8 millions d'euros. Grâce à ce soutien financier et à la participation de plusieurs partenaires, Luminus participe à la création d'un véritable écosystème H<sub>2</sub> en Belgique.

Le développement de projets locaux innovants à base d'hydrogène renouvelable est l'une des solutions de décarbonation pour certaines activités industrielles et la mobilité lourde. Luminus souhaite participer au développement de cette technologie en Belgique, afin de soutenir la transition énergétique et le plan de relance wallon, avec de nombreux partenaires.

## Mouscron : un projet alliant hydrogène renouvelable et économie circulaire

Mydibel Fresh, un fabricant de produits de pommes de terre basé à Mouscron, a pour ambition de rendre son business model totalement circulaire d'ici 2024. Pour ce faire, l'entreprise prévoit d'utiliser les épiluchures et autres déchets de pommes de terre pour produire du biogaz, afin d'alimenter des unités de cogénération. Dans le cadre du projet Hydrogène Circulaire Mouscron, l'excédent d'électricité produite par ces unités de cogénération sera utilisé par Luminus pour produire l'hydrogène renouvelable sur site, grâce à un électrolyseur de 1,25 MW.

L'objectif du projet consiste à utiliser cet hydrogène comme carburant pour les camions de Transmyl, la branche de Mydibel transportant les pommes de terre et autres produits dérivés, ainsi que pour les camions de Cogetrina – une entreprise spécialisée dans la collecte et la gestion des déchets pour les entreprises, commerçants et particuliers.

Au total, le projet réunit quatre partenaires : Mydibel, Luminus, l'Intercommunale d'Etude et de Gestion de Mouscron (IEG) et Cogetrina (Groupe Dufour).

## Parc d'activités de Leuze-Europe : décarboner le transport lourd

Le second projet sélectionné par la Région wallonne est le projet Wind2Trucks. Celui-ci a pour but de construire une station d'électrolyse, de compression et de stockage, et d'utiliser l'hydrogène vert pour décarboner une partie de la flotte de camions d'un transporteur basé à Leuze-en-Hainaut.

L'électricité doit être fournie par les éoliennes déjà opérationnelles à Leuze, ainsi que par un parc photovoltaïque encore en développement. Plusieurs partenaires ont participé à la constitution du dossier de demandes de subsides : l'Agence de Développement Territorial IDETA, Luminus, leur filiale commune e-NosVents, ainsi que l'entreprise de logistique Transports Fockedeey.

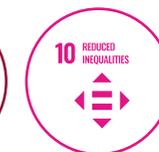
La prochaine étape, pour les deux projets subsidiés, consiste en l'obtention de permis pour lancer la construction. Ce sera le focus de l'année 2022.



Le projet d'économie circulaire de Mydibel à Mouscron fait appel à plusieurs technologies complémentaires : biométhanisation, cogénération et électrolyse.

Première esquisse du projet, qui prévoit plusieurs nouvelles installations (en bleu), à construire sur le site de Mydibel, dont l'unité de biométhanisation à gauche (cercle orange), à proximité de la station d'épuration au centre. En bas à droite, la station de production et de distribution d'hydrogène (cercle rouge).





## Favoriser la santé, la sécurité, le bien-être, le développement des compétences, la diversité

### Santé, sécurité et bien-être au travail

#### Santé et sécurité

Les activités professionnelles représentent à la fois un atout (motivation, employabilité) et un risque pour la santé. Bien anticiper les conséquences des activités professionnelles sur la sécurité et la santé du personnel et des sous-traitants est un défi majeur. Les risques professionnels varient en fonction de la profession exercée. Ils ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, sur un chantier de construction ou dans un bâtiment administratif. La réduction des risques liés à l'environnement de travail est une priorité afin de préserver la santé et la sécurité du personnel de l'entreprise et de ses sous-traitants.

#### Qualité de vie au travail

L'équilibre vie privée - vie professionnelle influe sur le bien-être au travail, lui-même générateur de motivation, de performance, d'innovation. La qualité et l'efficacité du travail s'en ressentent, de même que l'ambiance générale.

Le bien-être est devenu un élément important de la stratégie de marque de l'entreprise.

### 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

La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure prise en compte des attentes des clients, donc de développement durable, sur le plan humain comme économique. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

#### Augmentation des effectifs après l'acquisition d'Essent Belgium

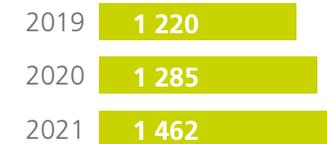
En 2021, l'effectif global du groupe Luminus, filiales comprises, a augmenté de 12,5%. L'acquisition d'Essent Belgium a été l'un des facteurs déterminants de cette augmentation.

L'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques est en hausse de 13,8%.

#### Effectif du groupe Luminus

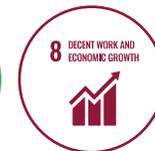


#### Effectif des filiales de Luminus



GRI 102-7

Source : Luminus.



## Santé et sécurité : objectif « zero harm »

En matière de santé et de sécurité au travail, la crise sanitaire a continué de dominer l'actualité. Les mots d'ordre « 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 2021, il était de 1,5.

### Des résultats qui affectent la rémunération de l'ensemble du personnel

Le taux d'accidents fait partie des critères d'attribution du bonus annuel à la population cadres de Luminus.

La sécurité est également un des facteurs pris en compte pour 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.

Dans le courant de l'année 2016, une étape supplémentaire a été franchie, avec le déploiement d'une politique « Zero Harm » qui va très au-delà du simple « Zero Accident ».

La prévention des accidents mortels reste bien entendu LA priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » et aux « 5 actions simples » sur lesquelles Luminus avait mis l'accent en 2018.

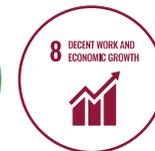
Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés, mesurant directement les performances en matière de sécurité, ou bien des indicateurs sous-jacents (taux de presque-accidents par exemple). L'évolution de ces indicateurs est suivie sur une base mensuelle et communiquée à tous les membres de la direction, 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 dans les années à venir visant à travailler avec des entrepreneurs encore plus sensibilisés à la sécurité. En 2021, l'accent a été mis sur la sensibilisation des salariés de Luminus à leurs tâches et responsabilités en matière de sécurité des sous-traitants.

### Certification ISO

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



## Les indicateurs

### Pas d'accident chômant chez Luminus SA

En 2021, Luminus SA n'a enregistré aucun accident chômant. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de 0. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'est établi en 2020 à 2,6, tandis que le taux de gravité baissait à 0,34.

### Cinq accidents chez les sous-traitants

Cinq accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés chez les sous-traitants, au lieu de trois en 2020. Le taux de fréquence est resté stable, soit un taux de fréquence de 3,9 - contre 4,1 en 2020.

- Lors du premier accident, survenu en janvier, un intervenant s'est blessé à la main lors d'un travail d'assemblage sur un chantier de construction éolien.
- Lors du second accident, survenu en avril, un intervenant s'est foulé une cheville après avoir descendu un escalier.
- Le troisième accident, en juin, s'est produit lorsqu'un sous-traitant a trébuché durant l'entretien d'une pelouse.
- Lors du quatrième accident, en décembre, une employée du service de nettoyage s'est foulé la cheville en montant des escaliers.
- Lors du dernier accident de décembre, un panneau de signalisation est tombé sur le dos d'un intervenant.

Au total, 115 jours de travail ont été perdus chez les sous-traitants.

Le taux de gravité total pour 2021 (salariés et sous-traitants) est de 0,03.

### Augmentation des heures de formation à la sécurité : +43,7%

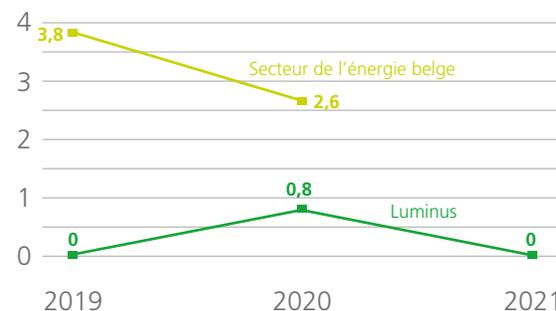
En 2021, un total de 7 662 heures a été consacré à la formation à la sécurité, soit une augmentation de 43,7 % par rapport à 2020. Cette augmentation est en grande partie due au volume de formation bisannuelle à la sécurité, reconnue par la GWO (Global Wind Organization),

dispensée au personnel du département éolien. A cela s'ajoute un rattrapage des formations reportées durant les périodes de confinement de l'année 2020. En 2021 également, des sessions de formation dédiées « bien être mental » ont été organisées (cf. page suivante).

	2019	2020	2021
Heures de formation consacrées à la sécurité - SDG 8.8 - ENG 5	6 385	5 332	7 662
Accidents chômants - SDG 8.8 - ENG 5	0	1	0
Accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	4	3	5
Taux de fréquence des accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	5,2	4,1	3,9

### 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.

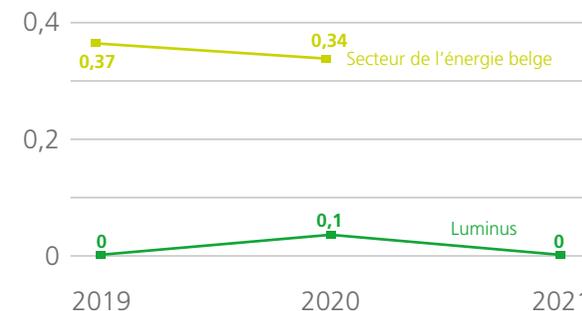


GRI 403-2 - SDG 8.8 - ENG 5

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

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 « positifisme » (les trois « o » représentent l'ouverture, l'objectivité et l'optimisme). Pour Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psycho-sociale : « le bien-être au travail ne relève pas seulement du management, tout le monde y travaille ensemble. Notre slogan est aussi valable dans ce domaine - C'est ensemble, que nous faisons la différence ! »

### Approche pendant la crise sanitaire

La santé et le bien-être des employés restent la priorité numéro un pour Luminus.

Les mesures préventives déjà mises en place en 2020 ont été ajustées au fur et à mesure de l'évolution de la pandémie.

Outre la sécurité, Luminus a prêté attention au bien-être mental et à la résilience des salariés. En 2021, l'accent a été mis sur le partage des meilleures pratiques. Par exemple, des informations ont été échangées sur la façon dont les équipes ont pu rester en contact : des marches d'équipe ont été organisées en plein air et des collègues ont partagé leurs rituels favorisant leur bien-être en cette période exceptionnelle. Dès que la capacité d'accueil des immeubles de bureaux a pu être augmentée, les collègues ont été invités à revenir quelques jours au bureau dans le but principal de se reconnecter.

### Nouvelle façon de travailler après la crise sanitaire

Luminus a une culture d'entreprise basée sur la confiance, la responsabilisation, le travail en autonomie et les résultats obtenus. De plus, le télétravail peut avoir un effet positif sur la productivité des personnes, sur la façon de fixer ensemble les objectifs, et d'atteindre des résultats communs. C'est pourquoi Luminus a mis en place un système de travail à domicile depuis 2016.

En 2021, un accord a été conclu après concertation avec les partenaires sociaux, afin d'étendre et d'adapter la politique de télétravail. Cet accord « Next Normal » prévoit un minimum de deux jours par semaine au bureau. Les autres jours, le travail à domicile est possible pour ceux et celles dont l'emploi le permet.

En outre, Luminus a veillé à ce que le télétravail se déroule dans les conditions ergonomiques les plus optimales : chaque salarié peut décider d'équiper son « lieu de travail » à domicile d'un grand écran, d'une chaise ergonomique et/ou d'un bureau réglable.

## Les indicateurs

### Stabilité de la motivation

La motivation du personnel est l'un des indicateurs suivis de très près par la direction de l'entreprise. Celle-ci est mesurée chaque année via une enquête réalisée par un organisme extérieur.

Les résultats de l'enquête 2021 montrent que la motivation se maintient à un niveau élevé par rapport à l'année précédente, avec un taux d'engagement de 80%. 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 87%, 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.

	2019	2020	2021
Taux d'engagement du personnel	82%	81%	80%

### Personnes de confiance : stabilité des recours

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail).

Depuis 2010, Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance diversifié, tant en termes de genre, de langue, de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est très supérieur en nombre aux exigences légales (sept personnes au lieu d'une seule).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne, dernièrement en mars 2021.

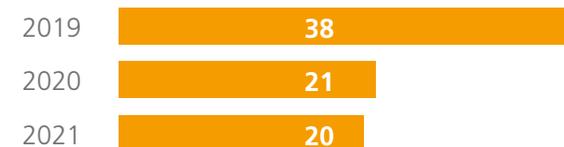
En 2021, le nombre de recours aux personnes de confiance est resté stable, par rapport à 2020.

Début 2021, deux demandes formelles d'intervention ont été soumises aux conseillers externes en prévention psychosociale de Liantis. Sur la base de l'analyse et des suggestions d'amélioration du conseiller externe, une liste d'actions a été préparée et traitée à l'automne 2021.

### Légère baisse de l'absentéisme

Malgré la crise sanitaire, le taux d'absentéisme a légèrement diminué : 4,85 en 2021, contre 5,16 en 2020. Ce chiffre est très nettement inférieur à l'indice de référence belge (7,11% en 2020). Cette légère baisse est principalement due à l'absentéisme de moyenne durée (plus d'un mois mais moins d'un an).

### Cas signalés aux personnes de confiance

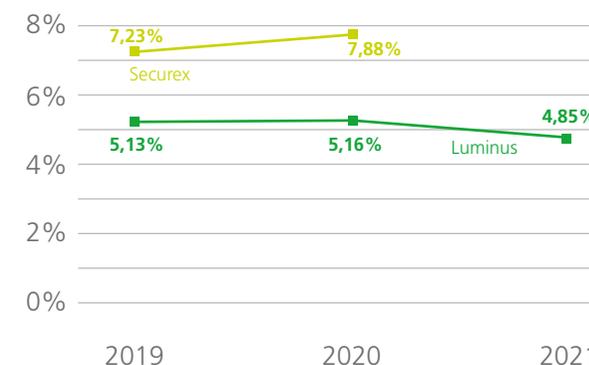


GRI 406-1

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

	2019	2020	2021
Demande d'intervention psychosociale déposée auprès des conseillers en prévention psychosociale internes ou externes - SDG 3.4 - ENG 5	0	1	2

### Taux d'absentéisme



SDG 3 - ENG 5

Source : Luminus.

## Compétences : un effort particulier de formation sur le lieu de travail

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 des 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 : + 68%

Le nombre moyen d'heures de formation par employé s'élève à 32,8 heures par an (au lieu de 19,5 heures en 2020). 1 016 salariés (97,2% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2021.

Luminus continue à faire des efforts pour rendre l'apprentissage plus efficace.

Ces efforts se traduisent par des sessions plus courtes (une heure ou une demi-journée au lieu de journées entières), des cours en ligne et un coaching quotidien sur le lieu de travail. Par conséquent, les formations « académiques » sont moins fréquentes.

En particulier, les 80 nouveaux collègues accueillis dans le cadre de l'acquisition d'Essent Belgium ont bénéficié, en moyenne, de 70 heures d'apprentissage informel.

En outre, des efforts importants ont été déployés pour sensibiliser à la sécurité informatique. Chaque salarié a dû suivre une série de modules en ligne.

Enfin, il y avait un certain retard à rattraper en matière de sécurité, de santé et d'environnement, puisque les formations en présence avaient dû être reportées durant la crise sanitaire. Les formations « in situ » ont donc repris à un rythme soutenu.

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



GRI 404-1

Source : Luminus.

## Les indicateurs (suite)

### 32% des postes vacants pourvus en interne

Chez Luminus, la majorité des postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant de faire l'objet d'une annonce externe. Le responsable d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition, d'un maximum de trois mois, peuvent faire l'objet d'une discussion.

Cette politique, ainsi que le plan de formation individuel discuté chaque année avec le manager direct, contribue à un taux élevé de promotion interne.

Chaque année, Luminus s'assure que 100% des salariés bénéficient d'un entretien annuel d'évaluation, qui permet notamment d'élaborer le plan de formation individuel. Ce taux ne comprend pas les salariés « anciennes conditions » (127 personnes au 31 décembre 2021) dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

En 2021, 32% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 29 personnes ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert.

### Des opportunités à l'international : quatre cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique.

Au 31 décembre 2021, 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 cinq en 2021.

	2019	2020	2021
Proportion de postes pourvus par voie interne	44%	34%	32%
Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	35	35	29
Nombre de cadres en mission à l'étranger	7	4	3
Nombre moyen d'expatriés chez Luminus	6	5	5

## Formation à la sécurité informatique

Le message mensuel sur la sécurité informatique a parfois été consacré au repérage des tentatives de phishing (exemples ci-dessous).

En outre, des formations obligatoires en ligne ont permis, via une application externe, d'utiliser de nombreuses vidéos, quiz et autres e-learning, afin de sensibiliser aux risques informatiques tous les utilisateurs des systèmes Luminus. L'application permet également un reporting précis sur le suivi et l'efficacité de ces formations.



# « 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 clefs.

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 biais inconscients 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 ».

## Les indicateurs

### Répartition des effectifs par genre : augmentation du nombre de femmes

Les femmes représentent 44 % du personnel de Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l’énergie (de l’ordre de 25%). Cette augmentation est notamment due à l’acquisition d’Essent Belgium. Le nombre de femmes cadres est stable. Elles représentent 37% de la population cadres en 2021.

En 2021, la proportion de cadres a atteint 54% de la totalité du personnel, au lieu de 55% en 2020.

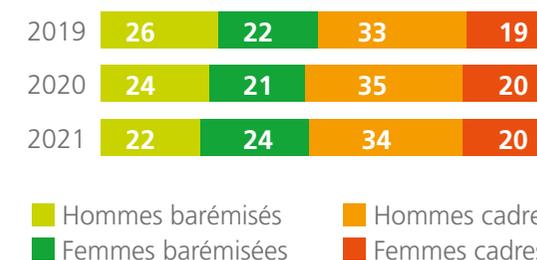
### Des congés de naissance pris à hauteur de 96%

Au total, 27 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de naissance en 2021.

La quasi-totalité de ces salariés ont pris les heures de congé autorisées au 31 décembre 2021, soit un taux de 96,3% du total autorisé, une très légère baisse par rapport à 2020 (taux de 97%).

	2019	2020	2021
Pourcentage de femmes parmi le personnel de Luminus - SDG 5 - ENG 6	41 %	41 %	44 %
Pourcentage de femmes parmi la population cadres - SDG 5 - ENG 6	34 %	36 %	37 %
Pourcentage de jours de congés de naissance effectivement pris par rapport au total autorisé - SDG 5 - ENG 6	100%	97%	96%

### Répartition du personnel en fonction du genre (%)



## 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 2021.

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.

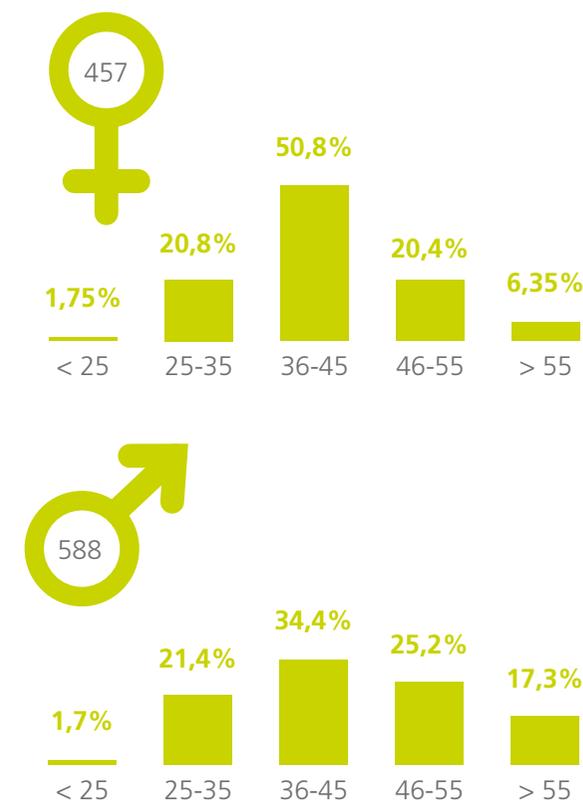
	2019	2020	2021
Personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail - SDG 10.2 - ENG 6	1	1	1
Nombre de nationalités - SDG 10.2 - ENG 6	13	15	15
Pourcentage de salariés belges	94%	93%	93%

### Pyramide des âges

Le graphe ci-contre montre une évolution à la hausse de toutes les catégories d'âge, à l'exception des hommes entre 25 et 35 ans.

Les deux catégories qui ont le plus augmenté sont celles des moins de 25 ans (+50% au total) et des plus de 55 ans (+18% au total).

Pyramide des âges 2021



Source : Luminus.

# Effectifs en hausse

## Nette augmentation des effectifs

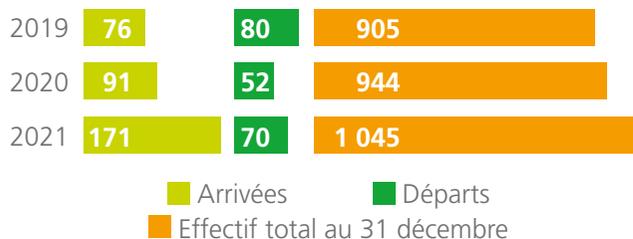
Les effectifs de Luminus sont en hausse (+10,7%).

Le nombre d'embauches est en forte hausse (+87,9%), notamment en raison de l'acquisition d'Essent Belgium.

Le nombre de départs est en hausse (+34,6%).

Cette hausse marque un retour à un taux habituel de départs, après une année 2020 particulièrement stable, probablement en raison de la crise sanitaire.

### Mouvements du personnel



GRI 102-8 405-1

Source : Luminus.

## Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (95,71%)

En 2021, la proportion de contrats à durée indéterminée (temps plein) est en très légère baisse (-1,58%). Le nombre de contrats à durée indéterminée (temps partiel) est en légère hausse (+2,72%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 3,81% de l'effectif total au lieu de 2,1% en 2020, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 1,04% en 2020 à 0,48% en 2021.

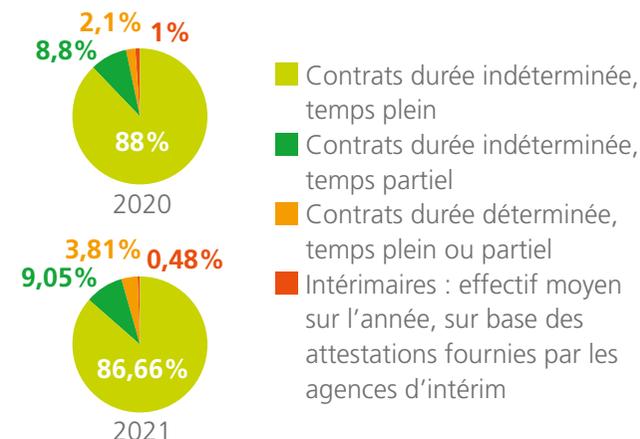
La légère augmentation des contrats à durée déterminée est due à la surcharge de travail attendue, en raison de la préparation du lancement d'un nouveau système d'échange de données informatiques en fin d'année (projet Atrias, mis en place pour l'ensemble du secteur de l'énergie). Cette migration, associée à la hausse des prix de l'énergie à partir de septembre, a généré une forte augmentation du nombre d'appels clients.

## 20% du personnel travaille à temps partiel

En 2021, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est stable (20,1% du total des effectifs au lieu de 19,9% en 2020).

Le nombre de femmes travaillant à temps partiel est en hausse (+15,23%), tandis que le nombre d'hommes travaillant à temps partiel reste stable (-2,7%).

### Types de contrat (%)



GRI 102-8 - SDG 8.8 - ENG 5

Source : Bilan social 2021.

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



GRI 102-8

Source : Luminus.

# Le programme Globetrotters Love Your Project mobilise les collègues de Luminus et soutient sept associations

Globetrotters est un programme interne de Luminus qui encourage les collègues à faire du sport : leurs efforts contribuent directement au secteur associatif. En 2021, les associations bénéficiaires ont été proposées par les salariés eux-mêmes.

Depuis 2014, le programme Globetrotters encourage l'ensemble des salariés à comptabiliser leurs efforts sportifs, quels qu'ils soient, afin que les kilomètres\* parcourus profitent à l'une ou l'autre bonne cause. En effet, l'exercice physique régulier est reconnu scientifiquement comme l'un des ingrédients majeurs d'une bonne santé physique et mentale.

En 2021, plutôt que de désigner une seule association bénéficiaire, comme les années précédentes, les équipes Communication et RSE de Luminus ont préféré associer les salariés au choix des bénéficiaires.

Le programme « Globetrotters » a donc fusionné avec un autre programme interne, « We Love Your Project », dont la première édition date de 2011. « We Love Your Project », lancé comme Globetrotters au printemps, a permis à



David Malempré, électro-mécanicien à Angleur, remet le chèque de Luminus à Move for Children.

3 000 euros. Cette association s'engage auprès des enfants, jeunes et adultes atteints de mucoviscidose en soutenant les familles, en apportant information, plaidoyer et soutien à la recherche scientifique.

Le Fietzersbond (Flandre), Demoucelle Parkinson Charity (Bruxelles) et Move for Children ont chacun reçu 2 000 euros. Move for Children est un événement organisé par le club cycliste de Fraiture, qui s'est engagé en 2021 auprès des enfants cancéreux.

Dyadis, une ONG qui forme des chiens d'assistance, la Fédération Belge des Banques Alimentaires et la Fédération Royale Belge pour la Protection des Oiseaux, ont reçu chacune 1 000 euros d'aide.

des collègues de proposer « leur » association favorite à un jury composé de cinq personnes. Celui-ci a sélectionné sept associations bénéficiaires.

L'enregistrement des kilomètres a pu avoir lieu sur la plateforme Globetrotters entre le 11 mai et le 7 décembre. Ce sont au total 14 770 activités qui ont été saisies par 320 salariés participants. A raison de cinq euros pour 100 kilomètres, la somme totale versée aux sept associations, abondée par Luminus, a atteint 12 000 euros.

Grande gagnante du programme, l'association belge de lutte contre la mucoviscidose (BE), soutenue par Bernard Mixhel, Intraday & Day Ahead Optimizer, a reçu

\* La plateforme Globetrotters propose un équivalent en kilomètres pour toutes les activités sportives comptabilisées, qu'il s'agisse de danse, de sports collectifs, etc.



Eliane Corbeel, déjà primée en 2017 dans le cadre de We Love Your Project, remet le chèque Luminus à Danny Vancoppennolle, de Dyadis. A droite, Carla Dejonghe, qui accueille et éduque le jeune Zola.

Le chèque de Luminus a été remis à Anne-Marie Roumieux & Patrick Demoucelle, fondateurs du fonds Demoucelle Parkinson Charity, grâce à la participation de Nathalie Petit, Internal Communication Manager.



## Solidarité autour du site d'Angleur : 28 salariés mobilisés

Suite aux intempéries ayant inondé plusieurs villes et communes belges en juillet 2021, les équipes de Luminus se sont mobilisées à titre bénévole, en plein mois d'août, pour aider les riverains de la centrale électrique d'Angleur. Ce sont au total 28 salariés, de Flandre comme de Wallonie-Bruxelles, qui ont participé à ces opérations de remise en état des installations électriques d'une cinquantaine de familles riveraines de la centrale.

Début août, l'électricité n'était pas encore rétablie sur l'ensemble du territoire de la commune d'Angleur. Cette situation sans précédent a généré une mobilisation inédite chez Luminus, après les travaux de nettoyage/remise en service de la centrale électrique menés à bien en juillet (cf. page 51). Durant trois week-ends consécutifs, une trentaine de salariés, actifs ou pensionnés, et parfois accompagnés, ont pu aider une cinquantaine de familles dans un rayon de 500 mètres autour du site de la centrale.

Frederik Vael, Senior Project Manager constamment présent durant les trois week-ends, soit les 7-8, 14-15 et 21-22 août, explique : « En accord avec le gestionnaire du réseau de distribution, Ores, qui était débordé, nous avons mis à contribution, en priorité, les compétences de nos collègues électriciens. Et les ressources de notre filiale ATS pour fournir les pièces nécessaires : câbles, prises, boîtiers électriques, etc. Mais toutes les bonnes volontés étaient bienvenues, car les habitants avaient autant besoin de dépannages que de réconfort. »

Mireille Cerfont, HSE Administrator à Gand, a travaillé quatre jours complets, dès le début de la mobilisation. C'est elle qui a relancé l'appel à une mobilisation plus large, après avoir constaté la détresse des habitants. « L'odeur d'humidité prenait à la gorge. Parfois, il a encore fallu évacuer de l'eau des installations et aérer pour assécher, avant de pouvoir intervenir. Heureusement, nous avons presque toujours pu prendre des photos pour mieux définir les interventions et le matériel nécessaire. Au tout début, les gens avaient peur qu'on leur vende un contrat... il a fallu insister pour qu'ils comprennent que c'était

bénévole et gratuit. Nous avons aussi travaillé en lien avec la commune, pour savoir qui aider en priorité. »

Nancy Lantreibeicq, Project Officer chez Wind Development, présente durant trois demi-journées pour planifier les rendez-vous, se souvient : « Ce qui m'a le plus frappé, c'est la solidarité entre les riverains. Ce sont eux qui nous ont indiqué qui était le plus dans le besoin, pour qu'on puisse intervenir à bon escient. Ils étaient souriants, malgré l'état dramatique de leur logement. Et même quand on ne pouvait rien faire. Si je retiens quelque chose de cette crise, c'est qu'agir nous a fait au moins autant de bien à nous qu'à eux... Et c'était vraiment réconfortant de voir autant de flamands que de wallons à Angleur – sans compter les cinq collègues bruxelloises. »

Pour que ce travail bénévole puisse être réalisé dans de bonnes conditions de sécurité, il a fallu prévoir les assurances ad hoc et les équipements nécessaires. Ils ont été pris en charge par Luminus et ATS.



Planification du travail dans les locaux de la centrale. De gauche à droite : Didier Bruwier, Marcos Quiven Oviedo, Frederik Vael.



Les dégâts sont très importants dans les logements situés à côté de la centrale d'Angleur : l'eau est montée à plus d'un mètre de hauteur, noyant parfois tout le rez-de-chaussée.



Nancy Lantreibeicq décrit les interventions à prévoir dans le cahier des techniciens, après sa tournée des besoins.



## Résultats financiers sous forte pression

### Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. La politique RSE de Luminus précise explicitement que l'entreprise vise un niveau de rentabilité (lui) permettant de poursuivre (ses) activités et d'investir dans (son) avenir et celui de (ses) collaborateurs. Le bénéfice d'exploitation de Luminus doit permettre de financer la maintenance et le renouvellement de l'ensemble des actifs ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, commerciales, technologiques comme sociétales.

### Le cadre

Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production et fourniture d'énergie), et d'investir dans les services énergétiques et les énergies renouvelables. Les décisions concernant l'affectation des dividendes sont prises chaque année lors de l'assemblée générale annuelle, qui se tient fin avril.

En ce qui concerne les taxes et contributions, Luminus est notamment soumis au précompte professionnel, au précompte mobilier et immobilier, à des taxes sur la force motrice et les eaux usées ainsi qu'à la contribution nucléaire.

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 : +39%

Le chiffre d'affaires 2021 est en hausse de 39% par rapport à 2020. Il atteint 3 milliards d'euros (+ 800 millions). Cette hausse provient principalement de la croissance des volumes vendus, du fait de la reprise de l'activité économique, et de l'augmentation des prix de l'énergie. A ces deux effets s'ajoute un changement de périmètre, suite à l'acquisition d'Essent Belgium.

#### Résultat d'exploitation négatif

Le résultat d'exploitation s'établit à -104,63 millions d'euros, au lieu de 15,4 millions d'euros en 2020. Cette dégradation du résultat résulte principalement de l'augmentation des coûts d'approvisionnement sur les marchés de gros, et des opérations d'optimisation afférentes.

La diminution de la production des parcs éoliens, en raison du fort déficit de vent observé en fin d'année, au moment où les prix de gros ont atteint des records sur les marchés a pesé également sur le résultat d'exploitation. Ces effets n'ont été que très partiellement compensés par la bonne performance des actifs nucléaires et des centrales thermiques.

#### Résultat net dégradé

La dégradation du résultat net (-91,89 millions d'euros au lieu de 9 en 2020) est très largement due à celle du résultat d'exploitation. Des plus-values ont toutefois été réalisées sur des cessions (notamment des participations dans des actifs éoliens), tandis que les dividendes reçus des filiales ont augmenté.

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2022 (BGAAP).  
GRI 201-1

Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2022 (BGAAP).  
GRI 201-1  
NB : Le montant du résultat d'exploitation 2020 a été ajusté à la baisse conformément à ce qui est indiqué dans le rapport de gestion.

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2022 (BGAAP).  
GRI 201-1  
NB : Le montant du résultat net 2020 a été ajusté à la baisse, conformément à ce qui est indiqué dans le rapport de gestion.

## Bilan en hausse, capitaux propres en baisse

Le total du bilan au 31 décembre 2021 atteint 2 354 millions d'euros, soit une augmentation de 613 millions d'euros par rapport à 2020\*.

Les évolutions des différents postes du bilan sont détaillées dans le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale du 28 avril 2022. L'évolution à la hausse (+35,17%) est notamment due aux investissements dans l'éolien et le nucléaire, à l'acquisition d'Essent Belgium et de sociétés de services, ainsi qu'à l'augmentation des créances commerciales (effet volume et prix noté plus haut). Les capitaux propres sont en baisse en raison du résultat net négatif. Ils s'établissent à 526,5 millions d'euros (soit une baisse de 14,9% par rapport à 2020\*\*), dont 491 millions d'euros de capital.

## Dettes nettes

La dette nette s'établit à 258,7 millions d'euros (contre -93,8 millions d'euros en 2020). L'évolution négative de la dette est le résultat du plan de développement de Luminus et de l'augmentation des coûts d'approvisionnement sur les marchés de gros.

### Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

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

En 2019, la Commission des provisions nucléaires avait demandé à Synatom d'abaisser le taux d'actualisation de 3,5% à 3,25%, à partir de l'année 2019, pour ce qui concerne la provision pour le combustible usé. Il n'y a pas eu d'adaptation de ce taux en 2021. Pour la provision de démantèlement, le taux d'actualisation requis par Synatom a baissé de 2,7% à 2,5% en 2021. Cela s'est traduit par une augmentation de 5,2 millions d'euros en fin d'année. Fin 2021, le montant total des provisions pour démantèlement s'élevait à 271 millions d'euros, pour la quote-part de Luminus. Pour la gestion du combustible irradié, le même montant s'élevait à 423,6 millions d'euros.

## Augmentation du total des taxes et contributions

La baisse de l'impôt sur les sociétés est essentiellement liée à la dégradation du résultat net ainsi qu'à une légère augmentation du crédit d'impôt enregistré sur les investissements en recherche et développement en 2021.

Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 33,26 millions d'euros, soit une augmentation de 12,44% par rapport à 2020. Celle-ci est due à l'augmentation du précompte professionnel, en vue du transfert du personnel d'Essent Belgium chez Luminus, ainsi qu'à l'augmentation de la contribution nucléaire.

La contribution nucléaire s'élève à 4,6 millions d'euros, soit une augmentation de 16% par rapport au montant 2020 (3,9\*\*\* millions d'euros), en raison de la hausse des prix sur les marchés de gros, qui ont affecté positivement la marge brute\*\*\*\* réalisée sur les actifs détenus par Luminus (10,2% de quatre réacteurs nucléaires belges).

## Affectation du résultat

L'exercice s'est clôturé sur une perte nette après impôts de 91,89 millions d'euros.

Le conseil d'administration du 24 mars 2022 a proposé d'affecter la perte nette à la perte à reporter. Cette proposition a été validée lors de l'assemblée générale du 28 avril 2022.

\* Le bilan et les capitaux propres 2020 ont été ajustés après la publication du rapport RSE 2020, en raison de la provision supplémentaire liée aux actifs nucléaires mentionnée plus haut. Le bilan 2020 s'élevait à 1 741 millions d'euros.

\*\* Capitaux propres 2020 après ajustement : 619 millions d'euros.

\*\*\* Au lieu de 3,4 millions d'euros publiés dans le rapport RSE 2020

\*\*\*\* 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.

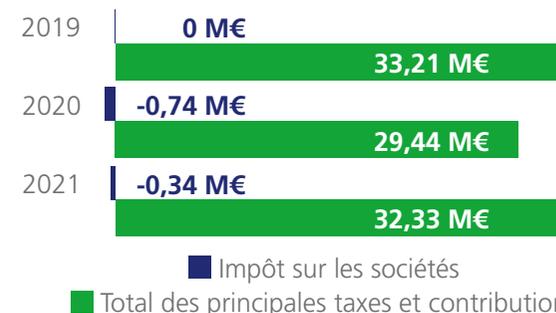
### Bilan et capitaux propres



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale d'avril 2022 (BGAAP).

GRI 102-7

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



GRI 201-1

Source : Luminus.

NB : Le montant de l'impôt sur les sociétés a été ajusté en 2020, par rapport au chiffre publié dans le rapport RSE 2020, pour tenir compte de l'effet du crédit d'impôt sur les investissements en recherche et développement. Le montant total indiqué pour les principales taxes et contributions inclut ici l'impôt sur les sociétés.

# 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.

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.

### 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 :

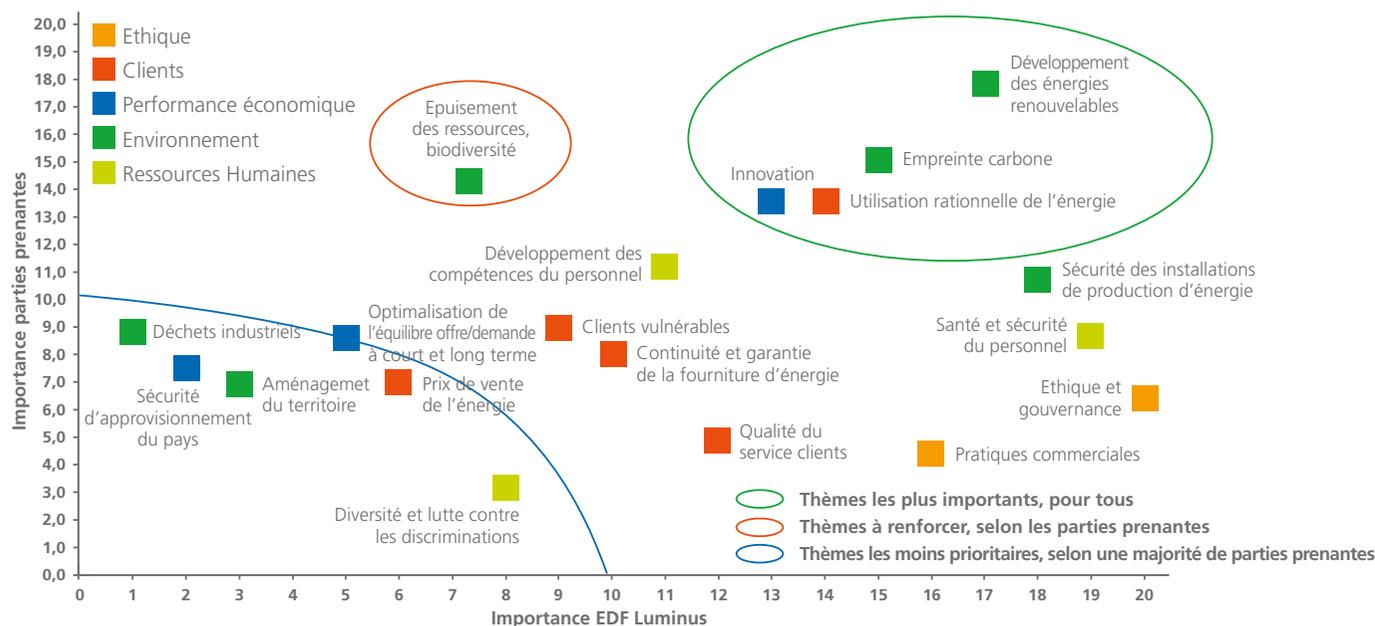
- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique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



## 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.

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

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

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

# Evolutions de la grille de matérialité depuis 2015

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

### Ajout de deux thèmes « ressources humaines » en 2016

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach », au sens GRI du terme, deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. En effet, compte tenu de la transformation à mettre en oeuvre dans l'entreprise, ces 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 ».

### Pas d'évolution de la grille en 2017

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

### Reclassement et reformulation de plusieurs thèmes en 2018

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

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

### Des avis externes régulièrement sollicités

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

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

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

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

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

# Nouvelles consultations des parties prenantes en 2019

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

## Une étude approfondie des attentes des clients résidentiels

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

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

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 entretiens avec des leaders d'opinion

En parallèle, huit entretiens ont été menés auprès de leaders d'opinion par le cabinet Cap Conseil, sur les différents thèmes traités dans le rapport. 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 distributeurs qui gèrent les clients ayant été dans l'incapacité de régler leur facture d'énergie), point d'attention important pour les autres (en Wallonie, les clients acceptant l'installation d'un compteur à budget restent chez le fournisseur de leur choix).

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

Flop : le moins important      Top : le plus important



### 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 « Ethique et conformité » s'intitule désormais « Ethique 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.

### Le feedback du jury du rapport meilleur rapport développement durable belge

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

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

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

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

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



## ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION (GRI 102)

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*
<b>Profil de l'organisation</b>				
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 Belgique : clients résidentiels et entreprises	2	Non
102-7	Taille de l'organisation	Effectifs, Performance économique	9, 10	Non
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	Effectifs	86	Non
	Nombre total d'employés par contrat, par type et par genre	Enjeux humains : effectifs	84-86	Non
102-9	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	Contexte, grande tendances et impacts : chaîne de valeur **	22	Non
102-10	Modifications de l'organisation et de sa chaîne d'approvisionnement	Instances dirigeantes ; Ethique et responsabilité (Code de conduite fournisseurs)	8, 32-33	Non
102-11	Prise en compte du principe de précaution ou approche préventive	Ethique et responsabilité : politique RSE	32	Non
102-12	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	Ethique et responsabilité	32-33	Non
102-13	Affiliations à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka		Non
<b>Stratégie</b>				
102-14	Déclaration du décideur le plus haut placé	Messages du Senior Management	4-7	Non
<b>Ethique et intégrité</b>				
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement et règles de conduite	Ethique et responsabilité	32-33	Non
102-17	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	Ethique et responsabilité	33	Non



# INDEX GRI - ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*
<b>Gouvernance</b>				
102-18	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	8	Non
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	Instances dirigeantes	8	Non
<b>Implication des parties prenantes</b>				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes	25, 92	Non
102-41	Accords de négociation collective	100% **		Non
102-42	Identification et sélection des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	92	Non
102-43	Approche de l'implication des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	92-96	Non
102-44	Enjeux et préoccupations majeurs soulevés	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	92-96	Non
<b>Pratiques de reporting</b>				
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	92-96 24	Non
102-47	Liste des enjeux pertinents	Dialogue avec les parties prenantes	27	Non
102-49	Modifications relatives au reporting	Dialogue avec les parties prenantes	27, 96	Non
102-50	Période de reporting	2021		Non
102-51	Date du dernier rapport publié	2020		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	97-102	Non



## ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*
<b>Ethique et Responsabilité</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Ethique et responsabilité	24, 32-33	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Ethique et responsabilité : le cadre	32	Non
	<b>**</b>	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Ethique et responsabilité : indicateurs	33	Non
	<b>**</b>	Inventaire des incidents éthiques signalés au groupe EDF	Ethique et responsabilité : indicateurs	33	Non
<b>GRI 205 - Lutte contre la corruption</b>	<b>205-3</b>	Cas avérés de corruption et mesures prises	Ethique et Responsabilité : alerte locale éthique	33	Non
<b>GRI 414 - Evaluation sociale des fournisseurs</b>	<b>414-2</b>	Nombre de fournisseurs évalués/audités sur le plan environnemental et social	Ethique et responsabilité : indicateurs	33	Non
	<b>**</b>	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	100%		Non
<b>Environnement</b>					
<b>ENERGIES RENOUVELABLES</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	35	Non
	<b>103-2</b>	Description de l'approche managériale	Energies renouvelables : le cadre	36	Non
	<b>**</b>	Investissements dans les énergies renouvelables	Energies renouvelables : indicateurs	36	Non
	<b>**</b>	Nombre d'éoliennes	Energies renouvelables : indicateurs	37	Non
<b>EMPREINTE CARBONE</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	24, 35	Non
	<b>302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Empreinte carbone : Scope 2	40	Oui
<b>GRI 302 - Energie</b>	<b>302-5</b>	Réduction des besoins énergétiques des produits et services	Empreinte carbone ; Energies renouvelables	35-37, 41	Non
	<b>305-1</b>	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	Empreinte carbone : Scope 1	40	Oui
<b>GRI 305 - Emissions</b>	<b>305-2</b>	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	Empreinte carbone : Scope 2	40	Oui
	<b>305-3</b>	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	Empreinte carbone : Scope 3	41	Oui
	<b>305-5</b>	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	Empreinte carbone	43	Oui
	<b>**</b>	Emissions du parc automobile de Luminus	Empreinte carbone	43	Oui



# INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*	
<b>Environnement (suite)</b>					
<b>SECURITE DES INSTALLATIONS</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	24, 44	Non
	**	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	Sécurité des installations : indicateurs	44	Non
<b>PROTECTION DES ECOSYSTEMES</b>					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Les enjeux environnementaux	24, 44	Non
<b>GRI 303 - Eau et effluents</b>	<b>303-1</b>	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Protection des écosystèmes : consommation d'eau	45	Non
<b>GRI 304 - Biodiversité</b>	<b>304-3</b>	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	Protection des écosystèmes : indicateurs	48	Oui
<b>GRI 305 - Emissions</b>	<b>305-7</b>	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SO <sub>2</sub> ) et autres émissions atmosphériques significatives	Protection des écosystèmes : qualité de l'air	46	Non
<b>GRI 306 - Déchets</b>	<b>306-1</b>	Production de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Protection des écosystèmes : gestion des déchets industriels	47	Non
	**	Pollution des sols - inventaire	Protection des écosystèmes : indicateurs	48	Non
<b>Clients</b>					
<b>PROTECTION DES CONSOMMATEURS</b>					
	**	Net Promoter Score pour « nouveaux clients » après signature du contrat	Pratiques commerciales	56	Non
	**	Net Promoter Score dans la semaine suivant un contact	Qualité de service	57	Non
	**	Net Promoter Score vis-à-vis des nouveaux services	Qualité de service	57	Non
<b>GRI 203 - Impacts économiques indirects</b>	<b>203-2</b>	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients vulnérables	59	Non
<b>SOLUTIONS ENERGETIQUES</b>					
	**	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Solutions énergétiques	62	Non
	**	Factures mensuelles envoyées sans papier	Solutions énergétiques	62	Non
	**	Contrats label « renouvelable »	Solutions énergétiques	62	Non
	**	Rachat d'électricité labellisée	Solutions énergétiques	62	Non
<b>SECURITE D'APPROVISIONNEMENT</b>					
	**	Disponibilité des unités de production d'électricité de plus de 100 MW	Sécurité d'approvisionnement : indicateurs	63	Non



# INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI	Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*
<b>Innovation</b>				
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b> Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Innovation : les enjeux	24, 73	Non
<b>GRI 201 - Performance économique</b>	<b>201-4</b> Economies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	Innovation : indicateurs	74	Non
<b>GRI 203 - Impacts économiques indirects</b>	<b>203-1</b> Investissements totaux	Innovation : indicateurs	74	Non
<b>Enjeux humains</b>				
<b>SECURITE ET BIEN-ETRE AU TRAVAIL</b>				
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b> Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Enjeux humains	24, 77	Non
	<b>103-2</b> Description de l'approche managériale	Santé et sécurité : objectifs et cadre ; Qualité de vie au travail : le cadre	78, 80	Non
<b>GRI 403 - Santé et sécurité au travail</b>	<b>403-2</b> Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Santé et sécurité : le cadre***	78	Non
	<b>403-9</b> Accidents du travail	Santé et Sécurité : indicateurs	79	Non
	<b>**</b> Heures de formation liées à la sécurité	Santé et Sécurité : indicateurs	79	Non
	<b>**</b> Taux d'engagement du personnel	Qualité de vie au travail : indicateurs	81	Non
	<b>**</b> Alertes aux personnes de confiance	Qualité de vie au travail : indicateurs	81	Non
<b>COMPÉTENCES ET CARRIÈRES</b>				
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b> Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Enjeux humains : développement des compétences	24, 77	Non
<b>GRI 404 - Formation et éducation</b>	<b>404-1</b> Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	Compétences et carrières : indicateurs	82	Non
	<b>**</b> Postes publiés pourvus par voie interne	Compétences et carrières : indicateurs	83	Non
<b>DIVERSITE</b>				
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b> Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	Contexte : impacts directs et indirects Enjeux humains : diversité	24, 77	Non
	<b>103-2</b> Description de l'approche managériale	Diversité : le cadre	84	Non
<b>GRI 405 - Diversité et égalité des chances</b>	<b>405-1</b> Diversité des organes de gouvernance et des employés	Diversité : indicateurs***	84-85	Non
	<b>**</b> Répartition des effectifs par genre	Diversité : indicateurs	84	Non
	<b>**</b> Pyramide des âges	Diversité : indicateurs	85	Non



# INDEX GRI - ÉLÉMENTS D'INFORMATION SPÉCIFIQUES

Norme GRI		Titre	Chapitre(s) du rapport RSE 2021	Pages	VE*
Performance économique					
<b>GRI 103 - Approche managériale</b>	<b>103-1</b>	Présentation des enjeux pertinents et leur périmètre d'impact	Contexte : impacts directs et indirects Performance économique : les enjeux	24, 89	Non
<b>GRI 201 - Performance économique</b>	<b>201-1</b>	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	89-90	Oui
<b>GRI 207 - Fiscalité</b>	<b>207-1</b>	Approche de la politique fiscale	Eléments d'information accessibles dans les documents du Groupe EDF : <a href="https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs-actionnaires/document-d-enregistrement-universel">https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs-actionnaires/document-d-enregistrement-universel</a>		
	<b>207-2</b>	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques			
	<b>207-3</b>	Implication des parties prenantes			
	<b>207-4</b>	Reporting pays par pays			

## Remerciements

Parmi les collègues qui contribuent régulièrement au rapport, nous souhaitons souligner cette année l'aide spécifique de: Ben Aelbrecht, Ignace Allaey, Thomas André, Marie Arys, Thomas Beckers, Halida Benaïche, Brice Bourget, Annemie Buggenhout, Marc Buyle, Kris Callebaut, Pino Carella, Cedric Cassiers, Kevin Castillo, Stijn Ceulen, Magali Christoff, Didier Claes, Cindy Claes, Stephan Cludts, Christian Collin, Eliane Corbeel, Chris Corijn, Hilde Creemers, Sabine D'Haen, Erwin Daelman, Kathleen Daems, Chantal Dalimier, Michael Dasnois, Geoffroy Dauby, Céline Davister, Nico De Bie, Tessa de Brouwer, Lies De Cock, Capucine De Decker, Alexia De Gyns, Evelien De Kerpel, Rebecca De Meulder, Lieselot De Meyere, Martine De Pauw, Michèle De Pauw, Aude de Villenfagne, Colin Debruyne, Gunter Decaluwé, Danny Decoster, Anneleen Delagrense, Benoît Delière, Jo Demol, François Desmaré, Jo Dierick, Julien Doyard, Sabine Dumoulin, Bart Engelen, Ward Goyens, Peter Groenvynck, Funda Guler, Philippe Habay, Kris Hackars, Stéphane Hacquin, Christophe Heijmans, Gitte Heirman, Heidi Heleven, Wouter Holbrecht, Pablo Izquierdo, Pierre-Anne Jacqmain, Quentin Janssens, Nathalie Jorandon, Maxime Kelder, Anamari Kurti, Joeri L'Allemand, Sophie Lambrechts, Nancy Lantreibecq, Xavier Leblanc, Sebastien Legat, Benoît Legrand, Xavier Leroy, Jonathan Leyssens, Evie Lodewijckx, Tom Loix, Gaëtan Looxck, Geert Maes, David Malempré, Emmanuel Masquelier, Sebastian Matoso, Christophe Mestdagt, Gregory Michiels, Karine Mille, Martine Moreau, Antonio Murillo Calvo, Greet Moerman, Tarek Nemsy, André Neugroschl, Pierre Nihant, Thai-Son Nguyen, Raoul Nihart, Berten Ooms, Grégoire Peeters, Eric Perdu, Nathalie Petit, Tineke Pieyns, Sofie Pletinckx, Mattijs Plettinx, Marcos Quiven Oviedo, Christophe Raquet, Kris Remels, Eline Reynders, Christian Robin, Didier Salmon, Koen Schaillée, Frank Schoonacker, Jan Schouppe, Ben Segers, Daniel Sesvecan, Annick Smette, Jef Snackaert, Brecht Snoeks, Yannick Soares Almeida, Maxime Sohet, Bart Swings, Anne Temmerman, Pierre Theunissen, Pieter Theuwis, Isabelle Thys, Frederik Vael, Lauren Van Cauwenberghe, Kurt Van Cleemput, Guido Van Gucht, Filip Van Hecke, Kelly Van Reeth, Nathalie Van Rompaey, An Van Waes, Mariëlle Vande Lanotte, Bertrand Vanden Abeele, Sven Vandevenne, Veerle Vandevorst, Véronique Vansteelandt, Bram Vekemans, Patrick Verhasselt, Koen Verhoeven, Korneel Vermeyen, Jean-François Vermout, Dimitrios Voidanidis, Joseph Voos, Valérie Wampach, Claudine Wiseler.

# Une campagne dédiée « économies d'énergie » à destination des clients résidentiels et professionnels

En décembre 2021, Luminus a lancé une nouvelle campagne consacrée aux économies d'énergie. Cette campagne a été déclinée en télévision, radio, vidéo, emailing et via un site internet spécifique : [www.luminus.be/economie](http://www.luminus.be/economie).

Le but de la campagne était double : fournir des conseils aux consommateurs pour réduire leur consommation d'une part, inciter les clients à augmenter leurs acomptes mensuels d'autre part.



Plusieurs données permettent d'évaluer le succès de cette campagne :

- La visibilité est élevée, dans une période traditionnellement saturée – deux tiers de l'échantillon pensent avoir vu la campagne, ou l'ont assurément vue.
- Une très large majorité juge la campagne claire (80%), crédible (74%), et pertinente (61%).
- 35% des clients affirment qu'ils ont décidé d'augmenter leurs acomptes mensuels pour éviter une facture annuelle trop élevée, et près de 20% qu'ils vont tenter à l'avenir de réduire leur consommation.
- En outre, le site web associé à la campagne a vu sa fréquentation quadrupler en un mois.

L'étude de terrain qui a permis de rassembler ces données a eu lieu du 13 au 21 décembre auprès d'un échantillon représentatif de 567 clients.

## Energies renouvelables : chiffres clés

- 273 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables en trois ans, dont 62,81 en 2021
- 259 éoliennes au total, dont 17 nouvelles éoliennes construites en 2021, soit 658 MW installés (+12%)
- 99,2 MW photovoltaïques installés chez les clients, dont 34,2 MW en 2021 (+52,6%)