



Responsabilité sociétale Rapport 2024

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 VREG¹, 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 et des associations. 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, accessible à tous sur le site :

<https://www.luminus.be/fr/corporate/developpement-durable/rapportdeveloppementdurable>.

Notre souhait est 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).

Le rapport 2024 de Luminus intègre, comme le rapport 2023, certaines données requises par la CSRD. La liste de ces thématiques/indicateurs est visible en [page 108](#).

¹ Devenue le Vlaamse Nutsregulator au 1^{er} janvier 2025

Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans le rapport RSE 2024 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.
- Certaines données environnementales, sociales et liées à la gouvernance de Luminus ont été auditées par KPMG début 2025, pour le compte du groupe EDF, dans le cadre de la mise en conformité avec la directive CSRD. La liste des données auditées est accessible à partir de la [page 103](#). Le site de Ringvaart en particulier a été audité sur un certain nombre de points de données (une soixantaine concernant l'environnement, et une dizaine concernant le social).
- L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre a été réalisé par la société D-Carbonize, 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.

Photo de couverture

Le projet de construction de deux nouvelles éoliennes sur le territoire de la commune de Oud Turnhout, est financé à hauteur de :

- 19,9% par l'intercommunale IKA, qui représente 48 communes des provinces d'Anvers et du Limbourg
- 81% par Luminus, sur fonds propres.

Le co-financement avec IKA se concrétise via une société « SPV » (special purpose vehicle) dénommée Lumika, créée début 2024. Le transport des pales jusqu'au site de construction, le long de l'E34, a eu lieu fin novembre 2024.

Crédits photos

- Couverture : Kristof Van Der Perre.
- Messages du Senior Management : Michel Deveen ; Annelien Geenen ; Luminus ; Melting Prod.
- Dialogue avec les parties prenantes : Justine Crespín ; Jeremy Bossut Studio Dakota ; Nouvelle Dimension.
- Environnement : Thomas Panarotto ; Faune et Biotopes ; Andreas Gijbels ; SWD Photography.
- Clients – Solutions Energétiques : Philippe Doutrewé, Safran ; Luminus Solutions ; Van Goo Photography ; Luminus ; Insaver ; Luminus ; Melting Prod SPRL.
- Clients – Sécurité d'approvisionnement : Pierre Theunissen ; Simon Schmitt.
- Ressources humaines : Luminus.

Copyright

- Rédacteur en chef : Pascale-Marie Barriquand, Head of Sustainability.
- Co-rédacteurs : Inès Aoun, Romuald de Brabandère, Adeline Dujardin, Mathis Duyvejonck, Melvyn Kuetgens, Lorenz Leyssens, Martine Moreau, Marie Trappers, Brecht Snoeks.
- E.R. : Pascale-Marie Barriquand, Luminus, Bd Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, juillet 2025.

Rapport Responsabilité sociétale 2024

Standards GRI (Global Reporting Initiative)

Le présent rapport, relatif à l'année 2024, compte 15 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, regroupées dans cinq chapitres. Chacune est liée à un ou plusieurs objectifs de développement durable.

MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT		4 - 7	CLIENTS		58 - 78
INSTANCES DIRIGEANTES		8	Protection des consommateurs		60
ENGAGEMENTS ET CHIFFRES CLÉS		9 - 10	Solutions énergétiques	 	65
CONTEXTE ET IMPACTS		12 - 20	Sécurité d'approvisionnement		75
DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES	 	21 - 26	CAPITAL HUMAIN		79 - 91
PRATIQUES RESPONSABLES		27 - 34	Santé, sécurité et bien-être	 	81
ENVIRONNEMENT		35 - 57	Compétences et carrières		85
Changement climatique	 	40	Dialogue social		87
Pollutions		49	Diversité, équité et inclusion	 	88
Sécurité des installations		50	PERFORMANCE ÉCONOMIQUE		92 - 95
Ressource en eau		51	Historique du dialogue avec les parties prenantes - annexe		96 - 102
Biodiversité		53	Index GRI		103 - 107
Économie circulaire		57	Données ESRS		108

Paul De fauw - In memoriam



Paul De fauw

Paul De fauw a présidé le Conseil d'Administration de Luminus durant 17 ans, à compter de 2007. Son décès, survenu le 20 septembre 2024, à l'âge de 75 ans, a fort attristé tous ceux qui le connaissaient, chez Luminus et ailleurs.

Paul De fauw a accompagné et encouragé toutes les décisions qui ont permis de développer et de transformer Luminus. Il a notamment soutenu le développement dans l'éolien ainsi que la diversification dans les services énergétiques – aidant à faire de Luminus un acteur clé du marché belge.

Sa vision stratégique, son professionnalisme rigoureux et son souci du long terme ont marqué Luminus, tout comme l'ensemble du secteur.

Avant de rejoindre le Conseil d'Administration de Luminus, Paul avait dirigé Infrax¹ de 2006 à 2014 et la Vlaamse Energieholding à partir de 1992. Il a également occupé des fonctions clés au sein d'autres entreprises d'énergie publiques, où il a fait preuve d'un engagement

sans faille en faveur des énergies renouvelables et d'une gestion énergétique responsable.

Au-delà de ses incontournables qualités professionnelles, Paul De fauw était un homme affable, dévoué, d'une profonde humanité. Cette qualité, rare et précieuse, a fait de lui un dirigeant immensément apprécié.

En tant que Président du conseil de Luminus, il veillait consciencieusement à son bon fonctionnement, à la qualité des échanges entre administrateurs et avec le CEO, pour arriver à des décisions portées par tous et toutes. Il se faisait aussi un point d'honneur de participer aux « All Employee Meetings », ce qui lui permettait d'exprimer son soutien direct aux équipes de Luminus.

Des registres de condoléances ont été ouverts sur six des sites de l'entreprise, afin que chacune et chacun puisse lui rendre hommage. Ces témoignages de sympathie ont été transmis à la famille.

¹ Distributeur d'électricité et de gaz actuellement inclus en Fluvius

Parc de batteries de Navagne : obtention du permis de construire

L'un des derniers projets soutenus par Paul De fauw en 2024 concernait la construction du parc de batteries de Navagne, sur le territoire de la commune de Visé, en Wallonie.

Il est prévu de connecter ce parc de batteries de 150 MW au réseau d'Elia d'ici fin 2026, afin de stocker les excédents d'énergie renouvelable et de restituer l'énergie lors des pointes de consommation, participant ainsi à l'équilibrage du réseau électrique.

Les permis nécessaires ont été obtenus en 2024.

Le modèle sélectionné après un processus d'appel d'offres atteint une capacité de restitution électrique de 600 MWh, pour une durée de quatre heures.

La décision d'investissement a été prise lors du Conseil d'Administration d'octobre 2024. Luminus a choisi de faire appel à des partenaires externes pour financer le projet.

Le parc de batteries de Navagne est situé en bord de Meuse, à proximité de la centrale hydro-électrique de Lixhe.



Luminus réalise de bons résultats et lance Electrify 2030 pour accélérer la transition énergétique

En 2024, toutes les équipes de Luminus ont délivré une excellente performance industrielle et commerciale qui se traduit par de bons résultats financiers. Avec des capitaux propres renforcés, Luminus accélère ses investissements dans le cadre de son nouveau plan stratégique Electrify 2030.

Nos clients bénéficient d’une baisse de leur facture d’énergie

En 2024, nos clients ont continué à bénéficier de la baisse des prix du gaz et de l’électricité. Le montant moyen d’une facture par point d’accès a baissé de 27% par rapport à 2023.

Les prix de gros restent néanmoins très volatils dans un contexte de tensions géopolitiques et d’augmentation de la production d’énergie renouvelable intermittente.

Par ailleurs, les coûts d’équilibrage du réseau électrique payés par les producteurs et les fournisseurs au gestionnaire du réseau de transport ont fortement augmenté. Ils reflètent le besoin accru de flexibilité pour équilibrer continuellement l’offre et la demande d’électricité.

C’est pourquoi Luminus accroît ses efforts pour augmenter la flexibilité de sa production d’électricité et inciter ses clients à consommer au meilleur moment.

Produire plus d’électricité grâce à nos unités diversifiées et flexibles

Luminus a renforcé sa position de leader belge de l’éolien terrestre en portant sa capacité installée à 764 MW, soit 12 éoliennes supplémentaires



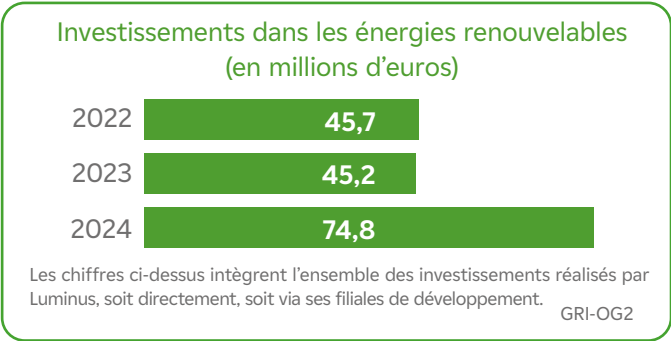
Grégoire Dallemagne visite le chantier éolien de Novartis à Puurs.

(291 éoliennes au total). Quatre de ces éoliennes sont situées sur des zones industrielles, au plus près des usages. Cependant, la production éolienne a diminué en 2024, notamment du fait que nous arrêtons désormais les éoliennes en cas d’excédents de production, afin de contribuer à l’équilibre du réseau.

À l’inverse, la production hydroélectrique a fortement augmenté (+36%), grâce à une pluviométrie importante et à l’excellente disponibilité de nos centrales sur la Meuse et la Sambre, atteignant 97,9%.

Les centrales thermiques ont été plus sollicitées que jamais pour pallier l’intermittence des renouvelables et contribuer à l’équilibre du réseau. Le nombre de

démarrages a crû de 70% (soit 3 101 démarrages), tandis que le volume global de production a chuté de 35%. Avec une disponibilité sur appel de 98,5%, ces centrales restent un pilier de la stabilité du système.



MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT



Luminus mise sur l'électrification pour un avenir neutre en CO₂

La stratégie Electrify 2030, présentée à l'ensemble du personnel le 14 novembre 2024, prévoit de tripler les investissements dans la transition électrique.

La stratégie Electrify 2030 s'articule autour de quatre priorités :

1. Produire plus d'électricité grâce à nos unités diversifiées et flexibles.
2. Fournir de l'énergie de façon intelligente et digitale.
3. Proposer des solutions pour électrifier et réduire les émissions de CO₂.
4. Transformer les défis liés à la flexibilité en opportunités.

Avec le programme "Electrify 2030", Luminus vise une électrification massive des usages encore dépendants des énergies fossiles, comme le chauffage et la mobilité. Ce programme anticipe une forte hausse de la demande en électricité, qui pourrait tripler d'ici 2050.

La conversion en cycle ouvert de la centrale existante à Seraing améliorera encore cette réactivité (cf. page 77). Quant à la nouvelle centrale en construction à Seraing, d'une capacité de 870 MW, elle sera l'une des plus performantes d'Europe, avec un rendement de 63% (cf. page 78).

Pour disposer de capacités de flexibilité supplémentaires, et absorber les excédents d'énergie renouvelable, le site de Navagne, en Wallonie, accueille une batterie de 150 MW. Une demande de permis a également été déposée pour un projet de 100 MW sur notre site de Ringvaart, à Gand.

Luminus se prépare aussi, avec ses partenaires EDF power solutions et Jan De Nul, à participer à l'appel d'offres pour un parc offshore de 700 MW dans la zone Princesse Elisabeth.

Le service client a retrouvé ses cinq étoiles

Après plusieurs années marquées par la crise énergétique et les soucis informatiques liés au déploiement du système d'échange de données entre fournisseurs et gestionnaires de réseau, nos

équipes ont réussi à retrouver un excellent niveau de satisfaction clients. L'accessibilité de nos centres d'appel est à nouveau très élevée (supérieure à 95%) et la grande majorité de nos indicateurs NPS¹ sont en progression, y compris ceux liés à la facturation. C'est l'aboutissement d'un immense effort de la part des équipes de première et de deuxième ligne pour traiter efficacement les demandes clients. En toute fin d'année, nous avons retrouvé nos cinq étoiles*, selon le baromètre du régulateur flamand - Luminus est le seul grand fournisseur qui puisse faire état d'un tel résultat.

Les applications développées pour aider les clients à mieux gérer leurs acomptes ou flexibiliser leur consommation sont également de francs succès. Dans le cadre d'une étude belge indépendante réalisée fin 2024, les utilisateurs ont reconnu le caractère novateur et la convivialité de l'application EnergyControl Monitor.

Plus de 70% des participants la recommanderaient à des amis ou à leur famille. Et nous avons également développé des solutions innovantes pour que les clients

¹ Les scores NPS mesurent la différence entre clients promoteurs et détracteurs d'un produit ou d'un service.

Le contrat à long terme permettant à Aquafin de s'approvisionner en énergie éolienne belge (elle sera notamment produite par deux nouvelles éoliennes construites à Oud Turnhout) a été célébré le 7 novembre. Pour l'occasion, une visite de la station de traitement des eaux d'Aquafin à Aartselaar a été organisée par les Climactors, un groupe de salariés volontaires, afin de sensibiliser les collègues à l'utilisation responsable des ressources hydriques.



MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT

puissent arrêter leurs panneaux solaires ou recharger les véhicules électriques lorsque les prix sont au plus bas (cf. page 71).

Tout ceci contribue à la stabilité de nos parts de marché, à hauteur de 23% pour la totalité du groupe.

Des filiales très actives pour électrifier les usages et réduire les émissions de CO₂

Nos filiales – en particulier ATS, Luminus Solutions, Nevelec, Rami Services – ont poursuivi leur développement, générant un chiffre d'affaires cumulé de 485 millions d'euros. La capacité photovoltaïque installée par ces filiales en 2024 s'élève à 83 MW, après une année record en 2023.

Les équipes de Luminus et nos filiales contribuent également à concrétiser des solutions d'e-mobilité pour la maison, le travail ou l'itinérance. 13 655 bornes de recharge ont déjà été installées – et nous avons mis en circulation plus de 30 000 pass de recharge, avec accès au réseau public.

En ce qui concerne la rénovation énergétique des bâtiments publics, Luminus Solutions a signé quatre nouveaux contrats de performance énergétique, garantissant une réduction de 70 000 tonnes de CO₂ sur leur durée. Rappelons ici que Luminus Solutions est le leader de son secteur, en Flandre comme en Wallonie. Les autres contrats déjà en cours (cf. page 69) totalisent près de 90 millions d'investissements.

La sécurité, une préoccupation constante

Comme en 2023, aucun accident chômant n'a été enregistré en 2024, ni chez Luminus SA, ni parmi nos sous-traitants directs – une performance remarquable qui souligne l'efficacité de nos actions en matière de sécurité et de formation. En revanche, sur le chantier de la nouvelle centrale de Seraing, piloté par le consortium Cobra

Sener General Electric, cinq accidents sont à déplorer, malgré l'accent mis sur la sécurité par nos équipes.

Le groupe Luminus compte près de 2 900 collaborateurs, dont 1 700 au sein des filiales fin décembre 2024. Nous avons recruté 245 nouveaux collègues en 2024, dont 161 chez Luminus SA. L'une des priorités de l'équipe Ressources Humaines est de pourvoir les 150 postes vacants, pour relever les défis d'aujourd'hui et de demain. Le taux d'engagement, qui atteint 85% (pour une moyenne belge de 70%), nous aide à bien accueillir les nouveaux collègues, et à réaffirmer nos valeurs en faveur du travail d'équipe et de l'inclusion, #alltogether.

Luminus renforce ses capitaux propres pour accélérer ses investissements

Malgré une baisse de 19,6% du chiffre d'affaires, due à la diminution des prix sur les marchés de gros, notre résultat net atteint 293 millions d'euros, en forte progression, après les pertes importantes de 2021 et 2022. Ce résultat confirme le rebond observé en 2023, qui avait permis d'engranger un résultat net de 82 millions d'euros. Pour la première fois depuis 2021, Luminus versera donc un dividende de 80 millions d'euros à ses actionnaires.

Ces bons résultats industriels, commerciaux et financiers nous permettent d'accélérer nos investissements dans la transition électrique d'ici 2030, afin d'accroître notre impact et de créer de la valeur pour toutes nos parties prenantes.

Notre avenir est électrique

Notre mix énergétique belge et européen est encore constitué aujourd'hui, pour près de 80%, par du pétrole et du gaz que nous devons majoritairement importer.

Lors du Management meeting du 15 avril 2024, consacré à la décarbonation, le politologue François Gemenne, co-auteur du sixième rapport du GIEC, est intervenu pour réexpliquer les causes et les effets du changement climatique.



Pour atteindre la neutralité carbone d'ici 2050 et pour renforcer notre souveraineté énergétique, nous devons réduire considérablement l'utilisation des énergies fossiles pour nous déplacer, nous chauffer et pour faire tourner les entreprises.

Chez Luminus, nous voulons y contribuer en électrifiant des usages encore bloqués à l'ère des énergies fossiles, comme par exemple le chauffage ou la mobilité. Grâce à l'électrification, nous pouvons réduire fortement la consommation totale d'énergie et les émissions de CO₂ grâce à une plus grande efficacité énergétique.

Plus que jamais, nous sommes mobilisés par notre raison d'être, qui consiste à construire, ensemble, un avenir énergétique neutre en CO₂, grâce à l'électricité et à des solutions innovantes, conciliant protection de la planète, bien-être et développement.



INSTANCES DIRIGEANTES

Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2024, le Conseil d'Administration de Luminus est composé de 13 administrateurs :

- six proposés par les actionnaires belges (dont un siège non pourvu, après le décès de Paul De fauw) ;
- sept proposés par le Groupe EDF.

Après le décès de Paul De fauw, survenu le 20 septembre 2024, la présidence¹ du CA a été assurée ad interim par la vice-présidente du conseil, Béatrice Buffon.

Pour les actionnaires belges

- Ludy Modderie
- Alain Decerf
- Bertrand Demonceau
- Nethys SA, représentée par Grégory Demal
- Claude Melen

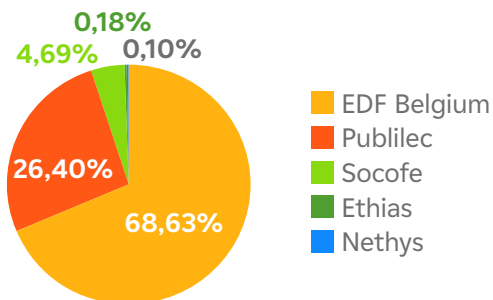
Pour les actionnaires du Groupe EDF

- Beatrice Buffon, Directrice Executive Groupe, en charge de la Direction Internationale d'EDF
- Samuel Flamery, Directeur Juridique, Contrats et projets, Direction Internationale
- Fabrice Fourcade, Directeur Dirigeants, Talents et Mobilité
- Olivier Lamarre, Directeur de la Direction Construction et Essais
- Bénédicte Régner, Directrice Afrique, Direction Internationale
- Karine Revcolevschi, Directrice Optimisation Amont Aval et Trading
- Mohamed Taleb, Directeur Financier, Direction Internationale

Le rôle des différents comités

Le Conseil d'Administration définit la politique et la stratégie générale de la société et supervise la gestion opérationnelle. 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.

Actionnariat en pourcentage (%)



Source : Luminus.

Réunions du Conseil d'Administration et des comités spécialisés



GRI 2-9

Source : Luminus.

Ces comités sont les suivants :

- Le Comité stratégique évalue le plan stratégique de la société (ex. projets d'investissement ou d'acquisition) et émet des avis sur les orientations à prendre.
- Le Comité 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.

- 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.

La gestion quotidienne de Luminus

La gestion quotidienne de Luminus est confiée par le Conseil d'Administration au comité exécutif. Ce comité présidé par Grégoire Dallemagne (CEO) veille notamment à ce que la politique et la stratégie générale de l'entreprise soient mises en œuvre au quotidien. Le comité exécutif se réunit chaque semaine.

Composition du comité exécutif

Au 31 décembre 2024, le comité exécutif de Luminus comptait huit membres.

- Chief Executive Officer ("CEO") : LMAS srl représentée par Grégoire Dallemagne
- Chief Strategy & Business Development Officer : Bertrand Vanden Abeele
- Chief Financial Officer ("CFO") : Julien Doyard
- Chief Commercial Officer ("CCO") : Henri Buenen
- Chief HR Officer ("CHRO") : Véronique Vansteelandt
- Corporate Director Optimisation : Gregory Michiels
- Corporate Director Production : Frederik Snoeck
- Chief Information Officer ("CIO") : Bruno Brusselmans
- General Counsel ("GC") : Rebecca De Meulder

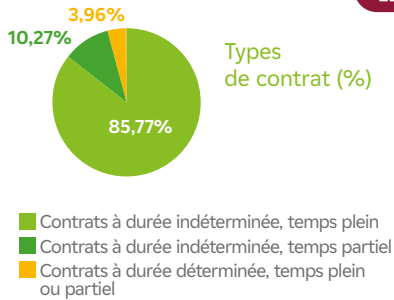
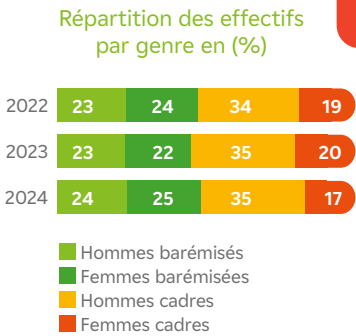
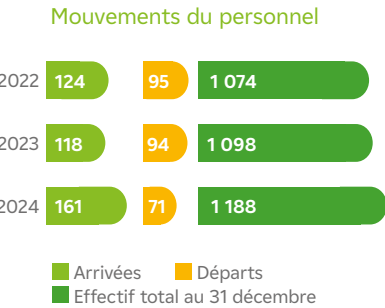
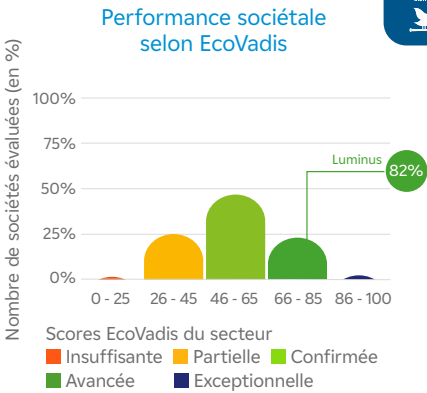
¹ Informations sur les événements importants postérieurs à la clôture de l'année de référence : Nethys SA, représenté par Grégory Demal, a été désigné Président du Conseil d'Administration le 27 juin 2025.

Quelques indicateurs extraits du rapport GRI

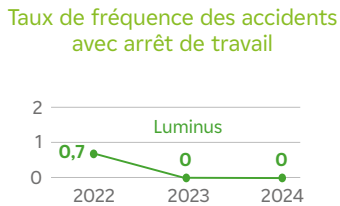
Les standards GRI (Global Reporting Initiative) se concentrent sur les thèmes, processus et indicateurs jugés prioritaires (« material topics ») par les parties prenantes. Cinq thématiques sont traitées dans le rapport RSE : Éthique et Responsabilité, Environnement, Clients, Capital humain et Performance économique. Le rapport complet comprend l'ensemble des indicateurs et l'index GRI.



PRATIQUES RESPONSABLES

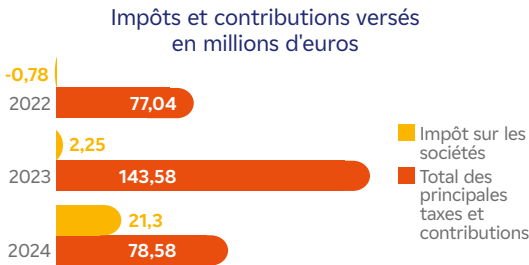
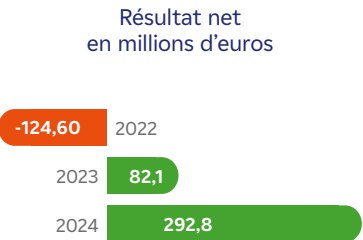


CAPITAL HUMAIN



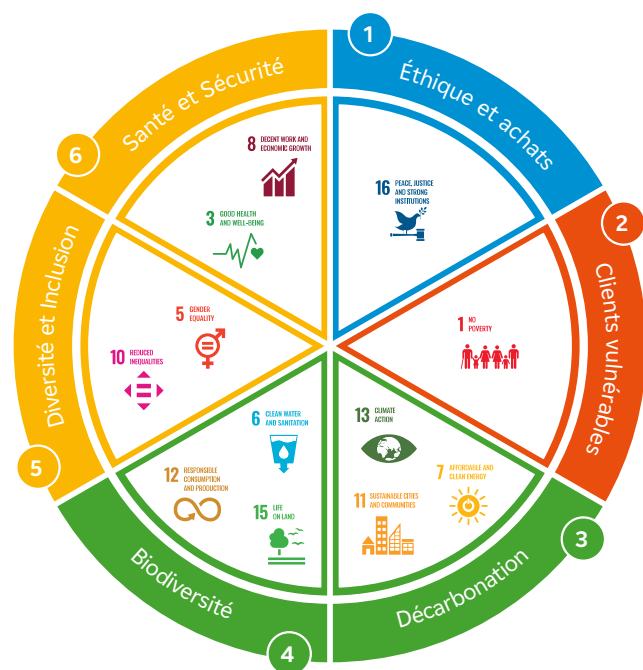
¹ Les accidents pris en compte sont ceux qui se sont produits sur le lieu de travail, en raison de conditions de travail à risque, durant une activité sous responsabilité de l'employeur.

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



Objectifs de développement durable des Nations unies : engagements 2019 et indicateurs 2024

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



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

- 2 alertes éthiques
- 57 contrôles d'intégrité effectués
- 6 audits internes clôturés



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

- 62 284 plans de paiement accordés aux particuliers sur base volontaire



3 Contribuer à la lutte contre le changement climatique en développant les énergies renouvelables et les solutions d'efficacité énergétique, et en associant les citoyens aux investissements

- 12 nouvelles éoliennes construites, soit un parc éolien de 764 MW au total
- 83 MWc panneaux photovoltaïques installés
- 309 nouveaux membres pour la coopérative Lumiwind
- 6 956 membres au total pour Lumiwind et Luminus Wind Together



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

- Pas d'utilisation de pesticides pour l'entretien des espaces verts (hormis zones Sécurité)
- 0,07 litre d'eau consommé par kilowattheure produit

- 238 hectares de mesures compensatoires obligatoires
- 6 études de suivi volontaire de l'efficacité des mesures compensatoires
- 10 250 m² entretenus en mode « fauchage tardif »
- 2 003,4 tonnes de déchets, dont 97,9% recyclés



5 Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations

- 42% de femmes
- 33% de femmes parmi les cadres
- 26 nationalités
- 1 salarié avec un handicap visible



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

- Taux de fréquence des accidents : 0
- Taux de gravité des accidents : 0
- 0 accident avec arrêt chez les sous-traitants directs
- 8 638 heures de formation à la sécurité
- 5,65% d'absentéisme



CONTEXTE ET IMPACTS



- Spécificités des marchés de l'énergie p.13
- Faits marquants du marché de l'énergie belge p.14
- Composantes de la facture p.18
- Chaîne de valeur p.19
- Impacts directs et indirects de l'activité p.20

Un secteur soumis à l'instabilité des marchés

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

Marché de l'électricité

La consommation d'électricité en Belgique connaît de très grandes fluctuations en fonction de la température extérieure, du niveau d'ensoleillement et de l'activité

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

- les spécificités du marché du gaz et de l'électricité;
- les données clés du marché belge (mix énergétique, prix, etc.) en 2024;
- l'ensemble des composantes des factures d'énergie, dont celles qui échappent au contrôle de Luminus;
- la chaîne de valeur permettant de différencier les activités sous contrôle direct de Luminus de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, ou encore de celles sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle;
- l'impact direct ou indirect, interne ou externe des activités de Luminus sur la nature ou les personnes (personnel, clients, riverains, etc.), en application des standards de reporting durable GRI.

économique. En été, la demande belge peut descendre jusqu'à 6 GW, tandis que la consommation à la pointe du soir en hiver peut s'élever à plus de 13 GW.

Cela signifie que couvrir à tout moment la demande suppose de disposer de moyens de production fiables, pilotables et/ou flexibles, et ce d'autant plus que les capacités de production renouvelables intermittentes (éolien, solaire) augmentent et que les capacités nucléaires belges diminuent.

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

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

- fait appel à des « responsables d'équilibre », fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre ce que leurs clients consomment et ce qu'ils produisent et/ou achètent ;
- réserve, via des appels d'offres, une partie des capacités de production flexibles afin de disposer de réserves de puissance à la hausse ou à la baisse.

Le rôle d'Elia est décrit plus en détail dans le sous-chapitre Sécurité d'approvisionnement - [cf. page 75](#).

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

Marché du gaz

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

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

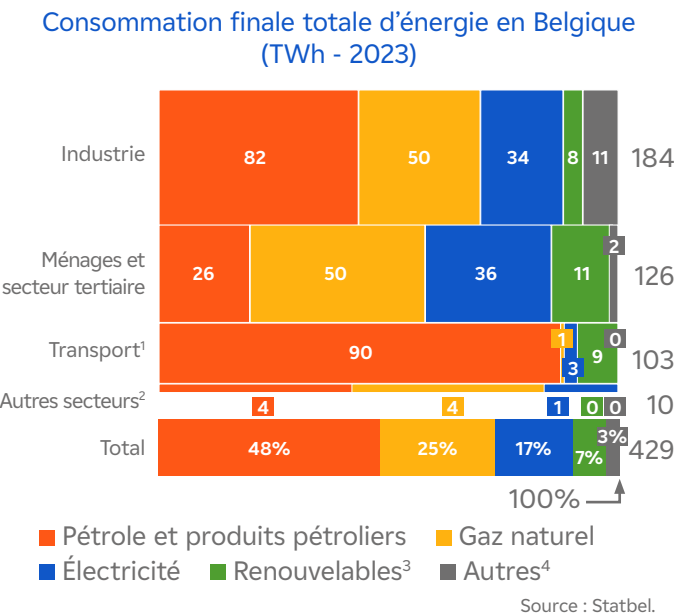
Le gestionnaire du réseau de transport de gaz, Fluxys, doit assurer un approvisionnement en continu, ajusté à la consommation belge, sur base horaire. Pour cela, Fluxys peut faire varier la pression du gaz dans le réseau de transport, à la hausse ou à la baisse. A cet effet, il utilise, entre autres,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

Gaz et électricité : données clés du marché belge

En 2024, la production d'électricité en Belgique a baissé, malgré la hausse du photovoltaïque, du fait de l'augmentation des importations. Les prix moyens de l'électricité baissent de 28% (par rapport à 2023) mais restent plus élevés qu'avant l'été 2021.

Consommation d'énergie belge : à plus de 75% fossile

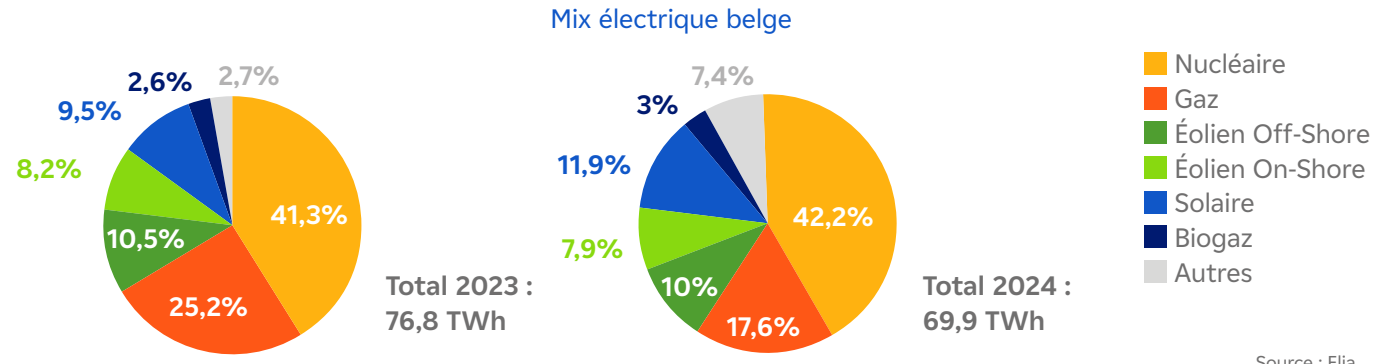
Le graphe ci-dessous montre à quel point la Belgique, comme les autres pays industrialisés, dépend des énergies fossiles. La consommation finale d'énergie, en 2023, atteignait environ 423 TWh. Le mix électrique ne représente que 17% du total. Les énergies fossiles représentent encore la plus large part du mix énergétique.



¹ Transport, à l'exclusion de l'aviation et de la navigation internationales
² Autres secteurs, dont agriculture et sylviculture

Mix électrique belge : la proportion d'énergie renouvelable monte à 30% tandis que la production thermique baisse de 36%

Les énergies renouvelables ont représenté 29,8% du mix électrique belge, contre 28,2% en 2023. Le photovoltaïque a connu une hausse de 23% de la capacité installée et une croissance de production de 15,3%. En revanche, bien que la capacité de l'éolien terrestre ait augmenté de 4%, la production éolienne a reculé de 12,6% par rapport à l'année précédente, l'année 2024 ayant été globalement moins venteuse. Le renouvelable a battu un nouveau record en 2024. Le 22 août, durant un quart d'heure, la production combinée des éoliennes et des panneaux photovoltaïques a couvert 93% de la consommation totale d'électricité en Belgique. À ce moment précis, ces sources renouvelables ont atteint une production record de 9 931 MWh.



³ Les énergies renouvelables comprennent l'énergie provenant des biocarburants, de la biomasse, de la géothermie, du solaire thermique et des pompes à chaleur
⁴ Combustibles fossiles solides et gaz manufacturés

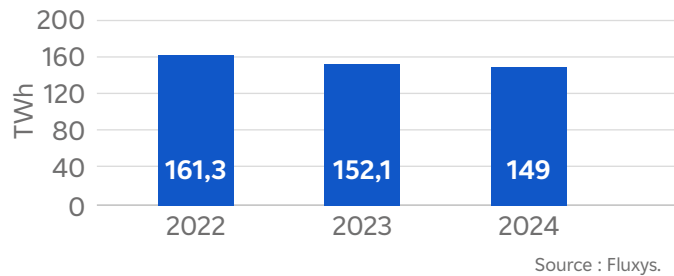
CONTEXTE — FAITS MARQUANTS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE BELGE

Consommation de gaz en légère baisse et légère hausse de la consommation électrique

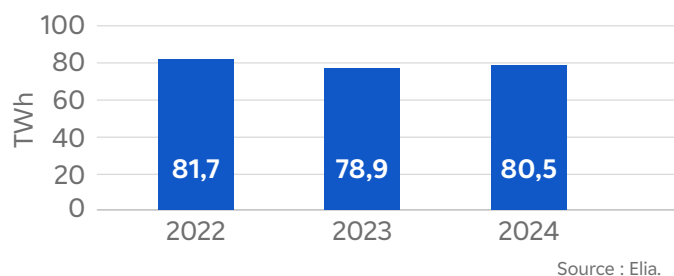
En 2024, la consommation de gaz naturel en Belgique a diminué de 2% par rapport à 2023 (149 TWh, au lieu de 152 TWh en 2023). Cette baisse s'explique principalement par la moindre consommation des centrales à gaz. La consommation des ménages comme la consommation industrielle ont progressé (82 TWh en 2024 vs 80 TWh en 2023 pour les clients résidentiels et 44 TWh en 2024 vs 40 TWh en 2023 pour l'industrie).

La consommation d'électricité est en hausse de 2% en 2024, atteignant un total de 80,5 TWh, contre 78,9 TWh en 2023. La consommation des clients résidentiels a progressé, notamment du fait de l'électrification des usages (mobilité électrique).

Consommation de gaz naturel en Belgique



Consommation d'électricité en Belgique



L'hiver doux contribue à la baisse des prix du gaz

Le prix moyen du gaz sur le marché à court terme a poursuivi sa tendance à la baisse en 2024, passant de 40,6 €/MWh en 2023 à 34,3€/MWh, soit une baisse du prix moyen de 15%. Cette diminution est également observable sur le marché à terme : le prix à terme Y+1 est passé de 52,2 €/MWh en 2023 à 36,9 €/MWh en 2024. Cela s'explique par plusieurs facteurs, notamment la reconstitution des réserves de gaz naturel avant l'hiver, conformément au règlement mis en place par l'Union Européenne en 2022. À la suite de cela, l'hiver doux et la forte disponibilité du nucléaire français ont créé des conditions favorables à une baisse des prix. Par ailleurs, le GNL est soumis à une forte concurrence au niveau mondial, ce qui contribue à la baisse des prix.

Cependant, les prix ne sont pas encore revenus aux niveaux observés avant l'arrêt des gazoducs russes, à partir de l'été 2021.

Prix du gaz sur le marché à court terme



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

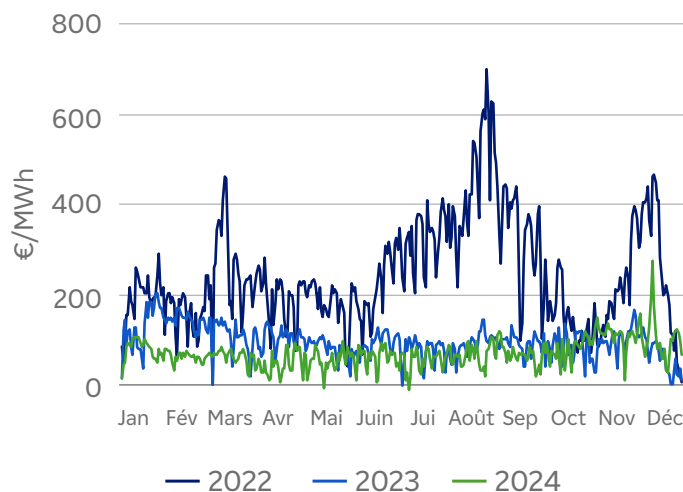


CONTEXTE — FAITS MARQUANTS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE BELGE

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

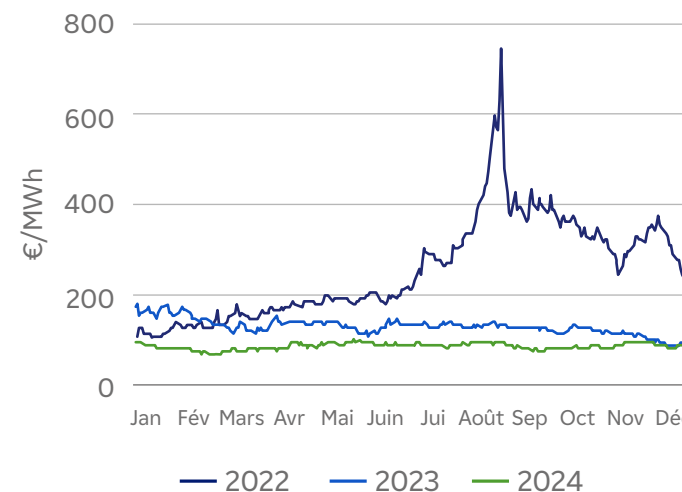
Les prix day-ahead (court terme) de l'électricité ont diminué en 2024, notamment du fait de la très bonne disponibilité du parc nucléaire français. Ils s'établissent à 70,2 €/MWh en moyenne, par rapport à 97,27 €/MWh en 2023 (soit une diminution de 28%). Cependant, des épisodes sans vent et sans soleil en novembre et en décembre ont provoqué une augmentation soudaine des prix de l'électricité. Par exemple, le 12 décembre 2024, le prix moyen sur la journée a atteint 277 €/MWh, avec un pic de 565 €/MWh. À noter que le niveau de prix des échanges sur les marchés de gros est déterminé par le coût marginal du dernier moyen de production mobilisé pour assurer l'équilibre du réseau, ou par le dernier moyen de gestion de la demande (mécanisme du 'merit order').

Prix de l'électricité à court terme



Source : Luminus.

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



Source : Luminus.

Coûts de déséquilibre en hausse

Après une diminution observée en 2023, les coûts de déséquilibre¹ sont repartis à la hausse en 2024, enregistrant une augmentation de 44%.

Ces coûts correspondent aux charges liées aux écarts entre les prévisions de consommation à court terme et la consommation réelle. En cas de prévision parfaitement exacte, le coût de déséquilibre serait nul. Le coût total est calculé par tranche de 15 minutes, en comparant le prix du marché à court terme (notamment sur EPEX spot) au prix de déséquilibre réellement observé².

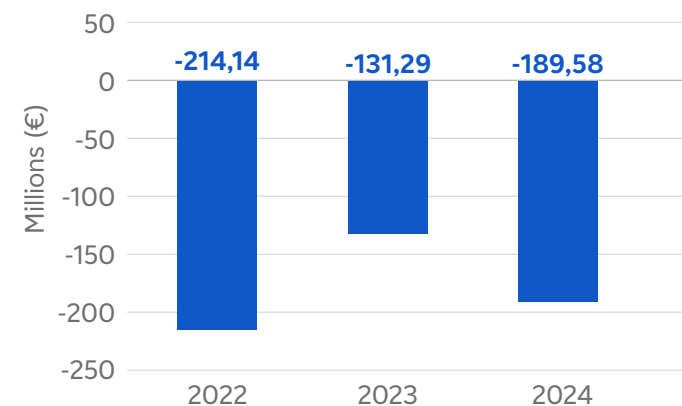
Cette hausse marquée est liée à l'augmentation de la production renouvelable, en particulier durant les mois

d'été, qui rend les prévisions plus incertaines en raison de la variabilité du vent et du soleil. Cette production renouvelable est encore largement incompressible, ce qui peut générer des prix très négatifs, imprévus, donc engendrant des coûts de déséquilibre très élevés.

¹ Le coût de déséquilibre d'un pays donné correspond à l'erreur de prévision entre la production et la consommation, valorisée à partir de l'écart entre le prix à court terme et le prix de déséquilibre. En cas de prévision parfaite, ce coût est nul. Ce coût s'exprime en euros.

² Le prix de déséquilibre s'exprime en euros par MWh. Il se définit comme le prix payé ou perçu en temps réel, pour un déséquilibre négatif ou positif. En cas de déséquilibre négatif, le responsable d'équilibre paie le prix de déséquilibre négatif pour son déficit ; en cas de déséquilibre positif, le responsable d'équilibre perçoit le prix de déséquilibre positif pour son excédent.

Coûts de déséquilibre

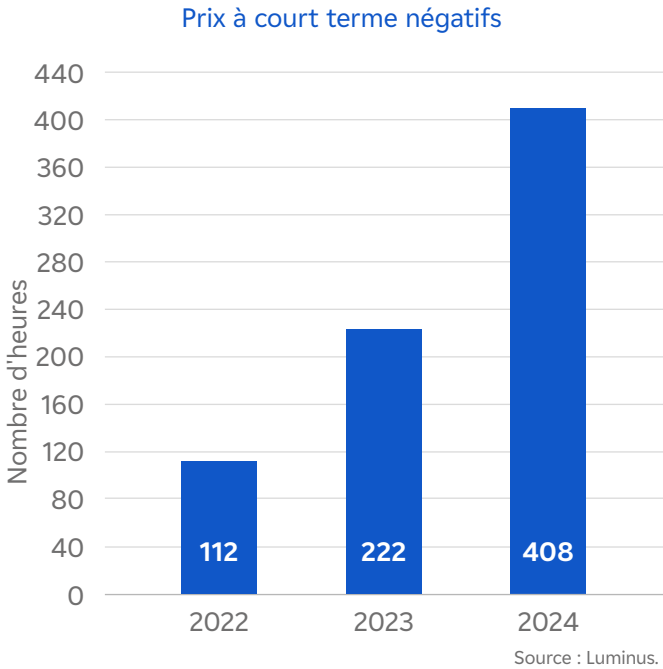


Source : Elia.

CONTEXTE — FAITS MARQUANTS DU MARCHÉ DE L'ÉNERGIE BELGE

Électricité : hausse de la fréquence des prix négatifs

Le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a quasiment doublé en 2024 (408 heures) par rapport à 2023 (221 heures). Ces prix négatifs ont pu être constatés 4,7% du temps pour l'année 2024. Cette augmentation est due à la forte hausse 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). C'est aux mois de juin et juillet que le plus grand nombre d'heures à prix négatifs a été observé (respectivement 73 et 79 heures, en raison de la forte production photovoltaïque).

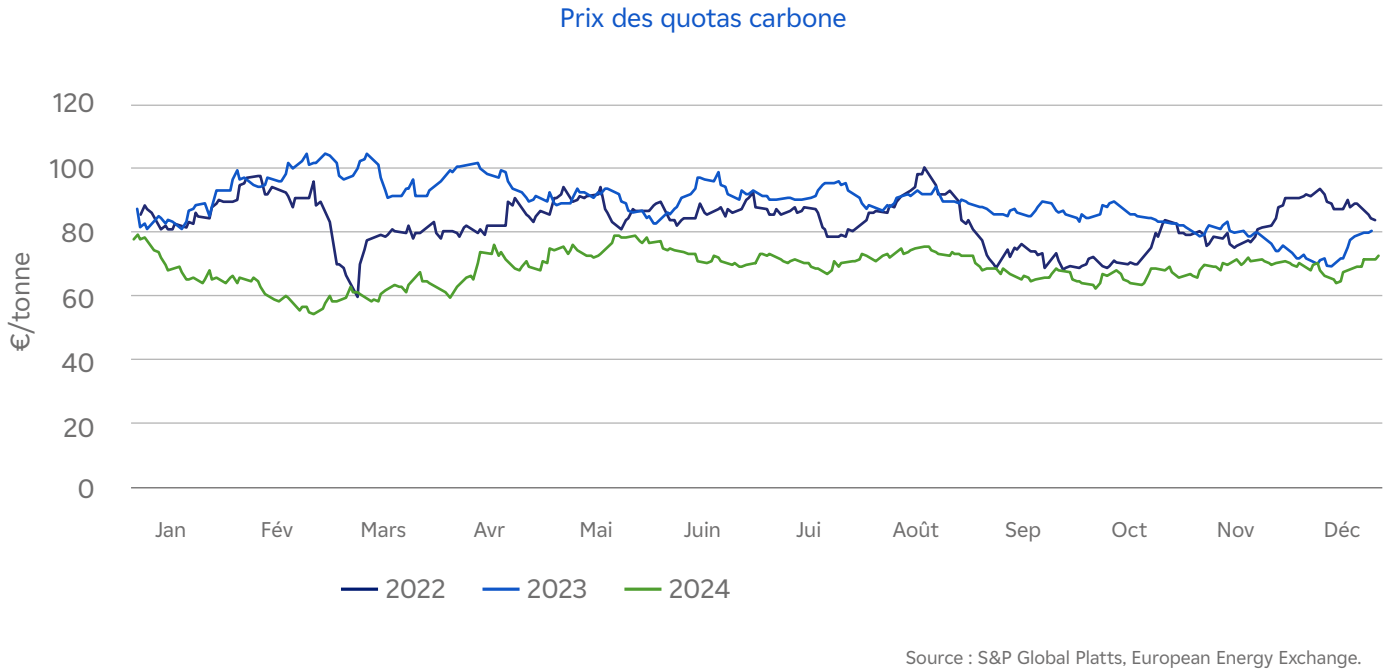


Baisse des prix des quotas carbone

En 2024, le prix moyen des quotas carbone YEAR + 1 s'est établi à 65,2 €/tonne, contre 83,5 €/tonne en 2023, soit une baisse d'environ 22%. Le prix plancher est descendu jusqu'à 50,5 €/tonne (contre 66,3 €/tonne l'année précédente), tandis que le prix maximum s'est limité à 74,6 €/tonne, bien en dessous du pic de prix observé en 2023 (97 €/tonne), selon l'ICE.

Cette baisse des prix carbone est due à une réduction globale de la demande (hiver doux, progression des renouvelables) et une augmentation de l'offre de quotas sur le marché, liée à l'injection anticipée de quotas dans le cadre de REPowerEU à partir de mars 2023.

De mars à mai, les prix des quotas carbone ont légèrement rebondi, pour se stabiliser autour de 70 €/tonne.



Facture d'énergie : l'écart de taxation entre électricité et gaz freine l'électrification des usages

En 2024, les composantes de la facture d'énergie (énergie consommée, coûts de transport et de distribution, surcharges et taxes) ont peu varié les unes par rapport aux autres, par rapport à 2023. On note cependant que la part des taxes demeure significativement plus élevée sur la facture d'électricité que sur celle du gaz. Cette différence peut constituer un frein à l'électrification des usages, en particulier en réduisant la rentabilité des solutions comme les pompes à chaleur.

Des niveaux de prix tributaires de très nombreux facteurs externes

Pour un fournisseur, pouvoir proposer des prix compétitifs en termes de commodité, gaz ou électricité, 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 ;
- 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.

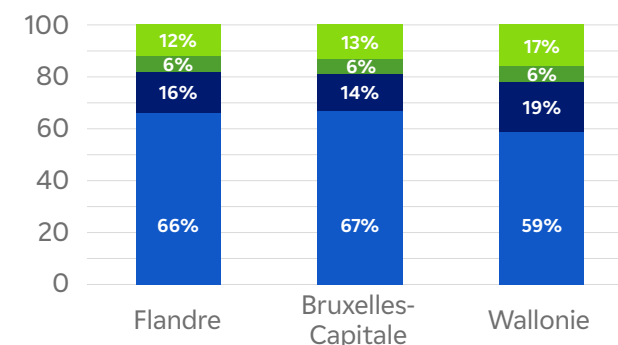
Pour les entreprises, le prix de l'électricité et du gaz peut être fixe ou fonction des prix de marché, selon des formules permettant de lisser ou non les variations de prix sur les marchés de gros, de rémunérer la flexibilité, de garantir une électricité d'origine renouvelable, etc.

Peu d'évolution des composantes de la facture d'énergie

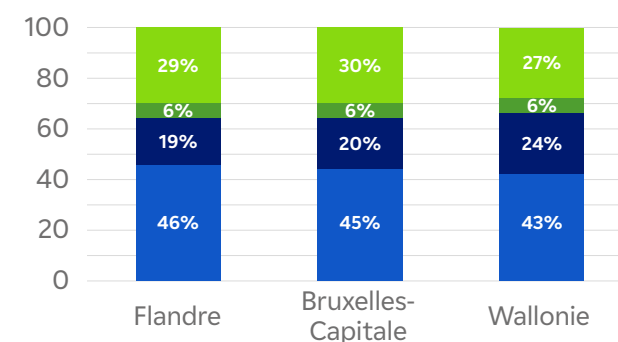
Le graphe ci-contre détaille les différentes composantes des factures électricité et gaz de décembre 2024 pour les clients résidentiels, dans les trois régions belges. Les proportions respectives de l'énergie elle-même, des coûts de transport et de distribution, ainsi que des surcharges n'ont que peu varié par rapport à 2023. Ces variations sont d'au plus 2% (cf. rapport RSE 2023, page 18). Ainsi, le niveau de taxes sur la facture d'électricité (de 27 à 30%) demeure bien plus élevé que sur la facture de gaz (d'au plus 17%, avec un taux de 11% en Flandre). La TVA reste fixée à 6%.

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

Composition de la facture de gaz pour les ménages belges en décembre 2024



Composition de la facture d'électricité pour les ménages belges en décembre 2024



■ Energie ■ Transport et distribution ■ TVA ■ Taxes

Source : CREG.

Une chaîne de valeur complexe et sous forte contrainte

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

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

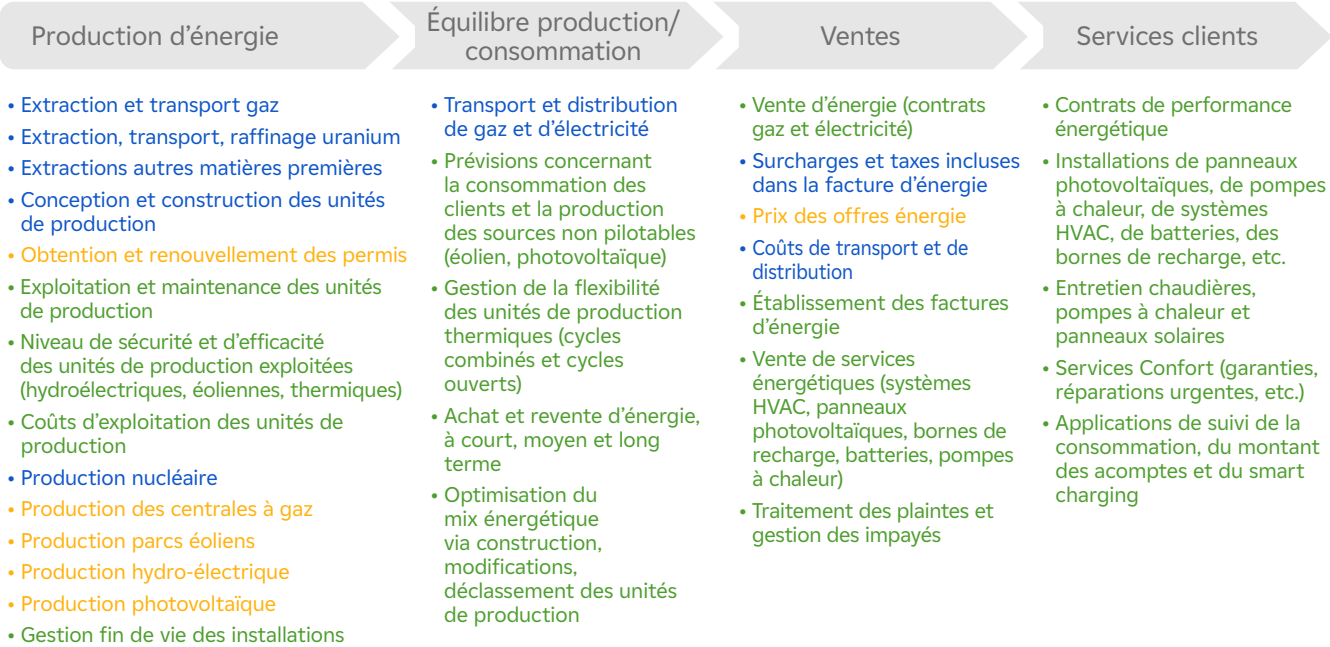
- la nature de l'activité : activités « de base » ou « en soutien », en différenciant les domaines d'expertise (production d'énergie, vente d'énergie, services énergétiques)
- du degré de contrôle de Luminus sur l'activité (en vert, contrôle direct ; en orange contrôle partiel ; en bleu aucun contrôle).

Les activités en bleu peuvent générer des risques et des « dépendances » au sens de la CSRD.

En 2023, la chaîne de valeur publiée pour la première fois en 2012, a été revue en fonction des travaux menés à l'échelle du groupe EDF, dans le cadre de la préparation à l'application de la CSRD. Cette révision comprenait une quinzaine de modifications.

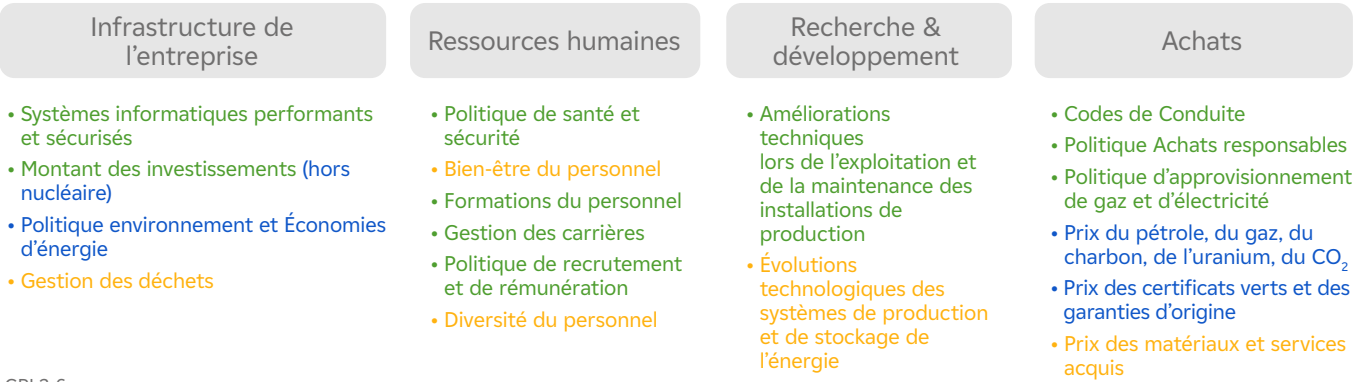
Pour le présent rapport, quelques ajustements ont été intégrés, pour tenir compte de l'évolution des activités de Luminus en matière de services énergétiques.

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 et en 2019, quelques modifications liées aux changements de structure du rapport ont été apportées à ce tableau. Une colonne « portée de l'impact », court ou plus long terme est ajoutée, conformément aux recommandations du standard GRI.

En 2022, quelques intitulés de thématiques ont été mis à jour, dans le chapitre Capital Humain. En 2023, le tableau a été à nouveau modifié pour tenir compte des modifications apportées à la structure du rapport (chapitres Éthique, Environnement et Capital Humain, notamment).

En 2024, la description des "principaux impacts" a été revue en fonction des IRO (Impacts, Risques et Opportunités) identifiés par le groupe EDF dans le cadre de la préparation de la première déclaration CSRD du groupe.

	« DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH »	PRINCIPAUX IMPACTS	SUR QUI L'IMPACT SE PRODUIT		PORTÉE DE L'IMPACT		RÔLE DE LUMINUS	
			Interne	Externe	Immédiat	Moyen ou long terme	Impacts causés directement par Luminus	Impacts causés indirectement par Luminus
ÉTHIQUE	Pratiques responsables	Droits humains, protection de la vie privée, sécurité IT, satisfaction clients, choix des fournisseurs, réputation	Personnel, actionnaires	Fournisseurs, clients, pouvoirs publics, ONGs	X	X	X	X
ENVIRONNEMENT	Changement climatique	Émissions CO ₂ , climat, incidences visuelles et sonores, biodiversité, adaptations	Personnel, actionnaires	Riverains, pouvoirs publics, nature, ONGs	X	X	X	X
	Pollutions	Qualité de l'air, des eaux, des sols	Personnel	Nature, experts, riverains, citoyens, pouvoirs publics, ONGs	X	X	X	X
	Sécurité des installations	Santé du personnel et des riverains, gestion de crise, préservation des écosystèmes	Personnel, actionnaires	Riverains, environnement, communes, provinces	X	X	X	X
	Ressource en eau	Climat, biodiversité, pêche, navigation	Personnel	Nature, riverains, communes, citoyens	X		X	
	Biodiversité	Nature, services éco-systémiques	Personnel, actionnaires	Environnement, pouvoirs publics, experts, ONGs	X	X	X	X
	Économie circulaire	Utilisation des ressources, performance économique, déchets ultimes, écosystèmes	Personnel, actionnaires	Fournisseurs, nature, citoyens		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, décarbonisation, 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
CAPITAL HUMAIN	Sécurité et bien-être au travail	Taux d'accidents, conditions de travail, innovation, performance économique	Personnel, actionnaires, sous-traitent	Santé publique, partenaires sociaux, clients, famille du personnel	X	X	X	X
	Compétences et carrières	Innovation, performance, employabilité et motivation personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, éducation		X	X	X
	Dialogue social	Bien-être au travail	Personnel, partenaires, sociaux, sous-traitent	Clients, famille du personnel	X	X	X	
	Diversité, équité et inclusion	Bien-être, innovation, réputation	Personnel	Citoyens	X		X	
PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	Performance économique	Dividendes, niveau d'investissements, bonus du personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Pouvoirs publics (taxes), fournisseurs, clients	X	X	X	

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES





Dialoguer et agir avec les partenaires locaux, pour concrétiser la raison d'être de Luminus

L'enjeu

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

La qualité de ce dialogue repose en partie sur une information pertinente et objective, centrée sur les thématiques « matérielles » identifiées par les parties prenantes [cf. annexe](#) (1^{ère} col).

Depuis la publication de la directive européenne sur le reporting durable, l'information des « communautés affectées » par le développement de l'entreprise se doit de tenir compte de ce référentiel, même si la directive ne s'applique pas encore aux entreprises de la taille de Luminus - et même si une simplification des normes européennes est à l'ordre du jour.



Le cadre

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

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

Ce dialogue se déploie sous différentes formes :

- des événements, organisés régulièrement, pour rencontrer le grand public à proximité des sites de Luminus ;
- des conventions de collaboration avec les pouvoirs publics (ex : gestion de l'hydraulicité sur la Meuse, signée avec la Région Wallonne en 2017) ;
- des réunions publiques obligatoires ou volontaristes, destinées à présenter de nouveaux projets, organisées en présentiel ou en ligne [cf. page 23](#) (2^e col) ;
- des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables ([cf. page suivante](#)) ;
- des partenariats avec des associations ([cf. Jane Goodall Belgium Institute](#)) ;
- un rapport RSE publié chaque année depuis 2012 ;
- des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport.

En 2024, le travail d'anticipation de l'application de la directive européenne sur le reporting extra-financier s'est poursuivi. Les modifications apportées au rapport 2024 sont détaillées en [page 24](#).

Un engagement explicite

La politique de responsabilité sociétale de Luminus comporte un engagement spécifique en matière de dialogue avec les parties prenantes depuis 2019. La dernière version de cet engagement est la suivante : « Nous entretenons un dialogue permanent avec nos parties prenantes : clients, fournisseurs, autorités publiques, partenaires sociaux, etc. Nous suivons et mesurons notre performance RSE/ESG et rendons compte de nos résultats 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.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Nouveaux projets : des actions spécifiques

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. En vertu de sa politique RSE et d'engagements

pris par le groupe EDF, Luminus va au-delà des dispositions légales, pour organiser un dialogue de qualité autour de chaque nouveau projet d'envergure. Luminus s'efforce également d'associer les citoyens et les communes aux investissements dans les énergies renouvelables, en vertu de l'engagement

pris en 2019 vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations unies (cf. [page 11](#)). C'est ainsi que depuis 2019, ce sont sept sociétés « SPV » (pour Special Purpose Vehicle) qui ont été créées avec des intercommunales, flamandes ou wallonnes.

Les indicateurs

62 éoliennes co-financées depuis 2019

Au total, à fin décembre 2024, 62 éoliennes ont été co-financées en partenariat avec des Intercommunales, dont 55 en Wallonie. Les premières datent de 2019, avec la création de la société ActiVent.

23 réunions publiques

En 2024, 23 réunions ont été organisées. Trois à titre obligatoire en Flandre et 14 en Wallonie. En outre, six réunions volontaires ont été organisées, dont cinq en Flandre.

		Réunions obligatoires	Réunions volontaires	Total
2022	Flandre	0	2	2
	Wallonie	6	1	7
	Total	6	3	9
2023	Flandre	2	12	14
	Wallonie	8	4	12
	Total	10	16	26
2024	Flandre	3	5	8
	Wallonie	14	1	15
	Total	17	6	23

SPV	Co-investisseurs	Premiers co-investissements	Nombre d'éoliennes
ActiVent	Ceneo, IEG, IPF BW, BEP, Sofilux	2019	13
Eol'Wapi	Ipalle, Ideta	2021	34
Zofier	Zefier	2021	5
Wind2Trucks	Fockedey, Ideta	2022	2
Demainvest	Wallonie Entreprendre Environnement	2023	4
Eolspi	SPI	2023	2
LumiKA	IKA	2024	2

Les coopératives Lumiwind et Luminus Wind Together comptent 6 956 membres

Lancée en mai 2020, la coopérative Lumiwind a pour objectif de permettre au grand public, notamment aux riverains des parcs éoliens, de s'impliquer dans le financement des énergies renouvelables.

Les parts souscrites offrent aux coopérants des dividendes calculés sur les bénéfices générés par l'activité des éoliennes, en fonction de leur capacité de production.

La coopérative Luminus Wind Together, créée en 2016, dont la dernière souscription date de 2019, comptait 3 802 membres au 31 décembre 2024. Le montant collecté à fin 2024 s'élevait à 9,5 millions d'euros.

Membres des coopératives Luminus Wind Together et Lumiwind

6 084

2022

6 717

2023

6 956

2024

SDG 13.3 – ENG 3

Source : Lumiwind.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

Principales modifications apportées au Rapport RSE 2024

Compte tenu des modifications importantes apportées au rapport 2023 (cf. page 102), pour tenir compte du nouveau cadre européen (normes ESRS parues en juillet 2023), le rapport 2024 n'a été amendé que sur quelques points mentionnés ci-dessous.

La structure adoptée en 2023 pour les chapitres Pratiques responsables et Environnement a été conservée. Le contenu du chapitre Clients a pu reprendre l'essentiel du schéma suivi en 2024 - en simplifiant certains aspects.

Parmi les ajouts 2024, on peut citer :

- les délais de paiement des fournisseurs - donnée requise par la CSRD, transmise au groupe EDF et auditée par le cabinet KPMG (cf. page 33) ;

- le nombre d'exercices de crise liés aux cyber-risques (cf. page 33) ;
- le nombre d'analyses de risques de type « Hazop », dans le sous-chapitre Sécurité des installations (cf. page 50) ;
- l'intensité eau rapportée au chiffre d'affaires (cf. page 52) ;
- le nombre de démarrages des cycles ouverts dans le sous-chapitre Sécurité d'approvisionnement (cf. page 76).

Par ailleurs, d'autres indicateurs ont été simplifiés ou supprimés car non requis par la CSRD et/ou peu matériels. La pyramide des âges en particulier, se

conforme à la typologie de la norme ESRS S1. Le graphe des émissions de NO_x par kWh produit, très proche de celui des émissions de CO₂, a été supprimé.

La nomenclature des incidents relatifs à l'éthique a été revue, pour isoler les incidents liés à la fraude et à la corruption. Enfin, la chaîne de valeur et la liste des impacts tiennent compte des travaux préparatoires menés avec EDF pour identifier les « impacts, risques et opportunités » au sens de la CSRD.

Awards BAS : le rapport RSE 2023 reconnu par le jury comme le meilleur dans sa catégorie

Le 18 novembre 2024, lors de la cérémonie de remise des « Belgian Awards for Sustainability Reports », le rapport RSE de Luminus s'est vu décerner le prix du « Best Sustainability Report », dans la catégorie « grandes entreprises non cotées ».

Le jury a salué le rapport de Luminus notamment pour :

- son travail remarquable sur la matérialité et le dialogue avec les parties prenantes ;
- son approche mature dans sa progression vers la conformité à la CSRD et aux ESRS, s'alignant à la fois sur les normes ESRS et GRI ;
- sa présentation visuellement attrayante avec une utilisation efficace des couleurs ;
- sa transparence et son objectivité.

Organisé chaque année par l'Institut des Réviseurs d'Entreprises (IRE), le concours « Belgian Awards for Sustainability Reports » (BAS) récompense et encourage les entreprises à rendre compte en toute transparence des questions environnementales, sociales et de gouvernance dans leurs rapports. Le jury est composé de représentants du monde académique, d'acteurs économiques, de représentants du secteur social et public, ainsi que de journalistes et de réviseurs d'entreprises.



Pascale-Marie Barriquand, Head of Sustainability de Luminus, lors de la remise des awards remis par l'IRE. Son message clé : un "rapport" RSE/ESG peut être un véritable levier pour l'action.

Inauguration du parc éolien de Ghlin-Baudour à l'occasion du Global Wind Day

Le 14 juin 2024, Luminus a inauguré le parc éolien de Ghlin-Baudour, sur le site de l'entreprise AISIN¹, en collaboration avec IDEA, l'agence de développement territorial du Cœur du Hainaut.

L'inauguration du nouveau parc éolien de Ghlin-Baudour a été organisée la veille du Global Wind Day. Elle a rassemblé une centaine d'invités (représentants d'AISIN, riverains, entreprises voisines, autorités locales...). Ce projet est en effet le fruit d'une collaboration étroite entre Luminus, IDEA et AISIN, illustrant une volonté commune d'intégrer les énergies renouvelables dans les activités économiques locales.



De gauche à droite : Thierry Kaisin, Vice-Président d'Aisin Europe ; Bénédicte Poll, bourgmestre de Seneffe, vice-présidente d'IDEA ; Xavier Leblanc, Wind Business Director chez Luminus.

Environ 3 700 tonnes de CO₂ évitées chaque année

Le nouveau parc éolien de Ghlin-Baudour est composé de quatre éoliennes d'une puissance totale de 15,6 MW. Il produira en moyenne 25 200 000 kWh par an, soit l'équivalent de la consommation énergétique de 7 200 foyers, ce qui permet d'éviter l'émission d'environ 3 700 tonnes de CO₂ chaque année.

Les éoliennes ont été construites sur le parc d'activités économiques de Ghlin-Baudour. Trois des quatre éoliennes approvisionnent directement trois entreprises, AISIN, Nouryon et Hydro, qui peuvent absorber la moitié de la production.

L'éolien, un levier pour l'autonomie énergétique des entreprises

L'inauguration du parc a mis en lumière les bénéfices économiques et écologiques de l'éolien pour les entreprises. En installant une éolienne sur leur site, celles-ci bénéficient de plusieurs avantages : réduction de leur facture énergétique, autonomie énergétique accrue et contribution directe à la production d'énergie renouvelable. La solution éolienne est un moyen efficace pour améliorer la compétitivité des entreprises, en réduisant leur empreinte carbone, tout en soutenant l'économie locale. « En rendant le site plus compétitif, l'éolien ancre l'activité et l'emploi localement » explique Xavier Leblanc, Wind Business Director chez Luminus.

Le projet de Ghlin-Baudour a été co-développé par IDEA et Luminus et a rejoint ActiVent Wallonie, une société à responsabilité limitée créée en 2017 par Luminus (51% de participation) et cinq intercommunales se partageant 49% de participation, à savoir, fin 2024, celles de la province du Hainaut (Ceneo), de la région de Mouscron - Comines-Warneton - Estaimpuis (IEG), du Brabant wallon (IPFBW), de la province de Luxembourg (SOFILUX) et de Namur (IDEFIN).

¹ Le site de production de composants électroniques d'AISIN est réputé pour ses opérations de reconditionnement des boîtes de vitesses automatiques, une remise à neuf qui joue un rôle important dans l'économie circulaire en réduisant les déchets et en prolongeant le cycle de vie des composants automobiles.

À propos d'IDEA

IDEA est l'agence de développement territorial des 27 communes du Cœur du Hainaut. Basée à Mons, elle emploie plus de 350 collaborateurs. IDEA coordonne l'aménagement de l'ensemble du territoire, comptant près de 550 000 habitants, à travers des missions de prospective et de planification. IDEA encourage le développement économique du Cœur du Hainaut et participe au développement de projets en faveur des énergies renouvelables.

www.idea.be

Journée Découverte Entreprises : le parc éolien de Villers-le-Bouillet accueille près de 800 visiteurs

Lors de la Journée Découverte Entreprises (JDE), le samedi 5 et le dimanche 6 octobre 2024, Luminus a ouvert les portes du parc éolien de Villers-le-Bouillet. Dans le cadre de sa mission de formation et de sensibilisation aux énergies renouvelables, la coopérative Lumiwind avait invité ses membres à participer à ces journées.

L’objectif de l’événement était d’aider les visiteurs à mieux comprendre le fonctionnement d’une éolienne, à en savoir plus sur les énergies renouvelables et le rôle qu’elles jouent dans la réduction de l’empreinte carbone des activités humaines. Les visiteurs pouvaient à la fois entrer dans l’une des 26 éoliennes du parc de Villers et vivre une expérience immersive. Des casques 3D à disposition des visiteurs permettaient de vivre l’ascension et l’arrivée au sommet du mât. Les enjeux techniques et environnementaux associés à cette technologie étaient présentés sur plusieurs panneaux et abordés lors des échanges avec des experts de Luminus.

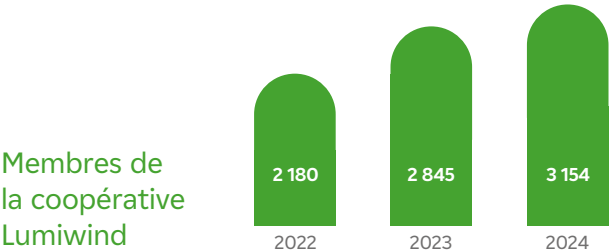
Valorisation des carrières et des opportunités locales

Outre l’aspect éducatif, la Journée Découverte Entreprises a permis à Luminus de mettre en avant ses opportunités d’emploi, en particulier dans les secteurs techniques et opérationnels liés à la transition énergétique. Sur place, une équipe Ressources Humaines a répondu aux questions des visiteurs, tout en présentant les divers parcours professionnels au sein de l’entreprise.

Le 14 septembre 2024, Luminus a également contribué à la réussite d’une balade à vélo familiale organisée par la ville de Villers. Deux stands de ravitaillement ont été mis à disposition, avec des animations pédagogique-ludiques tout au long du trajet.

Lumiwind atteint les 3 154 coopérants à la fin 2024

En 2024, plus de 300 nouveaux souscripteurs ont rejoint la coopérative Lumiwind, pour un total de 3 154 membres au 31 décembre, soit + 10,8%. Cette croissance s’est également accompagnée d’une hausse des montants par souscripteur par rapport à 2023. Depuis sa création, Lumiwind a mobilisé plus de 12,6 millions d’euros. Au total, les deux coopératives de Luminus, Lumiwind et Luminus Wind Together, comptaient 6 956 membres à la fin de 2024.



Luminus a pris soin de rendre la Journée Découverte Entreprises à la fois informative et ludique, avec des visites guidées du parc éolien de Villers-le-Bouillet, le plus grand de Luminus en Wallonie.

PRATIQUES RESPONSABLES



- Responsabilité sociétale p. 28
- Éthique et conformité juridique p. 29
- Ventes d'énergie p. 30
- Achats d'énergie p. 31
- Gestion des risques et audits p. 32
- Sécurité informatique et protection des données p. 33
- Évaluations externes p. 34



Les enjeux

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

Face à de tels enjeux, la conformité aux lois et aux réglementations ne suffit pas à déterminer une véritable politique de responsabilité sociétale. Identifier les défis environnementaux et sociaux liés aux activités d'une entreprise est un élément incontournable de sa responsabilité, avant de prendre des engagements pertinents, en tenant compte des attentes des diverses parties prenantes.

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

Bien conscient de ces multiples enjeux, Luminus s'efforce de créer les conditions d'un comportement éthique, aussi bien en interne que vis-à-vis des interlocuteurs externes.

Luminus a mis en place des pratiques responsables dans divers domaines :

- Responsabilité sociétale
- Éthique et conformité juridique
- Ventes d'énergie
- Achats d'énergie
- Gestion des risques et audits
- Sécurité et protection des données

Des évaluations externes sont régulièrement demandées.

Le cadre

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 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.

En toute fin d'année 2024, une réflexion a été menée pour mettre à jour la politique RSE, en tenant compte de la nouvelle réglementation européenne (CSRD).

Cette politique est en ligne sur le site internet de Luminus.

Gouvernance RSE

Chaque année, le département RSE, placé sous la responsabilité de la direction Stratégie, Sustainability, Innovation et Business Development, élabore un plan d'action, discuté avec les différents experts internes (Achats, Santé et Sécurité, Legal, Production, Facturation, etc.). Ce plan d'action tient compte des objectifs de développement durable des Nations unies (via le plan d'action Voka - cf. page 34), ainsi que du retour de différentes parties prenantes (évaluation EcoVadis notamment). En 2024, l'essentiel du plan d'action s'est concentré sur la préparation du premier reporting CSRD vis-à-vis du Groupe EDF.

Préparation du reporting CSRD vis-à-vis du Groupe EDF

Les équipes de Luminus ont été associées à la réflexion sur les « impacts, risques et opportunités » menée par le Groupe EDF. Celle-ci a permis d'identifier 260 « IROs », dont 124 matériels. Les IROs les plus matériels (46) sont détaillés dans la première déclaration CSRD du groupe EDF.

Chez Luminus, un groupe de travail spécifique a été créé, sous la responsabilité du département RSE, afin de préparer l'entreprise aux évolutions du reporting et à l'audit réalisé par la société KPMG. Un responsable a été désigné pour chaque norme ESRS. Un reporting « à blanc » a eu lieu en septembre, sur base des données du premier semestre. Ce travail a contribué à ce que l'audit réalisé par KPMG ne génère aucune réserve sur les nombreuses données (émissions de gaz à effet de serre, production renouvelable, consommation d'eau, ventes d'énergie, ressources humaines, etc.) auditées chez Luminus.

Score EcoVadis au titre de 2024 : 82/100

Comme quasiment chaque année depuis 2012, Luminus a lancé le processus d'évaluation de sa performance sociétale via la société EcoVadis en septembre 2024, sur base du rapport « développement durable » paru en juillet. Le score obtenu atteint 82/100, une amélioration de trois points par rapport au score 2023.

Luminus conserve ainsi sa médaille Platine, obtenue pour la première fois au titre de l'année 2020.

Des procédures standardisées

Le cadre

La politique « Éthique et Conformité »

Luminus a mis en place une politique « Éthique et Conformité Juridique » qui couvre, entre autres, la prévention de la corruption et la fraude, les politiques relatives à la réception de cadeaux, le parrainage, l'intégrité des relations d'affaires, etc. Cette politique est régulièrement mise à jour.

Le Code de Conduite

Cette politique a été traduite en un Code de Conduite pour les salariés, avec des règles à suivre lors des interactions internes et externes. Le Code de Conduite de Luminus, publié initialement en 2009, a été mis à jour en 2017, en 2019 puis en 2023. Il est accessible à tous sur le [site internet de Luminus](#).

Procédure d'alerte

Les personnes observant des comportements qui ne sont pas conformes au code de conduite et/ou violant la législation ou la réglementation en vigueur peuvent le signaler par des canaux d'alerte internes (cf. encadré ci-dessous) ou sur la plateforme sécurisée BKMS, mise en place par le groupe EDF¹.

La politique relative au lancement des alertes donne des informations détaillées sur la manière de signaler un comportement illégal ou contraire à l'éthique (de la part d'un membre du personnel ou d'un tiers), sur la manière de traiter les incidents – et les conditions dans lesquelles un lanceur d'alerte peut bénéficier d'une protection contre les représailles.

EDF garantit le traitement confidentiel de toute communication faite par le biais de la plateforme BKMS, y compris l'anonymat du lanceur d'alerte.

Prévention et formation

Luminus s'efforce de prévenir les risques liés à l'éthique des affaires. Les situations et activités de la chaîne de valeur où la corruption et la fraude sont le plus susceptibles de se produire ont été identifiés, ce qui facilite la mise en place de systèmes de détection efficaces.

Les nouveaux embauchés reçoivent une formation de base sur l'éthique et la conformité au cours de leurs premières semaines. Une fois par an, un cours de remise à niveau est organisé, auquel participent les salariés les plus exposés aux risques.

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

Luminus utilise les canaux de reporting internes suivants :

Discrimination, racisme, harcèlement moral ou sexuel, agression, violence	Une personne de confiance
(Suspicion de) fraude	Internal Audit (internal.audit@luminus.be)
(Présomption de) fuite de données ou questions concernant le RGPD	DPO (dpo@luminus.be)
(Présomption de) délit, infraction, violation des lois et règlements (à l'exception du RGPD), violation des règles du code de conduite et des lignes directrices en matière d'éthique et de conformité légale	General Counsel/Ethics & Compliance Officer (ethics@luminus.be)

Les indicateurs

Chaque incident fait l'objet d'une enquête approfondie et d'un traitement approprié. Le responsable Ethics & Compliance communique le nombre d'incidents éthiques deux fois par an au comité exécutif.

	2022	2023	2024
Incidents impliquant corruption ou fraude - SDG 16.5 - ENG 1 - ESRS G1-4 25a	0	0	1
Autres incidents éthiques	1	2	1
Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi l'e-learning sur le « Code de Conduite » au 31 décembre - SDG 16.5 - ENG 1	60	104	76

En 2024, un incident présumé de corruption a été signalé via le système d'alerte BKMS d'EDF. Il s'agissait d'un soupçon de corruption impliquant un tiers dans le cadre d'un projet éolien en Flandre. L'enquête a conclu que le soupçon était infondé. EDF a pris contact avec le lanceur d'alerte pour clôturer la procédure.

Le deuxième incident éthique concerne la recharge de véhicules électriques privés sur l'infrastructure propre à Luminus. Des mesures appropriées ont été prises pour que la situation ne puisse pas se reproduire.

Engagements droits humains

Luminus ne tolère aucune atteinte aux droits humains et libertés fondamentales, ni dans ses activités propres, ni dans celles de ses relations d'affaires. En tant que filiale du groupe EDF, Luminus respecte les engagements droits humains du groupe. Voir [Engagements droits humains](#) | Groupe EDF

Le groupe EDF s'engage à respecter les droits humains et les libertés fondamentales des salariés, en se conformant aux dispositions des normes de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). Cela implique en particulier :

- La lutte contre la discrimination
- La lutte contre le harcèlement, le sexisme et les violences
- Le rejet de toute forme de travail forcé
- Le rejet de toute forme de travail des enfants
- Le respect de la liberté d'association, le droit à la négociation collective
- La garantie de conditions de travail justes et favorables.

Ventes d'énergie : un cadre strict

Une politique « ventes responsables »

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.

Un code de conduite pour l'ensemble des canaux de vente

Luminus a créé un Code de Conduite spécifique que tout vendeur doit signer avant de commencer à exercer. Ce code reprend les obligations légales belges ainsi que des règles spécifiques à Luminus.

Certification des vendeurs

Chaque vendeur suit une formation et doit réussir un examen annuel obligatoire, qui donne droit à une certification. Grâce à leur formation, ils sont en mesure de proposer des solutions adaptées à la situation de chaque client.

En 2024, l'équipe d'audit interne a vérifié si les vendeurs en porte-à-porte respectaient ce Code de Conduite.

L'audit a permis de constater des améliorations par rapport aux audits précédents, ainsi que des actions correctives à mettre en place, notamment en matière de formation.

Achats : un cadre révisé régulièrement

Le cadre

La politique achats responsables

En 2019, un cadre général a été établi pour associer les fournisseurs aux objectifs de développement durable de Luminus. Celui-ci intègre notamment les aspects environnementaux et sociaux suivants :

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

Code de Conduite Fournisseurs

Les fournisseurs soumettant une offre à Luminus doivent accepter le Code de Conduite des fournisseurs, entré en vigueur en 2019. Ce code définit des règles en matière d'éthique, de conditions de travail, de droits humains ([voir page 30](#)), d'environnement et de sécurité, ainsi que des principes de gouvernance d'entreprise. Par exemple, les fournisseurs doivent avoir obtenu la certification Sécurité, Santé et Environnement Checklist Entrepreneurs, qui atteste de leur maîtrise de ces enjeux. Le document a été mis à jour en 2024 et son déploiement est prévu pour 2025.

Ce code de Conduite demande également aux fournisseurs 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.

Une feuille de route claire

- **Premier niveau** : révision des documents de base. L'équipe a ainsi mis à jour le Code de conduite des fournisseurs.
- **Deuxième niveau** : sensibilisation. En 2024, la page intranet dédiée aux achats durables a été mise à jour. La page consacrée aux fournisseurs et achats sur le site web de Luminus a été entièrement révisée en 2024. Elle doit être publiée au cours de l'année 2025, dans le cadre de la modernisation du site internet de Luminus.
- **Troisième niveau** : intégration structurelle de la responsabilité sociétale des entreprises (RSE) dans les appels d'offres. Ce projet, entamé en 2022, se poursuivra en 2025, en collaboration étroite avec les experts achats durables du groupe EDF.

Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat de Luminus incluent depuis 2012 des clauses concernant l'environnement et les pratiques sociales. Une clause « intégrité » a été ajoutée en 2017. Ces conditions générales ont été entièrement révisées en 2024. Parmi les ajouts figure notamment la possibilité d'annuler le contrat en cas de non respect des clauses ci-dessus.

Les conditions générales d'achat s'appliquent à tous les fournisseurs.

Contrôles d'intégrité

Les nouveaux fournisseurs font l'objet d'un contrôle d'intégrité approfondi, basé sur une évaluation des risques et réalisé par le département juridique de Luminus. Ce contrôle couvre, par exemple, d'éventuelles condamnations pour corruption et fraude.

Les indicateurs

	2022	2023	2024
Contrôles d'intégrité effectués - GRI 414-2a, GRI 308-2a	165	132	57

Le nombre de contrôles d'intégrité est en baisse en 2024. En effet, lors des années précédentes, un plus grand nombre de fournisseurs avait dû faire l'objet d'un contrôle, du fait du lancement de quelques grands projets.

Une équipe Risques solide et des audits rigoureux

Le cadre

Devoir de vigilance

La loi française sur le Devoir de Vigilance s’applique à Luminus, en tant que filiale du groupe EDF. Cette loi impose à Luminus, ainsi qu’aux fournisseurs et partenaires qui lui fournissent des produits et services, d’identifier, de prévenir et de réduire les impacts négatifs de leurs activités.

Risk Office

Le Risk Office détecte et analyse les risques auxquels l’entreprise est exposée, y compris les risques liés au développement durable. Pour ce faire, l’équipe sollicite les responsables des différents départements. En ce qui concerne les risques liés à la responsabilité sociétale, une réflexion commune est menée avec le responsable RSE. De plus, des représentants du Risk Office siègent au sein du comité RSE.

Stratégie d’audit

Chaque année, le département Audit Interne, rattaché au département Risques et Contrôles internes, élabore un plan d’audit mettant l’accent sur certaines priorités, sur base des risques identifiés. Ce plan laisse la possibilité d’inclure des audits supplémentaires en cas de besoin. Un document interne définissant les lignes directrices des audits, conformément aux normes internationales, a également été préparé. Les résultats des audits sont présentés au comité exécutif ainsi qu’au comité d’audit et de gestion des risques.

Un nouvel outil GRC

En 2024, l’équipe Risques a mis en place un nouvel outil Governance, Risk & Compliance (GRC) pour centraliser la gestion des risques, le contrôle interne, la cybersécurité, la gestion des politiques et le reporting des incidents. « En 2024, nous avons concentré nos efforts sur les activités Retail et Optimisation » explique Geoffroy Dauby, Head of the Risk Office. « Nous avons également mené une évaluation spécifique des risques liés au projet de batteries à Navagne dans les environs de Visé. »

Les indicateurs

En 2024, six audits planifiés ont été réalisés dans le périmètre de Luminus, notamment sur le respect du RGPD, le contrôle des liquidités et la sécurisation des paiements. L’équipe a également effectué un audit dans le cadre de la construction du nouveau cycle combiné gaz de Seraing. Un audit a également été mené sur le respect du code de conduite des vendeurs porte-à-porte, notamment en matière de règlement RGPD.

	2022	2023	2024
Audits internes clôturés dans l’année - SDG 16.7 - ENG 1	8	6	6

En outre, en octobre 2024, l’équipe a lancé l’audit de deux fournisseurs externes. Une analyse a été menée auprès d’un centre d’appels et d’un entrepreneur de travaux publics, afin de s’assurer du respect du Code de conduite des fournisseurs, avec un focus

particulier sur la santé et la sécurité, les réglementations sociales et le RGPD.

Formations en gestion des risques

Comme les années précédentes, les formations en gestion des risques ont fait l’objet d’une attention particulière en 2024. Ainsi, 803 collaborateurs ont suivi une formation de base en gestion des risques, soit une augmentation significative par rapport à l’année précédente, où 154 employés avaient suivi le cours en ligne.

De plus, 18 collaborateurs des départements IT et Risk Office ont obtenu la certification ISO 27005, la norme de référence pour la gestion des risques en matière de sécurité informatique, en complément des 31 personnes ayant déjà suivi la certification ISO 31000 en risk management.

La formation aux cyber-risques reste une priorité

Le cadre

En tant que prestataire de services essentiels, Luminus doit rester particulièrement vigilant face aux cyberattaques, dans un contexte de tensions géopolitiques accrues. Luminus investit en permanence dans les technologies de sécurité les plus avancées et dans la formation de ses équipes.

L'un des objectifs de Luminus reste d'obtenir, d'ici 2027, un certificat ISO 27001 pour le Système de gestion de la sécurité de l'information (ISMS). Un travail de mise en conformité avec la directive européenne « Network and Information Systems » (NIS II), que la Belgique a été l'un des premiers pays à transposer, en avril 2024, est également en cours.

Protection de la vie privée

Luminus a désigné un Délégué à la protection des données (DPO) chargé de superviser la mise en œuvre du RGPD et de suivre de près toute violation potentielle. Une feuille de route définissant les actions à mener pour l'amélioration continue du respect des données personnelles – en réponse aux demandes, plaintes ou évolutions récentes – est suivie par un comité de pilotage RGPD.

En 2024, la politique de formation au RGPD a été révisée afin de mieux sensibiliser le personnel aux risques liés à la non-conformité.

Plan d'action

Luminus a mis en place un Plan de réponse aux incidents cyber qui est activé en cas d'attaques, par exemple contre le pare-feu.

Formation aux cyber-risques

Les utilisateurs des réseaux Luminus suivent des formations en ligne obligatoires pour être sensibilisés aux cyber-risques, grâce à des vidéos, des quiz et d'autres outils en ligne.

Simulations de hameçonnage

Chaque mois, Luminus lance une simulation d'hameçonnage, via des e-mails ou des appels téléphoniques simulés. Ces exercices visent à sensibiliser les collègues à la nécessité de se protéger, ainsi que Luminus, contre les violations de sécurité.

Les indicateurs

Formation aux cyber-risques

En 2024, 6 264 heures de formation aux cyber-risques ont été suivies. Environ 75% des salariés terminent le programme en quatre semaines. L'objectif est d'atteindre 100%.

	2022	2023	2024
Nombre d'heures de formation relative aux cyber-risques	3 444	6 476	6 264

Exercices de crise en cybersécurité

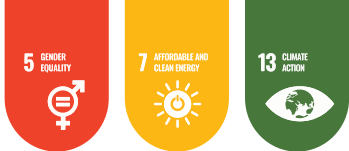
Un exercice de crise en cybersécurité a été organisé en septembre 2024.

Pratiques de paiement (suite du chapitre Achats - cf. page 31)

Depuis le 1^{er} février 2022, une loi belge impose un délai de paiement maximal de 60 jours à compter de la date de réception ou d'émission de la facture.

Afin de se conformer à cette exigence, Luminus a adapté ses conditions de paiement. Un système de facturation automatisé envoie des rappels ponctuels aux personnes responsables de l'approbation des factures en attente, ce qui permet de limiter au maximum les retards.

En 2024, les factures – hormis celles internes au groupe EDF et au groupe Luminus – ont été payées en moyenne 45 jours après leur réception, contre 48,24 jours en 2023. Un quart du nombre total de factures – représentant près de 50 % de la valeur totale – a été payé dans un délai de 30 jours.



Deux nouveaux labels saluent la performance sociétale de Luminus

Luminus a reçu en juin 2024 le label "Voka Charter Duurzaam Ondernemen" (charte « Entrepreneuriat Durable » de Voka). Ce label est reconnu dans toute la Belgique, y compris auprès des chambres de commerce et d'industrie wallonnes et bruxelloises. En octobre, Luminus a ensuite obtenu le certificat « SDG¹ Pioneer » décerné par l'Unitar et Cifal Flanders.

En 2022, dans le but de renforcer le dialogue avec des partenaires locaux impliqués dans la concrétisation des objectifs de développement durable des Nations unies, Luminus avait décidé de rejoindre l'initiative lancée par Voka, le réseau des chambres de commerce flamandes, qui aide les entreprises à mettre en place des pratiques plus responsables. Ce projet a permis à l'équipe RSE de bénéficier d'un dialogue direct avec des interlocuteurs ayant une vue d'ensemble sur les pratiques des entreprises flamandes.

Le chemin vers la labellisation

Le parcours vers la labellisation Voka et la certification Unitar s'articule en trois étapes principales :



1. Évaluation initiale

Une analyse des pratiques de Luminus est réalisée avec Voka, qui propose des améliorations en s'appuyant sur son expérience des entreprises labellisées « entrepreneuriat durable ».

2. Définition du plan d'action

Ce plan, basé sur l'analyse initiale et les priorités stratégiques, intègre des actions liées aux 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) des Nations unies. Pour son premier plan d'action 2023, Luminus avait identifié 17 actions couvrant 15 ODD¹.

3. Mise en œuvre et suivi des actions

Les 17 actions concernaient notamment le développement des énergies renouvelables (éolien et photovoltaïque), l'efficacité énergétique (mesures prises sur les sites de production dans le cadre de la certification ISO 50001), l'adaptation au changement climatique, l'inclusion, la formation, etc. Sur les 17 actions initiales, 13 ont été réalisées, dépassant le minimum requis (10 actions). Au titre de ce plan d'action, une grille d'évaluation des projets d'investissement, selon des critères extra-financiers, a pu être développée. 73% des salariés ont été formés à la Fresque du Climat – afin d'être sensibilisés au changement climatique.

C'est ainsi que Luminus a pu recevoir la labellisation Voka lors de la cérémonie VCDO organisée à Vilvorde, le 20 juin 2024.

Un deuxième plan d'action est en cours de mise en oeuvre

Pour sa deuxième année d'adhésion à la charte Voka, Luminus a élaboré une liste de 14 actions visant 14 objectifs de développement durable. Les trois objectifs qui ne sont pas visés concernent « No hunger » (Lutte contre la faim), « Clean water & sanitation » (Accès

à l'eau salubre et à l'assainissement), et « Life below (sea) water » (Vie aquatique) - trois sujets sur lesquels Luminus a peu de contrôle direct.

Luminus devra avoir atteint dix des 14 objectifs pour conserver son label Voka en 2025. En fin d'année 2024, la plupart des objectifs semblaient pouvoir être atteints.

¹ SDG : Sustainable Development Goal ou Objectif de Développement Durable (ODD) des Nations unies

Certificat UNITAR

Luminus a également obtenu le certificat "Unitar SDG¹ Pioneer" en octobre 2024, en reconnaissance de son engagement actif vis-à-vis des Objectifs de Développement Durable des Nations unies. Ce label prestigieux, décerné par l'Unitar (Institut des Nations unies pour la Formation et la Recherche) et CIFAL Flanders, met en avant les entreprises qui adoptent des actions concrètes pour un avenir plus responsable, en intégrant les Objectifs de Développement Durable dans leur politique RSE.



ENVIRONNEMENT



- Enjeux environnementaux p. 36
- Énergies renouvelables p. 38
- Changement climatique p. 40
- Pollutions p. 49
- Sécurité des installations p. 50
- Ressource en eau p. 51
- Biodiversité p. 53
- Économie circulaire p. 57



Enjeux environnementaux : éviter, réduire, compenser ou s'adapter

Changement climatique

Énergies renouvelables

Le développement des énergies renouvelables, qu'il s'agisse du solaire, de l'hydraulique ou de l'éolien, est un des moyens de lutter contre le réchauffement climatique, du fait de l'absence d'émissions de CO₂ durant la phase d'exploitation des unités de production. Le potentiel solaire belge reste important.

Mix énergétique

Les différents moyens de production de l'électricité présentent des avantages et inconvénients variés. Coût de construction, coût d'exploitation et de maintenance, coût foncier, impact environnemental, contribution à l'équilibre production/consommation... chaque unité de production a ses mérites. Pour pouvoir contribuer à la sécurité d'approvisionnement du pays, un producteur d'électricité tel que Luminus se doit de disposer d'un mix énergétique diversifié, renouvelable et/ou décarboné et/ou pilotable en temps réel.

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, minimiser les émissions des centrales thermiques en optimisant leur efficacité (ou en développant

des énergies moins émettrices - cf. pages 38-39) représente une des voies du développement durable.

Adaptation au changement climatique

Le changement climatique peut affecter la disponibilité des installations et leur rentabilité. L'étude et l'anticipation des risques - inondations, sécheresse, canicule, grands froids, tempêtes, etc. - doit dès lors être renforcée.

Pollutions

La construction et l'exploitation des installations de production, qu'elles soient thermiques ou renouvelables, peut entraîner l'émission de diverses substances polluantes, liquides, solides ou gazeuses, dans l'air, l'eau ou les sols. L'enjeu pour chaque filière (thermique, hydro-électrique, éolien, etc.) est de réduire son impact environnemental, en exploitation courante et a fortiori en cas d'incident - afin de rester dans les limites des permis en vigueur d'une part, et de préserver l'environnement d'autre part.

Certification ISO 14001 : aucune non-conformité relevée en 2024

Luminus est certifié ISO 14001 depuis 2013. Cette certification, relative au système de management environnemental mis en place par l'entreprise, doit être renouvelée tous les trois ans. La dernière re-certification date de 2022 et est valide jusqu'au 17 juillet 2025. La certification ISO 14001 s'obtient à la suite d'un processus d'audit qui couvre l'ensemble des thématiques environnementales sur lesquelles l'entreprise peut avoir un impact : émissions de gaz à effet de serre, pollution de l'air et des sols, consommation d'eau, réutilisation des ressources en fin de vie, gestion des déchets, etc.

Ce certificat garantit que Luminus a mis en place un système d'amélioration continue dans son approche des différentes thématiques. La procédure prévoit plusieurs audits de suivi sur des points précis, durant la période de validité du certificat. En 2024, aucun événement de non-conformité à la norme ISO n'a été constaté.

L'obtention de la certification ISO 14001 permet aussi de souligner l'engagement vis-à-vis de certains objectifs de développement durable des Nations unies (SDGs 3, 7, 11, 12, 13 et 15).

Plusieurs actions ont été mises en œuvre en 2024 dans le cadre de cette certification. Par exemple, tous les extincteurs à mousse ont été remplacés par des extincteurs sans PFAS.



ENVIRONNEMENT

Les enjeux environnementaux (suite)

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).

Ressource en eau

Le stress hydrique se définit comme une situation où la demande en eau dépasse la quantité ou la qualité disponibles. Selon le World Resources Institute (Index 2023), la Belgique est le 18^e pays le plus exposé au stress hydrique dans le monde. Ce rang s'explique par plusieurs facteurs : la densité de population, la forte urbanisation, les activités industrielles ou agricoles intensives, l'absence de grands réservoirs naturels et un effet croissant du changement climatique.

La ressource en eau joue un rôle important pour Luminus tant en ce qui concerne le refroidissement de certaines centrales thermiques (l'efficacité du refroidissement conditionne le rendement énergétique), qu'en tant que force motrice pour les centrales hydroélectriques.

L'enjeu pour Luminus est dès lors de réduire au maximum les prélèvements et les traitements, afin

de restituer en aval des centrales les plus utilisatrices une eau de qualité, conforme aux spécifications des permis - tout en fournissant au gestionnaire du réseau les services permettant d'équilibrer production et consommation.

Pour les centrales hydroélectriques au fil de l'eau, l'objectif est de maintenir autant que possible le régime naturel du fleuve. En deçà d'un certain débit, en période d'étiage, les turbines sont arrêtées afin de préserver une lame déversante minimum au-dessus des vannes des barrages et de garantir ainsi une oxygénation de l'eau en aval.

Biodiversité

Un producteur d'électricité à partir de différentes filières techniques (thermique, hydro-électricité, éolien, etc.) peut avoir un impact direct ou indirect sur la biodiversité. En particulier, les éoliennes peuvent avoir une incidence sur l'avifaune et les chiroptères. Les centrales hydroélectriques peuvent affecter la faune ichtyologique. Les espèces exotiques envahissantes peuvent également proliférer à proximité des centrales - thermiques ou autres.

Life4Fish - et après ?

Le programme Life4Fish, lancé en 2017 et achevé en 2023, visait à protéger l'anguille argentée et le smolt de saumon dans la Meuse, tout en maintenant une exploitation durable des centrales hydroélectriques. En partie financé par la Commission européenne, il a réuni plusieurs partenaires aux côtés de Luminus : l'université de Namur et de Liège, EDF R&D et Profish. Plusieurs solutions (barrières électriques, modèles prédictifs de migration, etc.) ont été mises en place. Elles continuent d'être affinées. Un audit est prévu par l'Union européenne en 2025.

Économie circulaire

Les pratiques d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité ont un impact direct et indirect sur l'usage et la circularité des ressources. Il s'agit bien sûr de réduire les déchets, de les réutiliser ou de les recycler après usage. Et aussi d'étudier le cycle de vie d'une nouvelle unité de production avant sa construction, afin de limiter ses impacts sociaux et environnementaux tout au long de la chaîne de valeur.

Hausse de 65% des investissements dans le renouvelable

Le cadre

Premier producteur d'électricité à partir de centrales hydroélectriques et d'éoliennes terrestres de Belgique, Luminus investit dans le développement et la maintenance 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 hydroélectriques en exploitation et améliorer leur disponibilité, Luminus prépare un plan d'investissements dans la rénovation de certains groupes turbines-alternateurs, en conformité avec les permis et avec l'ambition de réduire les impacts sur la biodiversité aquatique.

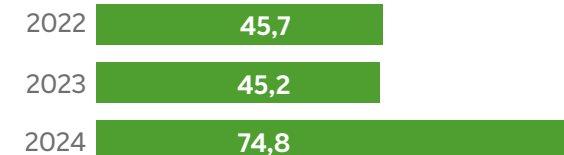
Les indicateurs

74,8 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Luminus a maintenu son leadership dans l'éolien terrestre en 2024.

Le montant total des investissements directs et indirects consacrés aux énergies renouvelables s'élève à 74,8 millions d'euros, soit un total de 165,7 millions d'euros en trois ans.

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



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

SDG 7.2 - ENG 3

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

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est de cinq ans, depuis la phase d'exploration jusqu'à la mise en service.

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

PHASE 2 - Procédure d'octroi de permis : cette phase de onze mois minimum est consacrée aux procédures administratives régionales ou provinciales. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre compétent, ou du Conseil pour les contestations des autorisations (en Flandre).

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

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

Certification ISO 55001

En 2022, Luminus Wind Asset Management a obtenu la certification ISO 55001 pour l'exploitation de ses actifs renouvelables.

La norme ISO 55001 a été élaborée par des experts internationaux et décrit les exigences d'un système de gestion pour les actifs de production.

Cette certification prouve que Luminus contrôle systématiquement tous les aspects du fonctionnement optimal des actifs et opère de manière très professionnelle.

Luminus prépare actuellement l'intégration d'autres actifs dans le système de gestion.

12 éoliennes additionnelles

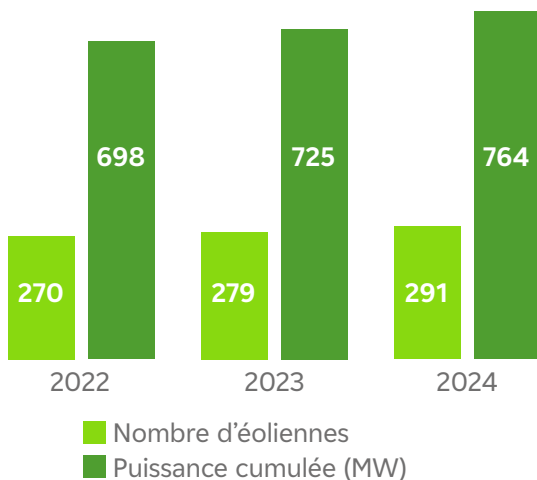
La capacité de production totale de Luminus est passée de 725 MW à 764 MW, soit une augmentation de 5,35%, pour un total de 291 éoliennes.

En 2024, 8 nouvelles éoliennes ont été construites :

- sur le territoire des communes de Le Roeulx (2) et Walcourt (2) ;
- dans des zones industrielles, à Ghlin (3) ou pour alimenter directement des entreprises telles que Barry Callebaut à Halle (cf. [page 23](#)).

Quatre éoliennes ont été cofinancées par des partenaires publics à travers les sociétés Zo-Fier et ActiVent, à Halle et à Ghlin (cf. [page 25](#)). En outre, un parc de 4 éoliennes situé à Walhain a fait l'objet d'une acquisition en fin d'année 2024.

Parc éolien au 31 décembre



SDG 7.2 - ENG 3

Source : Luminus.

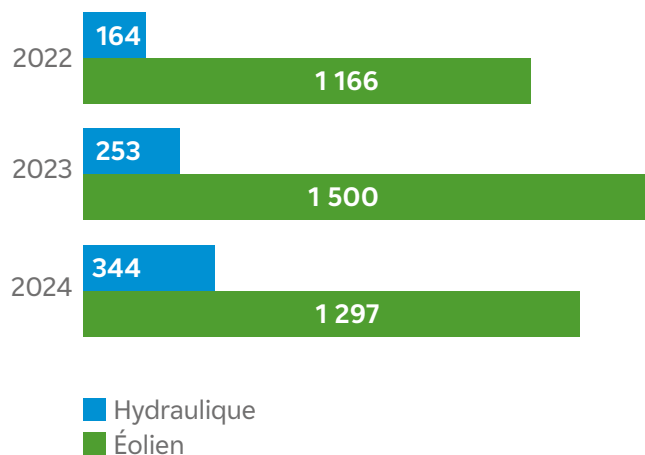
Production éolienne en baisse

En 2024, la production d'électricité éolienne de Luminus s'établit à 1 297 GWh, enregistrant une baisse de 13,57 % par rapport à 2023. Ce recul s'explique en partie par des conditions météorologiques moins favorables, avec des vents plus faibles. En outre, Luminus a désormais la possibilité d'interrompre en temps réel la production des éoliennes, afin d'éviter une surcharge du réseau en période de surproduction.

Production hydroélectrique en forte hausse

La production hydro-électrique a fortement augmenté (+35,98%), du fait de la pluviosité très élevée. Elle s'établit à 344 GWh, soit une production bien supérieure aux moyennes annuelles.

Energie renouvelable produite (GWh)



ESRS E-1-5 39

Source : Luminus.

16 nouvelles demandes de permis

En 2024, 16 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 184,8 MW. Ces demandes concernent les zones agricoles de Binche, Villers, Profondeville, Havay, Rekkem, Waregem, Melsele, Meux et Honnelles, ainsi que les terrains industriels d'entreprises comme Greenyard à Bree, Katoen Natie à Feluy, Coatinc à Ninove, Tresinie à Zutendaal, Kronos à Gent, EOC à Oudenaarde et Evonik à Antwerpen.

Un mix énergétique diversifié

Mix énergétique en propre : les énergies renouvelables représentent près de 40% de la production totale

Le cadre

Toutes les unités de production bénéficient d'au moins un permis, qui encadre les conditions d'exploitation.

Le mix énergétique peut être calculé en fonction des unités disponibles (la « base installée »). Toutefois, établir le mix énergétique en fonction de la production annuelle de chaque unité reflète plus fidèlement le fonctionnement des marchés de gros. En effet, la quantité et l'origine de l'électricité produite in fine dépend des unités disponibles, de leur coûts variables, mais aussi de l'activité économique et de la météorologie.

L'énergie renouvelable est prioritaire sur les réseaux, hors congestions locales (certaines éoliennes doivent être arrêtées, en cas de surproduction, notamment le week-end). Les énergies pilotables, au premier chef les centrales à gaz, viennent suppléer aux énergies renouvelables lors des périodes sans vent et sans soleil.

Les capacités nucléaires fonctionnent le plus souvent en « base », sauf périodes spécifiques (arrêts pour rechargement planifiés ou modulation).

Les indicateurs

En 2024, le volume d'électricité produit par Luminus est en baisse (-14,6%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique (-556,81 MWh) et nucléaire (-57,94 MWh).

La production d'énergie renouvelable a légèrement diminué (-6,4%), du fait de la baisse de la production éolienne. Le mix de production 2024 se compose d'énergie nucléaire à hauteur de 36,8%, de thermique (gaz naturel) à hauteur de 24,6%, et d'énergies renouvelables à hauteur de 38,6%.

Au total, les énergies décarbonées représentent 75,4% de la production de Luminus.

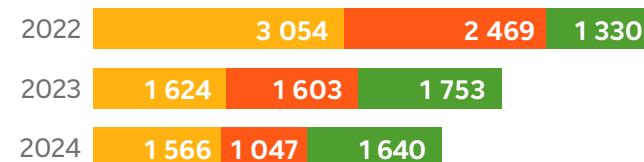
La production d'origine nucléaire est en légère baisse (-3,57%). Toutefois, cette diminution de la production d'électricité à partir du nucléaire a été moins forte en 2024 qu'en 2023 et 2022. En effet, en 2024, aucun réacteur n'a été fermé, tandis que le réacteur de Doel 3 avait été arrêté en 2022 et le réacteur de Tihange 2 en 2023.

La production des centrales à gaz est également en forte baisse (-34,7%) par rapport à 2023. Cette baisse de production est liée à plusieurs facteurs, notamment :

- un “clean spark spread” peu favorable, du fait de la baisse des prix de l'électricité, plus prononcée que pour le gaz, en partie liée à la croissance de la production photovoltaïque et à la bonne disponibilité des parcs nucléaires belge et français ;

- l'arrêt des deux cycles combinés de la centrale de Seraing pour conversion en cycle ouvert à partir du 18 avril 2024 (cf. page 77).

Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



■ Nucléaire ■ Gaz naturel ■ Renouvelable

ESRS E-1-5 39

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% de quatre centrales nucléaires belges). En 2024, seule la production des centrales encore en fonctionnement en Belgique est prise en compte, soit Doel 4 et Tihange 3. En revanche, ces chiffres n'incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW). La production « nette » correspond à la quantité d'électricité effectivement injectée sur le réseau (autoconsommation et pertes réseau déduites) ou consommée par les sites industriels directement alimentés par une éolienne Luminus.

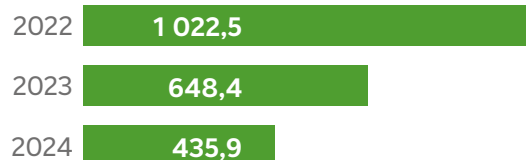
Les indicateurs (suite)

Nouvelle baisse des émissions de CO₂ du parc de production

Les émissions directes de CO₂ des centrales à gaz de Luminus, auditées et validées par les autorités, sont en forte baisse (-32,8%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique de l'entreprise - soit 1 109 MWh, en incluant la chaleur produite pour le réseau de Gand (62 MWth).

L'intensité carbone du parc de production de Luminus, exprimée en kg/MWh, est également en baisse, de -21,71% par rapport à 2023, du fait de la hausse des énergies renouvelables. Ainsi, les émissions de CO₂ rapportées au kilowattheure produit (production de chaleur comprise via les centrales de cogénération) s'élèvent à 101 kg, au lieu de 129 kg en 2023.

Emissions directes de CO₂ du parc de production (kilotonnes)



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

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



Source : Luminus.

Taux d'électrification de la flotte automobile fin 2024 : 82%

Réduction des émissions 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. C'est ainsi que tous les véhicules commandés depuis le 1^{er} janvier 2022 sont « full electric ».

Fin 2024, le parc automobile de Luminus comptait 480 véhicules électriques sur un total de 565 véhicules, et 147 véhicules électriques en commande. Le taux d'électrification de la flotte automobile a donc atteint 82,22% au lieu de 65,48% en 2023.

Cette politique se traduit par une baisse des émissions directes liées à la flotte de véhicules, en baisse de 31,26% en 2024. La consommation de diesel a fortement diminué (-57%), de même que la consommation d'essence (-30,7%) par rapport à 2023.

Les véhicules électriques actuellement en service représentent 28,5% des émissions totales de la flotte automobile (au lieu de 13,4% l'an dernier). Pour 2024, ce chiffre tient compte de l'ensemble des recharges des véhicules Luminus, en Belgique ou à l'étranger. (cf. note méthodologique - périmètre d'analyse, p. 46).

Le nombre de kilomètres parcourus à vélo augmente à nouveau

En 2024, 208 collaborateurs (+6,7%) ont enregistré les kilomètres parcourus à vélo lors de leurs déplacements domicile-travail, au lieu de 195 en 2023 et 178 en 2022.

Au total, 182 000 kilomètres ont été parcourus à vélo (+ 14,9% par rapport à 2023), soit une moyenne de 875 kilomètres par an, par cycliste.

L'augmentation du nombre de cyclistes est en partie due à l'usage plus répandu du vélo électrique, accessible via le plan "Boost your Benefits" de Luminus. Ce plan permet aux cadres de louer un vélo durant 36 mois au titre de leur bonus. Chaque année, durant la semaine de la mobilité, en septembre, des entretiens vélo sont organisés sur les principaux sites de l'entreprise - ainsi que des animations spécifiques pour encourager la mobilité alternative.

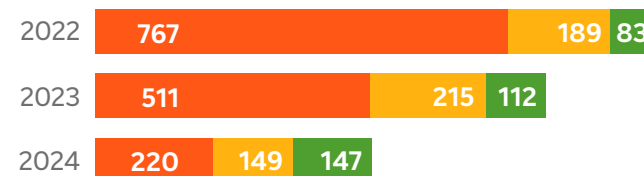
Électrification du parc automobile de Luminus



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

Source : Luminus.

Émissions directes du parc automobile de Luminus (en tCO₂e)

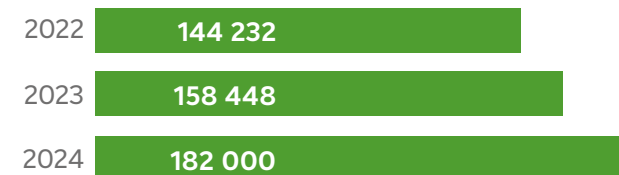


■ Diesel ■ Essence ■ Électrique

GRI 305-1

Source : Luminus.

Nombre de kilomètres parcourus à vélo



Source : Luminus.

NB : Le chiffre des émissions de dioxyde de carbone pour 2023 a été corrigé. Il s'élevait à 648,4 et non 684,4.

Le cadre

Les émissions des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils réglementaires doit être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé, pour ce qui concerne le CO₂.

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

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

Les sources d'émission

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

Certaines sources d'émissions sont sous contrôle direct de l'émetteur, comme les déplacements professionnels des employés avec des véhicules de société. Le contrôle est indirect pour les déplacements des employés en véhicules privés.

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

Concernant son propre mix électrique, Luminus s'efforce de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en rénovant ses centrales hydroélectriques 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 lorsque l'activité de production d'électricité ou d'achat/ revente de gaz naturel est sous contrôle direct 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 renouvelable est, par conséquent, une priorité pour Luminus.

Le GHG Protocol

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

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

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

- Le scope 1 regroupe les émissions issues de sources possédées ou contrôlées par l'entreprise. Dans le cas de Luminus, ce sont les émissions générées par les unités de production d'électricité, alimentées, principalement, en gaz naturel, celles générées par le parc automobile, et celles liées au chauffage local des bâtiments.
- Le scope 2 correspond aux émissions générées par la production de l'électricité acquise pour usage interne. Dans le cas de Luminus, ces émissions sont déjà prises en compte dans le scope 1, car Luminus consomme l'électricité de sa propre production. Afin de tout même distinguer la part des émissions liées à l'électricité consommée dans les bâtiments industriels ou tertiaires de la société, ces émissions sont présentées sous le scope 2. Elles 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.



Installations de production



Consommation véhicules de société

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



Electricité consommée dans les bâtiments

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



Consommation d'énergie associée au gaz vendu



Achat pour revente d'électricité



Achats biens immobiliers



Achats de biens, services



Extraction de minerais



Déchets générés par les activités



Déplacements professionnels et domicile-travail (hors voitures de société)

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

Empreinte carbone globale - baisse des émissions sur l'ensemble des scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 4 858 kilotonnes d'équivalent-CO₂ en 2024, soit une diminution de 7,9% par rapport aux émissions 2023.

La méthodologie de calcul de l'empreinte carbone mise en œuvre avec l'appui de D-Carbonize¹ a fait l'objet de quelques évolutions (cf. note méthodologique, page 46).

Les émissions de gaz à effet de serre (CO₂, NO₂ et CH₄) liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 9% du total de l'empreinte, au lieu de 12% en 2023 (et 17% en 2022). Elles s'élèvent à 439 kilotonnes d'équivalent CO₂, au lieu de 654 en 2023.

Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 – soit le scope 3 – représentent 91% de l'empreinte carbone totale, soit une hausse de 3 points par rapport à 2023 (88%).

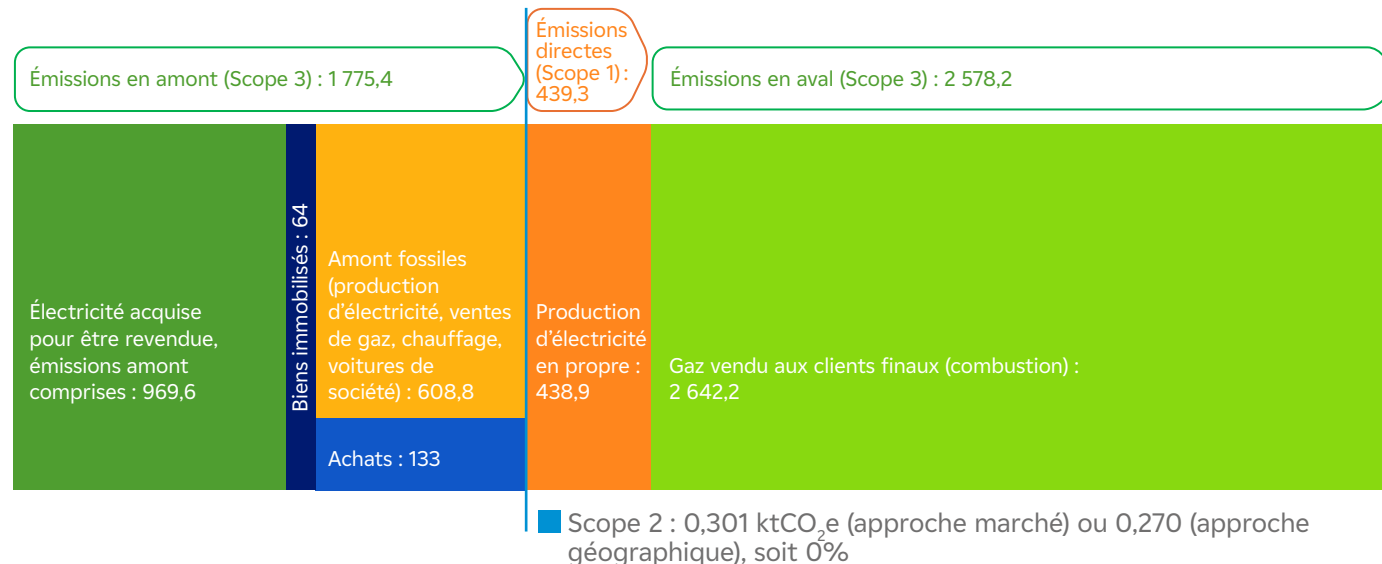
Scope 1 en forte baisse

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en baisse de 33% (soit 439 ktCO₂e en 2024, au lieu de 654 en 2023), principalement en raison des conditions de marché (moins d'heures de fonctionnement pour la centrale de Ringvaart), et de l'arrêt du cycle combiné de Seraing (cf. pages 77 et 78).

Les émissions liées au chauffage des bâtiments de Luminus sont en forte diminution (-19%) après la légère hausse de 2023 (+7% par rapport à 2022). Cette baisse est principalement liée à un hiver 2024 très doux et aux efforts d'efficacité au niveau du contrôle des systèmes de chauffage des bureaux.

NB : le graphe publié dans le rapport RSE 2023 relatif au scope 1 comportait une erreur d'échelle. Le texte publié était quant à lui correct. Les chiffres ci-contre ont été corrigés pour 2022 et 2023.

Empreinte carbone : vue d'ensemble des trois scopes (ktCO₂e)

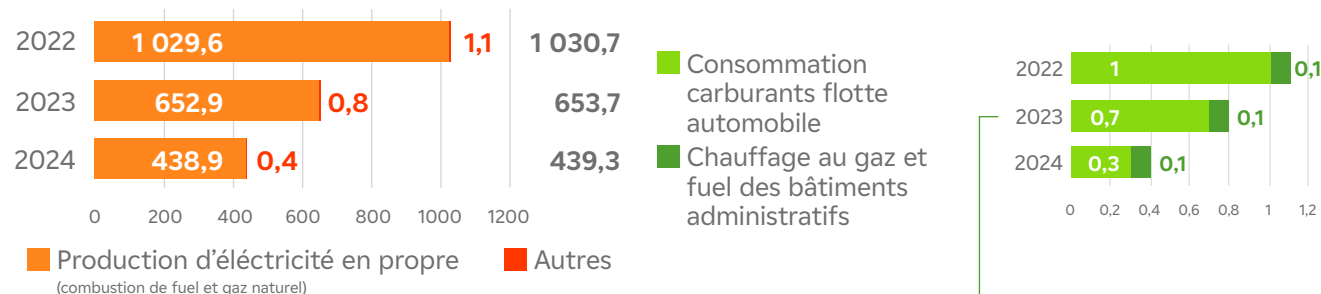


■ Scope 1 : 439,3 ktCO₂e, soit 9%
 ■ Scope 3 : 4 418,6 ktCO₂e, soit 91%

¹ Les données 2024 ont été collectées et analysées par D-Carbonize. Sauf mention expresse, les données 2022 et 2023 sont celles collectées par Southpole et publiées dans les rapports précédents.

Source : Luminus.

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



GRI 305-1 - ESRS E-1-6 48a

Source : D-Carbonize.

Scope 2 : changement de méthodologie

Les émissions de scope 2 correspondent aux émissions indirectes de gaz à effet de serre liées à l'achat d'électricité ou d'autres vecteurs énergétiques consommés par l'entreprise. Pour Luminus, cela concerne l'électricité achetée pour les bâtiments de bureaux ainsi que pour la flotte de véhicules électriques. Étant donné que Luminus produit elle-même de l'électricité — et que les émissions associées sont déjà prises en compte dans le scope 1 — les émissions de scope 2 sont communiquées uniquement à titre informatif. Elles ne sont pas intégrées dans le total global des émissions de l'entreprise, conformément aux recommandations de la section 5.6 du document scope 2 Guidance (« Éviter la double comptabilisation entre les actifs de production d'énergie détenus (scope 1) et la consommation d'électricité du réseau dans des opérations distinctes (scope 2) »).

Ces émissions sont présentées selon deux approches :

- approche géographique : cette méthode utilise le facteur d'émission moyen de l'électricité injectée sur le réseau belge ;
- approche fondée sur le marché : cette méthode reflète les choix spécifiques d'approvisionnement de l'entreprise, notamment à travers les instruments de marché tels que les Garanties d'Origine (GO), représentant les achats d'électricité renouvelable. Cette approche constitue un changement méthodologique par rapport aux années précédentes ([voir la note méthodologique, page 46](#)).

La nouvelle méthodologie — incluant désormais la consommation totale d'électricité de la flotte de véhicules électriques ainsi que l'utilisation du facteur d'émission fondé sur le marché publié par l'AIB — a

également été appliquée dans le graphe ci-contre, aux années antérieures, afin de permettre une comparaison cohérente dans le temps.

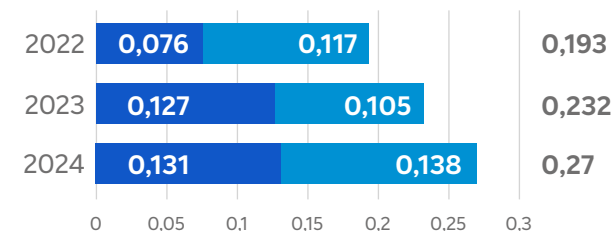
En 2024, la consommation d'électricité a augmenté à la fois pour les bâtiments de bureaux et pour la flotte de véhicules électriques. L'augmentation de la consommation des bureaux s'explique par une présence accrue sur site, contrastant avec les pratiques de télétravail plus répandues les années précédentes. Pour la flotte, cette hausse résulte de la poursuite de l'électrification, entraînant une consommation d'électricité plus élevée.

Selon l'approche géographique, les émissions sont passées de 232 tCO₂e en 2023 à 270 tCO₂e en 2024. Cette augmentation modérée est en partie compensée par l'amélioration du facteur d'émission du réseau électrique belge, qui est passé de 135 gCO₂/kWh en 2023 à 118 gCO₂/kWh en 2024, atténuant ainsi l'impact de la hausse de la consommation.

Selon l'approche fondée sur le marché, les émissions ont également augmenté, passant de 287 tCO₂e en 2023 à 301 tCO₂e en 2024. Cette hausse plus modérée s'explique par une baisse plus marquée du facteur d'émission résiduel publié par l'AIB, comparée à celle du facteur basé sur la localisation. Pour plus de détails sur l'évolution méthodologique du facteur fondé sur le marché, veuillez consulter la section méthodologique en [page 46](#).

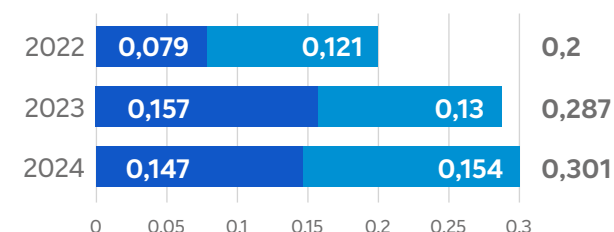
Scope 2 : Émissions indirectes générées par l'électricité consommée par les véhicules électriques et dans les bâtiments (ktCO₂e)

Calcul selon l'approche géographique



- Flotte automobile électrique (approche géographique) (ktCO₂e)
- Consommation d'électricité des bâtiments (approche géographique) (ktCO₂e)

Calcul selon l'approche « marché »



- Flotte automobile électrique (approche marché) (ktCO₂e)
- Consommation d'électricité des bâtiments (approche marché) (ktCO₂e)

Scope 3 en légère baisse

En 2024, les émissions de scope 3 s'élèvent à 4 419 ktCO₂e, soit une baisse de 4,4% par rapport à l'année 2023 (4 624 ktCO₂e). Les principales composantes du scope 3 sont en baisse : les émissions liées aux achats d'électricité pour revente, les émissions amont, celles liées aux achats de biens et services ainsi que les amortissements.

Les émissions liées aux ventes de gaz aux clients finaux atteignent 3 154 ktCO₂e et représentent 64% du total de l'empreinte (émissions liées à l'amont du gaz naturel incluses). Ces émissions restent quasiment stables par rapport à l'année 2023 (-0,5%).

Les émissions associées aux achats d'électricité destinés à la revente aux clients finaux — y compris les émissions amont — s'élèvent à 970 ktCO₂e en 2024, représentant environ 22% de l'empreinte carbone totale. La baisse de ces émissions (-5,37%) résulte de volumes d'achats en légère augmentation par rapport à l'année précédente, compensés par un facteur d'émission du mix résiduel belge plus faible qu'en 2023 (132 en 2024 au lieu de 136 g/kWh).

Les émissions liées à l'amont de l'ensemble des combustibles fossiles sont en baisse de 15%, principalement en raison de la baisse du volume de production d'électricité.

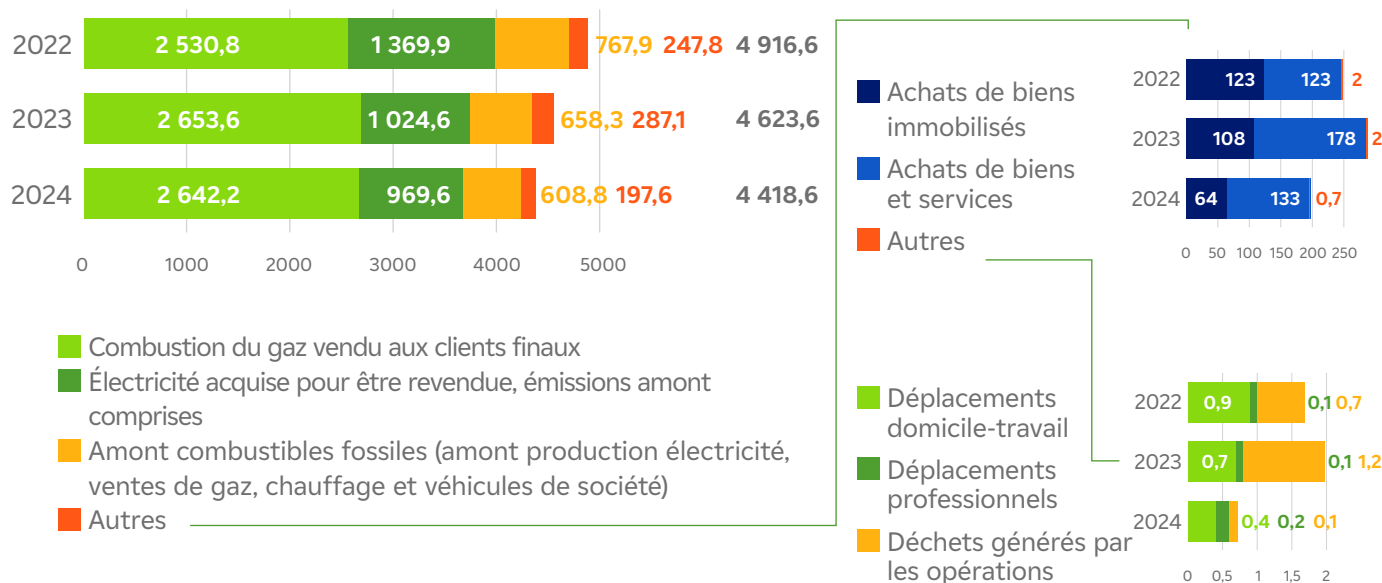
Le poste « achats de biens immobilisés » est en forte baisse (-40,7%). Ceci est notamment dû à la baisse des dépenses liées au nucléaire (deux réacteurs sont encore en fonctionnement, Doel 4 et Tihange 3, après la fermeture de Doel 3 en novembre 2022 et de Tihange 2 en mars 2023).

Les émissions liées à l'achat de biens et services ont diminué, passant de 177 kt à 133 kt (-24,8%), du fait du phasage des grands projets, notamment celui de Seraing.

En 2024, Luminus a obtenu une meilleure compréhension des habitudes de déplacement de ses salariés grâce à l'enquête fédérale sur les déplacements domicile-travail. Les résultats indiquent que 50% des salariés utilisent principalement la voiture (de société ou privée), 38% empruntent le train ou d'autres moyens de transport public, et environ 12% se déplacent à pied ou à vélo. Prenant en compte une estimation des émissions sur base de ces données, les déplacements domicile-travail en voiture privée sont estimés à 409 tCO₂eq en 2024. Les émissions liées aux déplacements professionnels s'élèvent à 183 tCO₂eq.

À l'instar des émissions liées à l'achat de biens et services, les émissions associées aux déchets ont augmenté fortement en 2022 et 2023, du fait de la construction de la nouvelle centrale à cycle combiné (CCGT) à Seraing. En 2024, avec l'achèvement des travaux de déconstruction de l'ancienne centrale, les volumes de déchets ainsi que les émissions associées sont revenus à des niveaux habituels.

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



GRI 305-3 - ESRS E-1-6 51

Source : D-Carbonize.



Comptabilisation des émissions : note méthodologique

Périmètre d'analyse

Le périmètre d'analyse n'a pas évolué en 2024, sauf en ce qui concerne les véhicules électriques, dont l'ensemble des recharges (domicile, travail, itinérance, étranger) sont désormais enregistrées. Toutefois ces émissions ont été comptabilisées à hauteur de 70%, pour tenir compte des recharges privées. Par souci de simplification, c'est le facteur d'émission du mix résiduel belge publié par l'AIB qui a été utilisé pour réaliser ce calcul.

Intégration des garanties d'origine dans les calculs d'émissions de scope 2

À la demande de ses clients, Luminus fournit un facteur d'intensité carbone pour l'électricité dite résiduelle, c'est-à-dire l'électricité livrée sans couverture par des garanties d'origine. Ce facteur avait pour but de leur permettre de comptabiliser leurs émissions de scope 2 selon l'approche recommandée par le Protocole GHG.

La méthode utilisée jusqu'ici reposait sur un calcul complexe, tenant compte de la composition réelle du portefeuille d'approvisionnement. Elle intégrait notamment les contrats d'achat à long terme avec certains producteurs spécifiques, ainsi que les volumes d'électricité achetés sur la bourse de l'énergie pour répondre à la demande des clients. Ce calcul interne cherchait à refléter au mieux la réalité physique de l'approvisionnement, en répartissant les différentes sources de production (renouvelable, nucléaire, fossile) selon leur contribution annuelle. Toutefois, cette méthode nécessitait de nombreuses hypothèses et restait difficilement vérifiable ou auditable de manière externe.

Dans une volonté de simplification et d'alignement rigoureux avec les recommandations internationales, le rapport RSE 2024 intègre pleinement les garanties d'origine dans la méthode de comptabilisation. Cela implique de distinguer clairement, comme le prévoit le Protocole GHG, les volumes d'électricité couverts par des certificats verts de ceux qui ne le sont pas. En conséquence, et afin de refléter cette réalité de manière plus cohérente, le facteur de production résiduelle propre à Luminus n'est plus utilisé. Désormais, le facteur d'émission résiduel publié chaque année par l'AIB (Association of Issuing Bodies) pour la Belgique fait référence. Ce facteur, calculé après retrait des garanties d'origine du mix national, est reconnu comme étant conforme aux exigences du

Protocole GHG pour la comptabilisation "marché" des consommations non revendiquées.

Par souci de cohérence avec ce qui est mis à disposition des clients, ce facteur AIB est également appliqué à la consommation d'électricité en propre dans le cadre du reporting scope 2, lorsqu'aucune garantie n'est associée à cette consommation. Pour les volumes explicitement couverts par des certificats garantissant une origine renouvelable, le facteur d'émission nul s'applique, conformément aux règles en vigueur.

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

Certification ISO 50001 : des actions concrètes pour réduire les émissions des sites industriels

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 dernier certificat obtenu en 2022 intègre la norme ISO 50001:2018.

Pour obtenir une certification ISO 50001, une entreprise doit établir un système de gestion de l'énergie et un plan d'action spécifique, destiné à identifier systématiquement les possibilités d'améliorer les performances énergétiques.

Ce plan d'action doit être mis en oeuvre et son avancement régulièrement contrôlé.

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).

En 2024, plusieurs actions ont été mises en oeuvre dans le cadre de cette certification ISO. En particulier, de nouveaux clients ont été raccordés au réseau de chauffage urbain de Gand - soit une réduction des émissions de 200 tonnes de CO₂e par an. Sur ce même site, l'installation d'une pompe avec contrôle de fréquence, économe en énergie, permet la réduction des émissions de 21 tonnes de CO₂e par an.

La certification ISO 50001 de Luminus est valable pour trois ans, jusqu'au 17 juillet 2025.

Planet Week : une semaine de sensibilisation aux enjeux liés à l'eau

Du 4 au 8 novembre 2024, les Climactors, un groupe de salariés volontaires, ont organisé une nouvelle édition de la Planet Week, un événement visant à sensibiliser les collègues aux enjeux environnementaux, tout en promouvant des actions concrètes pour un avenir durable. En 2024, le thème central portait sur l'eau, exploré à travers un programme varié alliant apprentissage, créativité et engagement.

Depuis 2019, une équipe transversale d'une vingtaine de volontaires - les « Climactors », s'intéresse aux impacts environnementaux de Luminus et de ses salariés - et suggère des pistes d'action pour les réduire. En 2024, l'équipe a poursuivi son action de sensibilisation du personnel, en publiant notamment une « EcoGazette » sur certains thèmes clés, l'alimentation ou les achats de Noël. Comme chaque année, l'équipe a aussi organisé la « Planet Week », une semaine d'ateliers et de webinars destiné à faire évoluer les connaissances et les comportements.

Une semaine de découvertes et d'interactions

Tout au long de la première semaine de novembre, plusieurs sessions d'information ont permis aux collaborateurs de mieux comprendre les enjeux majeurs liés à l'eau. Différents experts, internes et externes, ont détaillé des sujets clés : utilisation de l'eau pour produire l'énergie dans les centrales hydroélectriques ou thermiques, préservation des zones humides, évolution de la biodiversité à proximité des éoliennes offshore. L'intervention du professeur Patrick Willems (KU Leuven) est l'une de celles qui a le plus captivé l'auditoire, en mettant en lumière les risques liés aux sécheresses et aux inondations.

En parallèle, cinq ateliers organisés sur différents sites de l'entreprise ont invité les participants à agir

directement. De nouvelles Fresques du Climat ont pu avoir lieu. Le plus complexe à organiser ? « Ce furent les ateliers de cuisine végétarienne, qui ont rencontré un franc succès, à Hasselt, Liège et Bruxelles » explique Thomas Panarotto, Business Developer. « Démontrer que nous prenions en compte les risques incendie n'a pas été simple, mais nous avons finalement obtenu l'autorisation du département Health, Safety & Environment ».

Objectifs atteints et engagement collectif

Avec 339 participations tout au long de la semaine, la Planet Week a surpassé les attentes. « La diversité des ateliers a permis de toucher de nombreux collègues à différents niveaux, que ce soit sur des enjeux globaux liés à l'eau ou des gestes du quotidien », souligne Andres Huysegoms, Expert Optimisation chez Luminus.



L'atelier de cuisine végétarienne organisé à Bruxelles a généré une liste d'attente conséquente. A refaire !

Une démarche systématique, des études précises

Le cadre

Luminus mène une démarche d'adaptation au changement climatique ; l'identification, l'évaluation et l'anticipation des risques (inondations, sécheresses, canicules, grands froids, tempêtes, etc.) doivent désormais être prises en compte dans toutes nos activités, en particulier les actifs de production existants et futurs. Ces plans de résilience tiennent compte des prévisions climatiques disponibles aux niveaux belge et européen.

Les actions

En 2021 et 2022, Luminus a établi une première évaluation des risques, notamment concernant les centrales thermiques, les éoliennes et les centrales hydroélectriques. Lors de l'évaluation des risques liés au changement climatique, la nécessité d'améliorer la résilience aux inondations est rapidement apparue comme prioritaire, en particulier pour les centrales thermiques et hydroélectriques. La mise en œuvre des premières mesures d'adaptations a eu lieu en 2024. Néanmoins, vu l'extrême difficulté de contenir les effets de la montée des eaux sans avoir recours à la construction d'ouvrages titanesques ayant des répercussions difficiles à anticiper, l'adaptation des sites de production existants se limite à augmenter le niveau de protection à des endroits précis, à mettre en place des mesures qui limitent les dommages en cas de mise sous eau ou à prévoir des moyens permettant de réduire le temps de retour à une situation d'exploitation normale.

En complément à l'étude des risques d'inondation des sites de Seraing et d'Angleur menée en 2022 et 2023, l'ULiège, à la demande de Luminus, a quantifié plus précisément les risques d'inondation des voies routières d'accès au site thermique de Seraing. Cette étude complémentaire a pour but de préciser à partir de quel scénario hydrologique les voies d'accès amont et aval du site ne sont plus praticables.

Par rapport à l'étude de 2022, des nouveaux relevés topographiques à la canne GNSS ont été réalisés afin d'affiner la connaissance de l'altitude du mur de berge entre la Meuse et la centrale de Seraing, ainsi que l'altitude de débordement de la prise d'eau existante.



À Seraing, la construction du nouveau cycle combiné et en particulier, les travaux de génie civil se sont poursuivis en 2024, en respectant une altitude de 67m pour le niveau 0 des nouvelles installations, ce qui leur confère un niveau de protection bien au-delà des crues avec un retour de 500 ans. Dans la zone de la centrale historique dont l'altitude du niveau 0 est à 66m, plusieurs actions ont été menées : les armoires électriques de contrôle-commande, cerveau de la nouvelle centrale, ont été surélevées.

Le projet de parc de batteries localisé à Navagne (commune de Visé en bordure de Meuse) n'est pas situé en zone inondable selon la cartographie publiée par le SPW. Néanmoins, le risque inondation par débordement de la Meuse a été analysé dès

la conception : l'ULiège a réalisé une étude de modélisation hydrologique basée sur des hypothèses sécuritaires, notamment en considérant un phénomène météorologique extrême (période de retour de 500 ans) combiné à une défaillance d'une (scénario N-1) ou de deux (scénario N-2) passes du barrage de Lixhe. Celle-ci conclut que le site du projet n'est pas sujet à inondation dans le scénario N-1 et que le scénario N-2 (probabilité extrêmement faible, risque d'occurrence : une fois tous les 50 000 ans) conduirait à un impact limité à environ 20% de la superficie du site. Par conséquent, le risque d'inondation pour le projet dont la durée de vie est calculée sur vingt ans est suffisamment faible pour ne pas devoir investir dans des moyens de prévention additionnels.

Les risques fournisseurs sont également pris en compte dans les études de risques, notamment en ce qui concerne les data centers. Des dispositions spécifiques pour garantir la continuité des activités sont prévues dans les contrats.

Les indicateurs

La CSRD ne prévoyant aucun indicateur quantitatif, Luminus n'a pas établi de proposition à ce sujet. Un indicateur qualitatif pourrait concerner l'avancement des plans d'action. Concernant la matérialité financière, les aménagements des sites existants peuvent être quantifiés. Pour les nouveaux sites, il est plus difficile d'isoler les surcoûts éventuellement liés à la prise en compte du changement climatique.

Des conditions d'exploitation strictement encadrées

Le cadre

Tous les sites industriels de Luminus bénéficient de permis environnementaux. Ces permis délivrés par les autorités compétentes visent à encadrer les incidences des activités industrielles sur l'environnement et la santé, en particulier concernant la pollution de l'air, des eaux et des sols.

Émissions gazeuses

Concernant l'air, les centrales doivent respecter des seuils d'émission pour les oxydes d'azote (NO_x), le dioxyde de soufre (SO₂) et les particules fines. La plupart des mesures doivent faire l'objet d'une surveillance continue. Si nécessaire, des mesures de réduction peuvent être mises en place, telles que l'installation de filtres et de systèmes de réduction des NO_x.

Les émissions affectant la qualité de l'air font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils autorisés doit être signalé directement, un plan d'action doit être défini et des mesures correctives doivent être prises.

Qualité de l'eau

Lorsqu'un système de refroidissement utilise une source naturelle (rivière ou canal), l'eau pompée à proximité de la centrale doit être traitée (notamment pour produire de l'eau déminéralisée) avant d'être injectée dans les circuits. Ce traitement permet de prévenir les problèmes techniques tels que l'oxydation et l'entartrage.

Tous les rejets liquides des centrales thermiques de Luminus sont échantillonnés et/ou contrôlés

en continu, afin de garantir le respect permanent des limites et conditions strictes imposées par les permis d'environnement (tant du point de vue de la composition chimique que de la température). Les prélèvements sont réalisés par des organismes agréés.

Pollution des sols

Toute pollution des sols ou des rivières, causée par une installation industrielle (centrale à gaz, hydroélectrique ou éolienne) doit être déclarée aux autorités si elle dépasse les seuils prévus dans les permis environnementaux. Le rapport d'incident doit préciser les mesures correctives apportées dès la détection ainsi que celles prévues à plus long terme pour éviter toute répétition d'incident. Les pollutions historiques (antérieures au début de l'exploitation des sites par Luminus) sont traitées au cas par cas.

Les indicateurs

Émissions d'oxyde d'azote en baisse

Les émissions d'oxyde d'azote (NO_x) sont en légère baisse (-10%), en raison d'une utilisation moindre des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus. Le volume d'émissions 2024 s'élève à 255 tonnes, au lieu de 284 en 2023.

Les émissions de NO_x par kWh ne sont plus publiées dans ce rapport. D'une part, elles peuvent être calculées à partir des données accessibles en [pages 40 et 41](#). D'autre part, cette donnée n'est pas requise par la directive CSRD.

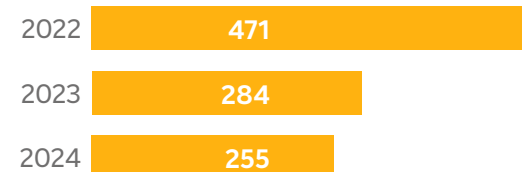
Émissions de dioxyde de soufre fortement en baisse

Les émissions de dioxyde de soufre 2024 sont en baisse (-47%), notamment du fait de la baisse de production des centrales thermiques de Luminus.

Inventaire des sols pollués

Le plan d'assainissement destiné à remédier aux pollutions historiques détectées sur le site de Seraing a été remis aux autorités wallonnes début 2025. La région a demandé la réalisation de mesures complémentaires. Dès l'obtention du résultat des mesures, un plan adapté doit être remis aux autorités.

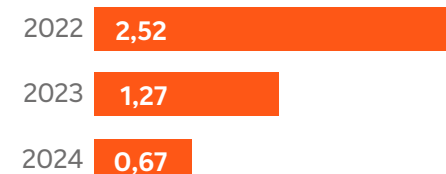
Émissions totales de NO_x (tonnes)



GRI 305-7 - ESRS E-2-4 28a

Source : Luminus.

Émissions totales de SO₂ (tonnes)



GRI 305-7 - ESRS E-2-4 28a

Source : Luminus.

Un programme soutenu d'analyses des risques industriels

Ce sous-chapitre, dont la thématique est considérée comme matérielle depuis 2015, soit depuis la toute première grille de matérialité établie par Luminus, a été complété pour mieux décrire les analyses de risques réalisées pour garantir la sécurité des installations.

Le cadre

L'objectif de Luminus est d'éviter tout dommage sérieux sur les personnes ou l'environnement. L'exploitation des sites industriels est soumise à des conditions strictes mentionnées dans les permis accordés par les autorités. En outre, tout nouveau site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, au cours de la phase de conception, lors de la mise en service, puis tous les cinq ans, ou lors des modifications effectuées sur tout ou partie de l'installation.

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

Exercices d'évacuation

La réglementation prévoit l'organisation d'exercices d'évacuation réguliers (un par site et par an). En 2024, 18 exercices ont ainsi été organisés, dont 14 sur des sites de production. Ceci permet au personnel de se familiariser avec les instructions à suivre en cas d'alerte (incendie ou autre). Les enseignements de chaque exercice sont analysés pour, le cas échéant, adapter les instructions et affiner les actions de formation.

Incidents environnementaux

En 2024, trois incidents environnementaux ont fait l'objet d'une notification auprès des autorités compétentes.

À Gand-Ringvaart, le 11 juillet 2024, les analyses des eaux usées ont permis de détecter un dépassement

des concentrations en azote. Des mesures ultérieures ont montré un retour à des valeurs inférieures au seuil.

Sur le chantier éolien de Puurs, le 13 août 2024, des résidus d'un liquide utilisé pour l'étanchéité des structures en béton (silicate de sodium, ou verre liquide) ont été découverts à proximité des fondations. Des actions correctives ont été menées afin de limiter les conséquences de cette pollution. La zone contenant le produit a été grattée et emportée pour être traitée à l'extérieur. Toutes les flaques d'eau et la fosse de construction ont été drainées pour neutralisation/traitement. Un suivi quotidien a ensuite été mis en place.

À Gand-Ham le 27 novembre 2024, le seuil autorisé pour les émissions de NOx de l'unité de cogénération CHP71 a été légèrement dépassé. Une opération de maintenance corrective a été planifiée. Des mesures ultérieures ont montré un retour à des valeurs inférieures au seuil.

43 analyses « HAZOP »

Dans le cadre de la révision de ces analyses tous les cinq ans pour les actifs de production existants, Luminus a conduit 17 analyses Hazop sur les risques liés aux installations (pour trois centrales hydroélectriques, une installation de déminéralisation à Angleur, une partie des centrales de Seraing et de Ringvaart, six modèles d'éoliennes) et plus de 350 analyses de risques liés aux tâches (maintenance, opérations).

L'approche HAZOP pour Hazard and Operability, est une approche systématique permettant d'identifier et d'évaluer tous les risques potentiels pour des systèmes complexes. En 2024, 26 analyses HAZOP ont été réalisées lors des phases de conception et d'ingénierie de la nouvelle centrale à cycle combiné de Seraing. Ces analyses impliquent à la fois l'ingénierie et les exploitants.

Ressource en eau : forte baisse de la consommation

Ce chapitre a fait l'objet d'une révision approfondie, en tenant compte de la première version de la CSRD. En particulier, l'origine de l'eau prélevée, avant d'être consommée ou restituée, est détaillée.

Le cadre

Compte tenu des enjeux détaillés en [page 37](#) de ce rapport, la ressource en eau est un sujet matériel pour Luminus – pour certaines centrales thermiques plus que pour d'autres, et bien sûr également pour les centrales hydroélectriques.

Dans les centrales thermiques, l'eau peut être utilisée pour refroidir les installations (à moins d'être équipée d'un condenseur air, comme le cycle combiné de Ringvaart), pour produire de l'eau déminéralisée – ou encore pour les installations sanitaires.

Centrales thermiques : des prélèvements d'eau très variables

Les centrales à gaz de Luminus consomment des quantités très variables d'eau en fonction du système de refroidissement en place, qui diffère d'un site à l'autre, selon la situation géographique du site et les technologies utilisées.

À Ham et à Angleur, l'eau de refroidissement est prélevée en circuit ouvert, dans un milieu naturel, soit un fleuve (la Meuse à Angleur) soit un canal (comme à Ham).

À Seraing, un système semi-fermé permet d'alterner entre pompage en Meuse et utilisation d'une tour de refroidissement.

L'eau déminéralisée quant à elle est indispensable au bon fonctionnement des équipements, afin d'éviter les problèmes d'oxydation ou d'entartrage. Elle alimente aussi les réseaux incendie et les systèmes de nettoyage.

Les sites industriels peuvent également être alimentés en eau de ville pour les installations sanitaires ou certains process de production.

Les centrales hydroélectriques contribuent à la gestion de la ressource en eau

La participation des centrales hydroélectriques de Luminus à la gestion de la ressource en eau est limitée, du fait de leur fonctionnement au fil de l'eau. Les conditions d'exploitation varient cependant en fonction du débit du fleuve. En cas d'étiage comme en cas de crue, les turbines doivent être arrêtées, pour optimiser le débit fluvial et préserver l'oxygénation d'une part, et pour préserver les machines d'autre part. Ces conditions sont précisées dans les permis et/ou les instructions du SPW (Service Public de Wallonie).

Origine et gestion de l'eau prélevée

L'eau utilisée pour le refroidissement des installations thermiques de Luminus, provient des eaux douces de surface, prélevées dans les rivières et canaux à proximité des centrales. Aucun prélèvement d'eau souterraine n'est réalisé. L'utilisation d'eau potable reste marginale, notamment pour les installations sanitaires.

Sur l'ensemble des sites hormis Seraing (tour de refroidissement) et Ringvaart (aérocondenseur fonctionnant avec l'air ambiant), l'eau est prélevée

directement dans le milieu naturel, et utilisée pour abaisser la température des installations, puis la restituer après usage (avec un temps de séjour très court). Ce procédé permet de limiter la consommation d'eau, puisque la quasi-totalité du volume prélevé est rejetée dans son milieu d'origine, à proximité immédiate du lieu de prélèvement.

Dans le cas de Seraing, la tour de refroidissement peut être utilisée pour réduire le prélèvement d'eau en amont, notamment en cas de conditions météorologiques particulières (par exemple en cas de forte chaleur et de baisse de la teneur en oxygène de l'eau du fleuve). Dans ces situations, la turbine gaz-vapeur (l'ancienne jusqu'en avril 2024 puis le futur cycle combiné après sa mise en service, prévue en 2026) fonctionne en circuit fermé, « sur la tour ». Ce mécanisme réduit les prélèvements d'eau en amont, mais entraîne une évaporation partielle, ce qui augmente la consommation d'eau. En revanche, lors des périodes de gel, par exemple, la tour de refroidissement ne peut pas être utilisée et la centrale fonctionne en circuit ouvert.

Les indicateurs ci-après distinguent clairement le volume prélevé, restitué et consommé. Seule la part évaporée ou utilisée de manière non restituable (comme une partie de l'eau déminéralisée) est considérée comme consommée.

Les indicateurs

Luminus publie depuis 2012 les volumes d'eau prélevée en amont, consommée et/ou restituée en aval des centrales thermiques. L'intensité d'utilisation de l'eau est également calculée depuis 2020, et rapportée au kilowattheure produit par ces mêmes centrales.

Un nouvel indicateur a été ajouté en 2024, afin d'anticiper l'application de la CSRD (données requises par la norme ESRS E3 pour les très grandes entreprises). Il s'agit du volume d'eau consommé comparé au chiffre d'affaires généré (l/K€).

Concernant la contribution à la gestion de la ressource en eau par les centrales hydroélectriques situées sur la Meuse, un indicateur spécifique n'est pas disponible à l'heure actuelle, les différentes causes d'arrêt des turbines (crue, étiage, dévalaison des anguilles, adaptation de la lame d'eau au barrage pour la dévalaison des saumons, etc.) n'étant pas isolées les unes des autres.

Diminution de l'intensité eau

L'intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques s'est améliorée en 2024, avec 0,07 litres d'eau consommés par kilowattheure produit, au lieu de 0,45 en 2023.

Cette évolution est principalement liée à l'arrêt du cycle combiné de Seraing à partir d'avril 2024.

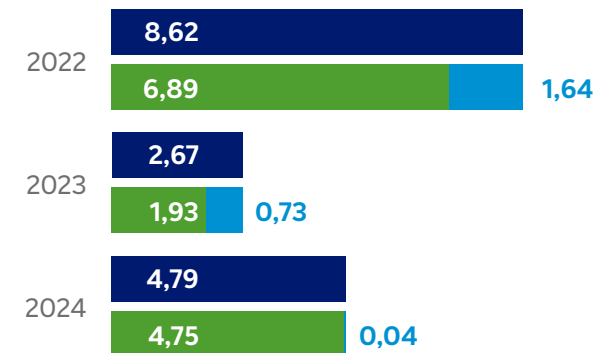
La CSRD requérant la publication de données comportant la consommation d'eau et le chiffre d'affaires, une simulation de cet indicateur est incluse ci-dessous. Ce calcul montre également une intensité eau en très forte baisse, la consommation d'eau ayant plus diminué que le chiffre d'affaires global de Luminus.

Consommation d'eau en baisse en raison de l'arrêt de la centrale de Seraing

En 2024, Luminus a prélevé 4,7 millions de m³ d'eau et en a restitué la quasi-totalité (plus de 99%) dans le milieu naturel. Cette hausse du volume d'eau prélevé est lié au fonctionnement en circuit ouvert de la centrale de Seraing en tout début d'année. Le volume d'eau de ville prélevé s'élève à 68 131 m³.

La consommation d'eau a diminué en 2024 en raison de l'arrêt du cycle combiné de Seraing dès avril 2024 (très peu d'utilisation de la tour de refroidissement).

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

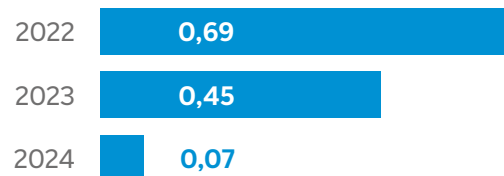


■ Eau prélevée ■ Eau restituée ■ Eau consommée

GRI 303-1

Source : Luminus.

Intensité de l'eau consommée par l'électricité nette générée par les centrales thermiques (l/kWh)

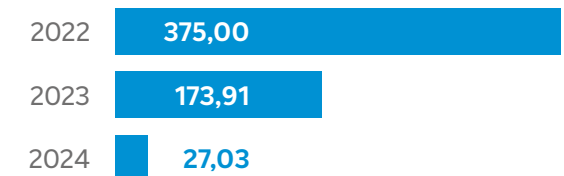


■ Intensité de l'eau (litres/kWh)

SDG 6 - ENG 4

Source : Luminus.

Intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques en fonction du chiffre d'affaires (l/K€)



■ Intensité de l'eau (litres/K€)

ESRS E3-4 29

Source : Luminus.

Un engagement clair, au-delà des obligations légales

Le cadre

Les actions de Luminus s'appuient sur une politique Biodiversité publiée 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.

Études d'impact et mesures compensatoires

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. Ces études permettent de prévoir les mesures à prendre pour éviter, réduire ou compenser les éventuelles incidences sur les écosystèmes. Par exemple, les parcs éoliens de Wallonie et une partie des parcs de Flandre sont équipés de systèmes de bridage destinés à protéger les chauve-souris et/ou l'avifaune, comme prévu dans les permis d'exploitation.

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. Les mesures compensatoires mises en place par Luminus au titre de l'éolien, avec l'aide de différents partenaires, comprennent huit kilomètres de haie, et 238 hectares réservés à des « îlots de biodiversité »

Une charte verte pour les chantiers éoliens

En 2023, une nouvelle « charte verte » avait été testée sur un chantier éolien situé en zone agricole, afin de minimiser l'impact de tels chantiers sur la biodiversité. Cette charte est désormais utilisée sur tous les

chantiers éoliens et son application est assurée par le coordinateur sécurité des sites. Au-delà des questions de biodiversité, cette charte traite également des aspects consommation d'énergie et de gestion des déchets.

La Charte verte applicable aux chantiers éoliens traite de l'environnement au sens large.

ENVIRONNEMENT



Je trie toujours mes déchets, aussi sur les chantiers.



L'eau est une ressource précieuse. Je l'économise dans les locaux de vie et dans le cadre de l'utilisation des machines.



Je veille à mettre des bacs de rétention sous les produits chimiques et les tanks à mazout afin d'empêcher les fuites de s'infiltrer dans le sol ou de se répandre sur le sol.

BIODIVERSITÉ



Même sur les chantiers, je suis vigilant car des oiseaux peuvent nicher aussi au sol entre le 15 mars et le 15 août.



Je reste vigilant face aux espèces exotiques envahissantes. Je les signale au responsable du chantier.



Je respecte la végétation en place, je ne cueille ni fleurs, ni plantes.

ÉNERGIE



L'énergie la moins chère et la plus durable est celle que l'on ne consomme pas. J'éteins les lumières et les radiateurs quand je quitte une pièce.



Je respecte le voisinage, j'adopte une conduite responsable sur les routes. J'évite les nuisances sonores et je ne jette pas de déchets par la fenêtre.



REDUCE



REUSE



RECYCLE

(zones de refuge et d'alimentation pour les oiseaux, les batraciens, les petits rongeurs, etc.). Ces espaces sont le plus souvent situés en zone agricole intensive – il s'agit plus de renaturation que de restauration.

Un suivi agronomique de ces surfaces est exigé par la législation. En outre, Luminus a mis en place,

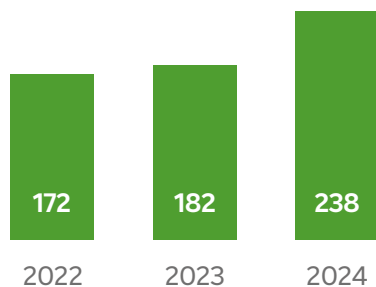
à titre volontaire, un suivi entomologique et/ou herpétologique de certaines zones, en partenariat avec des associations locales, afin d'évaluer l'efficacité des mesures.

Les indicateurs

Depuis 2011, des zones de compensation obligatoire sont mises en place par Luminus dans le cadre de l'obtention des permis éoliens. Selon les parcs et les milieux concernés, ces mesures sont de diverses natures (haie, zone enherbée, zone humide, etc.).

L'augmentation constatée en 2024 s'explique notamment par l'aménagement, à Lobbes, de 22 hectares de couverts nourriciers et enherbés, accompagné de la plantation de 615 mètres de haies, ainsi que, à Hannut et à Fleurus, par la mise en place de 10 hectares de couverts nourriciers hivernaux et de tournières enherbées permanentes. Viennent également s'ajouter à ces mesures les 12 hectares plantés à Deinze au titre de l'extension du site de Ringvaart (cf. page 56).

Surface réservée aux mesures compensatoires (hectares)



Source : Luminus.

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 2024](#)



[Biodiversité mesures volontaires 2024](#)

	2022	2023	2024
Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place - GRI 304-3 - SDG 15.1 - ENG 4	27	29	36
Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place - GRI OG4 - SDG 15.5 - ENG 4	14	14	14
Nombre d'études de suivi d'efficacité en cours (à titre volontaire) - SDG 15.5 - ENG 4	6	6	6

Actions volontaristes

Au-delà des actions requises au titre des permis, Luminus contribue à la préservation de la biodiversité de façon volontariste. En particulier, l'usage des produits phytosanitaires n'est pas autorisé, hormis zones sécurisées définies précisément dans les contrats d'entretien des espaces verts. C'est notamment le cas sur :

- le site de Ringvaart (zone de 2,5 hectares en fauchage tardif et installation de deux nichoirs pour les huîtriers pies) ;
- le site de Lierneux (parcours pédestre et cyclable avec des haltes didactiques) ;
- le site de Monsin (réaménagement des espaces verts avec des espèces 100% locales, en 2021) ;
- les sites d'Angleur et de Lixhe (espaces dédiés à la biodiversité) ;
- les sites accueillant des colonies d'abeilles (Floriffoux, Andenne, Seraing et Ringvaart) ;
- les parcs éoliens sur lesquels un suivi ornithologique, ou entomologique et herpétologique est mis en place en partenariat avec des associations comme Faune & Biotopes ou Biotope Environnement ;

En outre, le partenariat avec l'Institut Jane Goodall Belgique se poursuit (cf. page 56).

Nouveau suivi avifaune et chiroptères à proximité du parc éolien de Bièvre

Une nouvelle étude des populations d'oiseaux et de chauve-souris a été lancée en 2024, à proximité du parc éolien de Bièvre, en partenariat avec l'association Faune & Biotopes. L'objectif de cette étude, qui durera trois ans, est de comparer les résultats obtenus avant et après mise en place des mesures compensatoires - et après 14 ans de fonctionnement.

Une observation rare par les caméras mises en place sur la zone humide de Bièvre : la cigogne noire.



Afin d'objectiver l'impact environnemental du parc éolien de Bièvre, construit en 2010, des suivis ornithologiques annuels avaient été menés entre 2008 et 2009 et entre 2011 et 2014 par l'Institut Royal des Sciences Naturelles de Belgique. L'objectif était d'évaluer l'impact de ce parc de sept turbines sur l'avifaune et les chauve-souris.

Peu après l'implantation, l'IRNSB avait conclu que sur les 37 espèces observées, seules deux avaient pu être impactées par l'installation des éoliennes. Les autres espèces n'avaient pas montré de déclin significatif - ou bien celui-ci pouvait être dû à des facteurs externes. La densité des couples nicheurs est restée stable durant les années étudiées par l'IRSNB. Après l'installation du parc, cinq nouvelles espèces ont été observées. Les comptages nocturnes de chauves-souris montraient une stabilité des effectifs, sans diminution détectable. Les passages migratoires à proximité directe du parc sont faibles, mais des espèces patrimoniales ont été régulièrement observées, indiquant la qualité des biotopes locaux.

En plus de ces deux états pré et post-implantation, les équipes de Luminus ont décidé de réaliser une étude supplémentaire sur trois ans, de 2024 à 2026, avec l'appui de l'association Faune & Biotopes.

Les observations ont pour but d'évaluer l'évolution des populations d'oiseaux et de chauves-souris. Une attention particulière sera portée aux mesures compensatoires favorisant la cigogne noire.

Premiers constats 2024

Les tous premiers résultats, présentés en fin d'année 2024, indiquent qu'il n'y a pas eu de perte de diversité locale dans l'avifaune et la chiroptérofaune due au parc éolien. Les inventaires de 2024, comparés à ceux de 2008 et 2012, suggèrent que les variations observées dans la diversité spécifique et la densité des couples nicheurs sont plutôt liées aux changements d'habitat, comme l'enrésinement¹.

La cigogne noire fréquente toujours les lieux mais a été peu observée sur les zones de compensation.

L'étude de la faune locale, qui durera trois ans, devrait permettre d'obtenir suffisamment d'observations pour en tirer des conclusions sur l'impact du parc éolien et des mesures compensatoires. Ce n'est qu'après cette période que des conclusions pourront être formulées.

¹ Plantation de résineux, d'origine naturelle ou humaine

Partenariat avec le Jane Goodall Institute : près de 28 000 arbres plantés en Belgique en 2024

En 2024, les plantations réalisées dans le cadre du partenariat entre Luminus et le Jane Goodall Institute Belgium ont fortement augmenté : 24 825 arbres ont été plantés à Deinze et 3 000 à Ans.

Depuis 2017, Luminus et le Jane Goodall Institute collaborent activement pour organiser une campagne de reboisement annuelle intitulée « Luminus Forest in One Day ». En 2024, cette opération a été menée à deux endroits : Deinze et Ans.

Le dimanche 17 mars 2024, une parcelle de douze hectares à Deinze, située dans une vallée et constituée principalement de prairies, a bénéficié d'une amélioration écologique : 300 volontaires y ont planté 24 825 arbres d'espèces poussant sur les sols humides, telles que l'aulne noir, le merisier, le saule blanc, l'orme champêtre et l'orme lisse. Ces plantations ont été réalisées à cet endroit précis dans le cadre de l'augmentation et la prolongation

des capacités de production du site de Ringvaart. En effet, le dernier permis octroyé prévoit la plantation de dix hectares de bois à proximité du site, puis cinq hectares supplémentaires tous les cinq ans.

Le dimanche 26 novembre 2024, plus de 300 passionnés de nature ont planté 3 000 arbres à Ans. La ville a mis à disposition un terrain de 14 hectares pour l'aménagement d'un bois sportif, dont le coup d'envoi a été donné par la campagne « Luminus Forest in One Day ». De nombreux riverains, clients et collaborateurs de Luminus ont retroussé leurs manches pour planter ces arbres.

Outre la plantation d'arbres en Belgique, le Jane Goodall Institute plante aussi une multitude d'arbres

au Burundi, grâce au soutien de Luminus. Depuis le lancement du partenariat entre Luminus et le Jane Goodall Institute Belgium, plus de 4 millions d'arbres ont été plantés en Belgique et en Afrique.

À Ans, le concours de nombreux bénévoles (près de 300 au total !) s'est manifesté lors de l'événement du 26 novembre. Le choix des espèces à planter a été effectué avec l'aide de Sylva Nova.

À Deinze, les plantations ont été réalisées sous la supervision de Forest Forward, qui a contribué à identifier le terrain à reboiser, et à définir les espèces adaptées. Celles-ci ont été choisies en fonction de leur capacité à recréer un milieu riche en biodiversité.



Forte baisse des déchets industriels non dangereux

Le cadre

Chez Luminus, les plus grands volumes de déchets sont générés par l'activité industrielle. Les volumes produits (ou extraits de la Meuse en amont des centrales hydroélectriques, pour préserver l'écoulement) font l'objet de déclarations mentionnant, entre autres, la nature des 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 des actions de maintenance programmées (entretien courant, grand entretien, rénovation, etc.). Luminus est soumis à des obligations concernant le traitement des résidus et des substances dangereuses.

Les déchets générés par les bâtiments administratifs sont gérés en conformité avec la réglementation applicable aux déchets non dangereux. Les contrats passés avec les entreprises gérant les déchets privilégient les solutions de recyclage et la valorisation associée.

Un cas particulier concerne le démantèlement d'installations en fin de vie. Ces opérations sont planifiées avec soin, en conformité avec la réglementation et/ou avec les permis, afin de prévoir en amont des solutions de réutilisation/revente ou recyclage.

C'est aussi avec un objectif de recyclage optimisé qu'est envisagée la fin de vie des premières éoliennes construites par Luminus, au plus tôt en 2026. Les coûts de démantèlement de l'ensemble des installations exploitées par Luminus sont pris en compte dans le bilan comptable (provisions).

Les indicateurs

Déchets industriels classiques en forte baisse

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydroélectriques est en hausse (+40,8% par rapport à 2023), du fait de la pluviosité élevée, tout au long de l'année. Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 150 000 € en 2024.

Le volume de déchets classiques non dangereux générés par l'activité industrielle et administrative a très fortement chuté (-98%). En effet, après deux années exceptionnelles dues au chantier en cours à Seraing, le volume de déchets 2024 correspond à une année d'exploitation normale.

Le volume de déchets industriels dangereux est en hausse (+24%) du fait de diverses opérations de maintenance à Ham, Seraing et Grands-Malades.

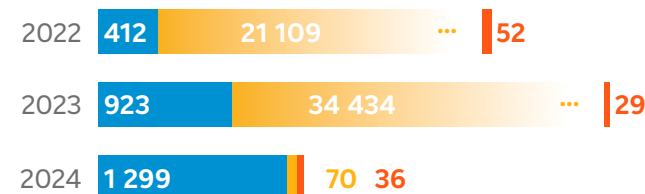
Déchets recyclés et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit

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 2024, le volume de déchets recyclés a fortement chuté (-94,3%), du fait de la diminution de la quantité de déchets non dangereux (cf. plus haut).

La proportion de déchets recyclés demeure très élevée. Elle s'établit à 97,9%.

Déchets industriels classiques (tonnes)



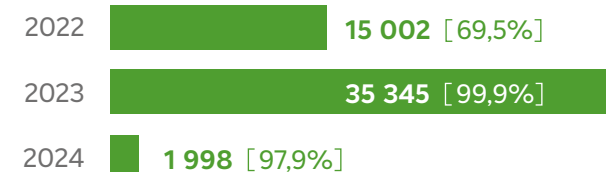
- Déchets extraits de la Meuse (recyclés en totalité)
- Déchets industriels classiques non dangereux
- Déchets industriels classiques dangereux

NB : Dans le rapport 2022, les déchets extraits de la Meuse ont été comptabilisés deux fois. Le graphe ci-dessus corrige l'erreur sur la quantité de déchets industriels et administratifs non dangereux.

Source : Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3

- Département Sols et Déchets.
GRI 306-1, GRI 306-3 - SDG 12.4 - ENG 4 - Reporting to OVAM, Openbare
ESRS E-5-5 37a 39 Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

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 - ESRS E-5-5 37d

Source : Luminus.

CLIENTS



- Enjeux commerciaux p. 59
- Protection des consommateurs p. 60
- Solutions énergétiques p. 65
- Sécurité d'approvisionnement p. 75



Nette amélioration de tous les indicateurs

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, font l'objet de nombreuses lois et réglementations.

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

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.

Réclamations : procédure en deux étapes

En cas de souci avec Luminus, les clients peuvent déposer une réclamation. La procédure prévoit deux étapes.

Première étape : prendre contact avec le service client

Les clients qui rencontrent un problème avec leur fourniture d'énergie ou leur facture, peuvent dans un premier temps s'adresser au service client de Luminus. Les équipes du service client sont formées pour identifier les plaintes et y réagir comme il se doit, afin de trouver des solutions de manière rapide et efficace. Un formulaire de plainte est disponible sur le site web de Luminus, ce qui permet aux clients d'introduire leur plainte par écrit.

Deuxième étape : prendre contact avec le médiateur Énergie

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. Les plaintes ne sont pas recevables si le client ne s'est pas adressé au préalable à son fournisseur d'énergie.

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 renouvelable. Il est important de proposer aux clients résidentiels des outils qui leur permettent de gérer leur consommation de façon efficace. 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.

Qualité de service : Luminus retrouve ses cinq étoiles

Le cadre

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

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

Luminus analyse en continu ses processus pour améliorer son service client, en mettant l'accent sur l'accompagnement en self-service. Ainsi, depuis décembre 2023, le montant de l'acompte est ajusté de façon proactive lors du renouvellement des contrats, sur la base de la consommation réelle enregistrée. Ce nouveau montant est ensuite proposé au client pour approbation, garantissant une facturation plus adaptée à sa consommation effective.

Les indicateurs

La satisfaction des clients est un indicateur clé pour Luminus. Pour avoir une bonne idée de l'expérience client de l'ensemble du portefeuille, le département Customer Experience & Care assure un suivi rigoureux de la satisfaction client par le biais de diverses enquêtes. Le principal KPI utilisé par Luminus à cette fin est le NPS (Net Promoter Score). Les indicateurs sont diffusés dans toute l'entreprise pour sensibiliser chacun et améliorer constamment les services aux clients.

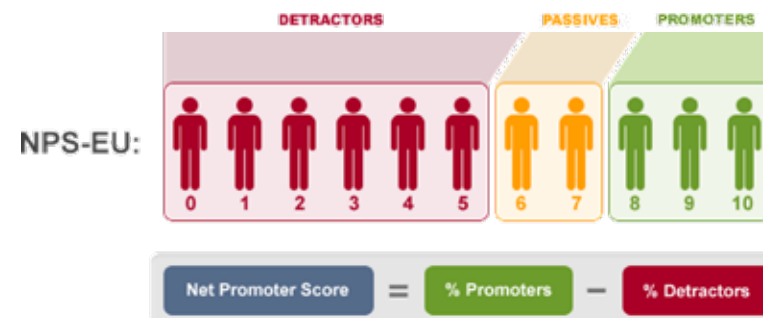
La méthodologie NPS

Le NPS (Net Promoter Score) évalue dans quelle mesure les clients recommanderaient les produits et/ou les services de Luminus. Voici un exemple de question issue de l'enquête pour évaluer ce critère après un contact client : « Dans quelle mesure recommanderiez-vous Luminus à vos amis ou connaissances après votre contact avec [nom du collaborateur] ? »

Luminus utilise également d'autres méthodes pour évaluer l'expérience de ses clients :

- Le CSAT (Customer Satisfaction) mesure la satisfaction des clients. Voici un exemple de question posée à propos des services de maintenance : « Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de l'entretien effectué par notre technicien ? ».
- Le CES (Customer Effort Score) évalue le ressenti du client vis-à-vis d'un service particulier, avec un focus sur la simplicité. Voici un exemple de question posée à propos de l'espace client : « Dans quelle mesure trouvez-vous que l'utilisation de votre espace client personnel My Luminus est simple ? ».

Ces indicateurs sont directement corrélés avec l'ambition de satisfaire les clients (fidélisation). Un client qui se sent écouté, se sent plus proche de son fournisseur et sera donc moins enclin à en changer.



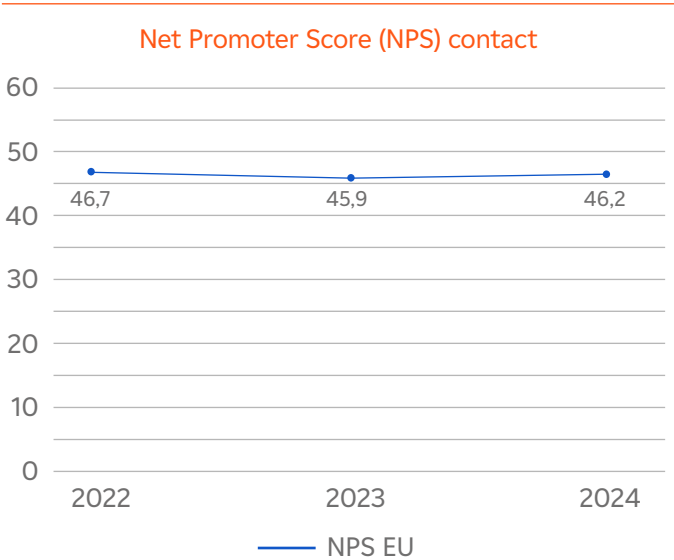
CLIENTS — PROTECTION DES CONSOMMATEURS

Légère hausse de la satisfaction après un contact client

La satisfaction client après chaque contact confirme la qualité du service clientèle. La moyenne annuelle du NPS pour 2024 est de 46,2, soit une légère augmentation de 0,65 % par rapport au score NPS de 2023, qui s'élevait à 45,9.

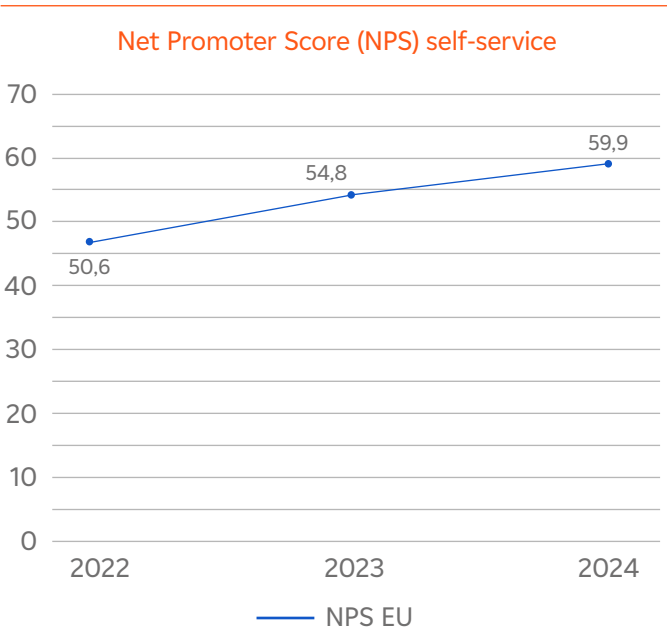
Cette satisfaction client stable peut s'expliquer par les efforts continus de Luminus pour réduire le nombre de demandes en attente - le backlog - et ainsi améliorer le service.

La stabilisation des prix de l'énergie à un niveau moins élevé en 2024 a réduit l'incertitude chez les clients. Cela a entraîné une plus grande satisfaction et une meilleure expérience client. En conséquence, le nombre de contacts clients a diminué, ce qui a réduit le nombre de nouvelles demandes et a facilité la diminution des dossiers en souffrance.



Satisfaction en hausse vis-à-vis de l'espace client « self-service » My Luminus

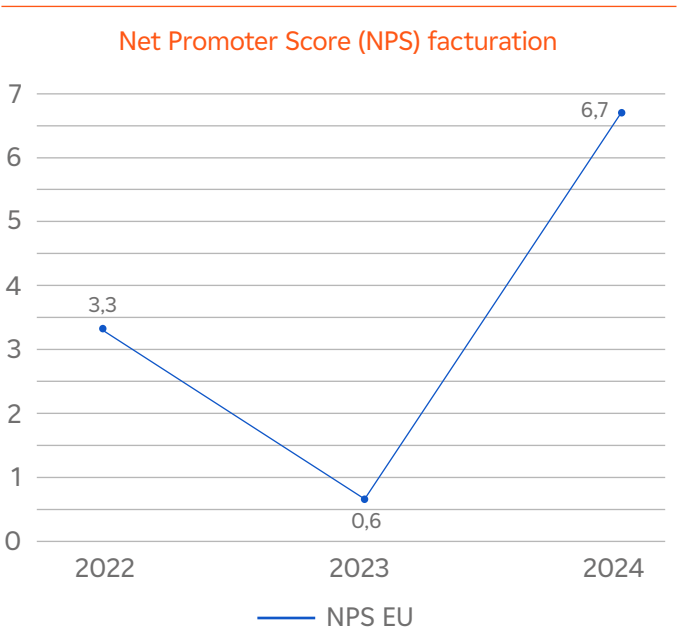
Luminus suit également la satisfaction des clients concernant l'espace client en ligne My Luminus, dans le but d'améliorer continuellement cet outil numérique. En 2024, 83 % des clients ont préféré utiliser l'outil en libre-service plutôt que les canaux de contact traditionnels, tels que le téléphone ou l'e-mail. Il s'agit d'une amélioration par rapport aux 80% enregistrés en 2023. En outre, l'enquête utilisateur de 2024 a révélé que le score NPS pour le libre-service s'élevait en moyenne à 59,9, ce qui représente une hausse de 9,3 % par rapport à 2023.



Facturation : l'amélioration du score NPS est très liée à la baisse des prix

La satisfaction des clients concernant la facturation et les prix est également mesurée chaque année. La moyenne annuelle du NPS pour la facturation s'élève à 6,7 en 2024, ce qui représente une augmentation de 6,1 points de pourcentage par rapport à 2023.

Avec la stabilisation des prix de l'énergie, davantage de notes de crédit ont été envoyées aux clients, contrairement aux années précédentes, où la hausse des prix avait entraîné davantage de notes de débit. Cette situation a conduit à des remboursements ou à des soldes moins élevés, ce qui a amélioré la satisfaction client vis-à-vis du processus de facturation.



CLIENTS — PROTECTION DES CONSOMMATEURS

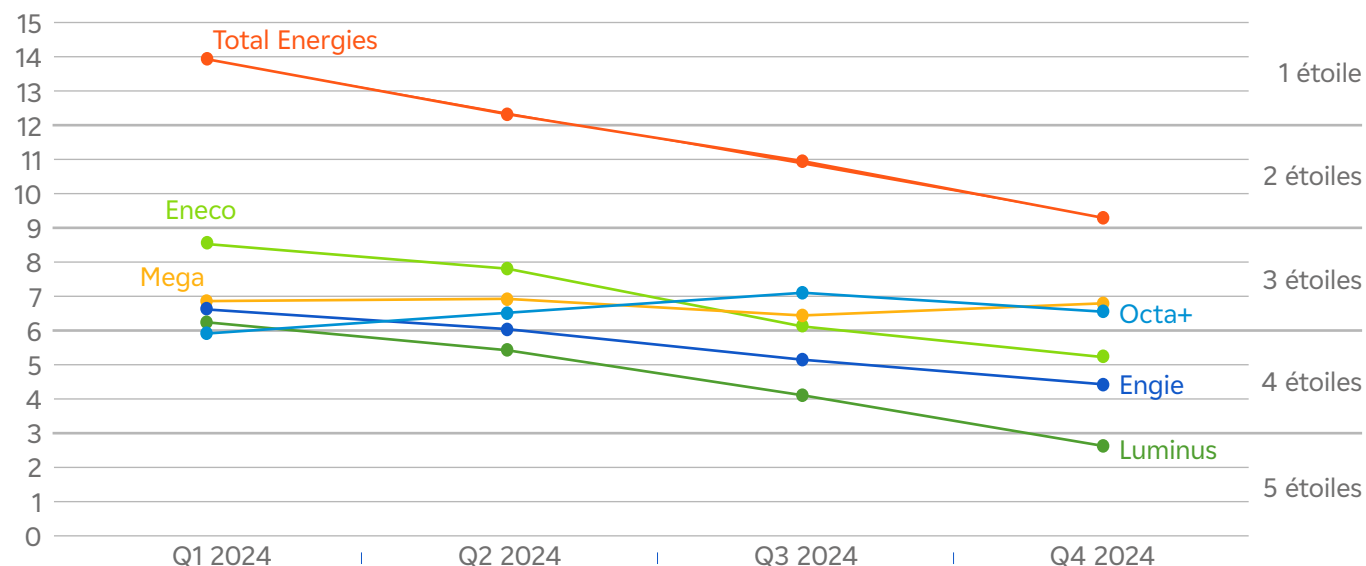
Baromètre VREG : Luminus termine l'année avec cinq étoiles

Le régulateur flamand VREG publie chaque trimestre un baromètre basé sur le nombre de plaintes recevables, dites de « deuxième ligne ». Une plainte est considérée comme recevable si le client a d'abord contacté son fournisseur avant de s'adresser à une instance de recours. Ces plaintes, recueillies par la VREG et le Service de Médiation de l'Énergie (Médiateur fédéral), sont comptabilisées sur une période de quatre trimestres et rapportées par 1 000 ménages. Le nombre d'étoiles (de une à cinq) attribué par la VREG dépend du nombre de plaintes recevables enregistrées pour des clients résidentiels en Région flamande. Pour obtenir cinq étoiles, un fournisseur doit rester en dessous de trois plaintes par 5 000 clients. Selon le baromètre de la VREG, le nombre de plaintes recevables, par tranche de 5 000 clients, enregistrées au nom de Luminus, a fort diminué, passant de 7,12 pour l'année 2023 à 2,66 pour l'année 2024. Luminus a donc retrouvé ses cinq étoiles au dernier trimestre 2024, après deux années avec un score de trois étoiles. Luminus est ainsi passé en tête par rapport à ses principaux concurrents.

Remarque : En 2024, la VREG a abaissé le seuil d'inclusion dans l'indicateur de plaintes, passant de 5 000 à 1 000 clients résidentiels. Ainsi, les fournisseurs de plus petite taille peuvent désormais être évalués. La méthode de calcul reste inchangée : le nombre de plaintes par 1 000 clients est multiplié par un facteur 5. Par conséquent, la grille d'étoiles continue de se baser sur l'équivalent des plaintes pour 5 000 clients, permettant la comparaison des scores et évaluations des fournisseurs avec ceux des années précédentes.

¹ Système Atrias = plateforme centrale pour l'échange de données entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution

Nombre de plaintes pour 5 000 clients : comparatif établi par la VREG



L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables adressées au régulateur flamand (VREG) et au service fédéral de médiation de l'énergie (Ombudsman), par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Le graphique ci-dessus montre l'évolution du nombre de plaintes recevables au cours des douze derniers mois.

Principales causes des plaintes 2024

EAN bloqués : le déploiement du système Atrias¹ fin 2021 a entraîné d'importantes perturbations des systèmes informatiques, dont la résolution n'est pas encore totalement effective. Certains clients n'ont pas encore reçu de factures fin 2024, par exemple après un déménagement, en raison d'un blocage de leur code EAN.

Évolution des tarifs lors du renouvellement des contrats : même lorsque Luminus a communiqué à ce sujet, de nombreux clients ne réagissent pas avant le renouvellement tacite de leurs contrats.

Plaintes de clients auto-producteurs : en 2024, plusieurs clients qui produisent eux-mêmes de l'électricité ont déposé des plaintes. Elles concernaient principalement des retards dans le traitement de leur dossier par les gestionnaires de réseau. Certains ont eu des soucis après un changement de compteur ou de tarif. Par exemple, le passage à un compteur digital ou d'un tarif jour/nuit à un tarif unique a parfois rendu la facture difficile à comprendre, ou moins avantageuse pour le client.

Diminution du nombre de plans de paiements accordés aux clients

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.

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

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

Déterminer avec soin les acomptes mensuels

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 régularisation et de limiter les

risques de surendettement. Les clients peuvent adapter de manière flexible et rapide leur acompte. Les clients avec un tarif fixe reçoivent une proposition deux fois par an : lors de la facturation annuelle et lors du renouvellement du contrat. Les clients avec un tarif variable reçoivent trois propositions : lors de la facturation annuelle, ainsi que quatre et huit mois avant.

Échelonnement des paiements

Lorsqu'un client fait état de difficultés momentanées, le service clients peut lui proposer, en fonction de sa situation, un échelonnement des paiements. 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.

Soutien sur mesure : des engagements concrets

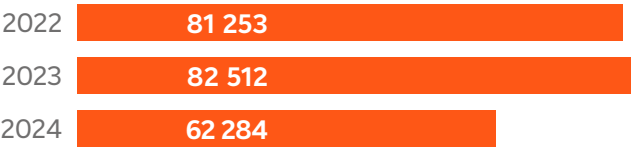
Luminus apporte à ses clients un accompagnement personnalisé et s'engage à :

- leur proposer de **planifier leurs acomptes mensuels** au plus près de leur consommation réelle et de les adapter à tout moment pour tenir compte de l'évolution de leur consommation, afin d'éviter une facture de régularisation trop élevée (My Luminus).
- informer de manière proactive les clients au moins trois fois par an du montant de leur facture d'acompte actuelle et de l'impact possible sur le prochain décompte annuel.
- **contacter pro-activement les clients** lorsque le montant de leur facture annuelle paraît élevé ou inhabituel, afin d'en repérer les causes et d'identifier des solutions.
- **traiter en priorité les demandes** des clients lorsque leur situation les expose à des coupures.
- **faciliter les contacts** entre clients en difficulté et les organismes d'aide sociale.
- **traiter les situations délicates au cas par cas**, en bonne coordination avec le gestionnaire du réseau de distribution, via une hot line dédiée.
- **fournir aux CPAS, régulateurs et médiateurs un numéro dédié** afin qu'ils puissent bénéficier d'un service spécifique, en conformité avec la législation.
- **prendre part aux débats sur la précarité énergétique** organisés par les experts et les autorités.
- **participer à la mise en œuvre de solutions efficaces**, afin d'aider les clients, en particulier les plus vulnérables, à réduire leur consommation d'énergie.

Les indicateurs

En 2024, le nombre de plans de paiement accordés sur une base volontaire aux clients résidentiels a diminué de 24,52% par rapport à 2023. Cette diminution est due à la baisse des prix de l'énergie, ce qui a réduit le nombre de factures exceptionnellement élevées, diminuant ainsi la demande de plans de paiement.

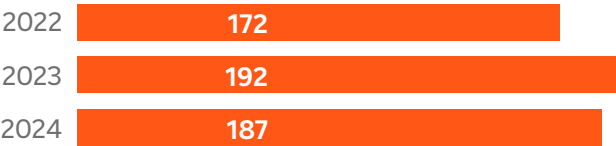
Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



Source : Luminus.

De plus, la durée moyenne des plans de paiement a été réduite, passant à 187 jours en 2024 contre 192 jours en 2023, soit une diminution de 2,6%.

Durée moyenne des plans de paiement en nombre de jours



Source : Luminus.

Enfin, en 2024, tant le montant moyen des plans de paiement accordés (-16,02%) que le montant total des paiements échelonnés (-36,64%) diminuent par rapport à 2023.

719 611 clients ont reçu de la part de Luminus une proposition de modification de leur acompte

Luminus s'efforce d'ajuster au mieux les acomptes mensuels en fonction de la consommation réelle d'énergie, afin de limiter au maximum les surprises lors du décompte annuel.

En 2024, 719 611 clients ont reçu de manière proactive une proposition d'ajustement de leur acompte mensuel. Pour 320 830 clients, il s'agissait d'une diminution, et pour 398 781 clients, d'une augmentation. Après confirmation par le client, le montant a été adapté.

Au total, 20% des clients approchés ont accepté la proposition et ont effectivement modifié leur acompte.¹

¹ Le groupe de clients n'ayant pas accepté la proposition comprend à la fois ceux qui n'ont pas réagi et ceux qui ont choisi d'ajuster eux-mêmes leur acompte à un montant de leur choix.

Des mailings tels que celui-ci-contre ont été envoyés aux clients concernés tout au long de l'année 2024.

[Cliquez ici pour voir la version online](#)

VOTRE NUMÉRO DE CLIENT: 123456789

Votre acompte reste trop faible. Nous vous recommandons donc de l'augmenter

Cher Monsieur Dubois,

Sur la base des derniers relevés de compteur connus, Luminus a recalculé votre montant d'acompte afin qu'il corresponde à votre consommation actuelle et à votre tarif.

Un montant d'acompte correctement calculé vous permet de ne pas devoir payer un montant élevé sur votre relevé annuel.

Nous vous recommandons donc vivement d'adapter votre acompte. Nous comprenons que ce message n'est pas agréable, mais si vous payez un peu plus d'acompte maintenant, vous ne devrez pas payer un montant trop élevé en une seule fois.

Comment avons-nous calculé votre nouveau montant d'acompte ?

Des solutions pratiques visant à réduire la consommation d'énergie et l'empreinte carbone

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 et services proposés, figurent :

- **deux nouveaux tarifs** électricité (cf. ci-contre) ;
- des **applications** destinées à suivre et à réduire la consommation d'énergie et les coûts associés (cf. ci-contre) et une application optimisant le rechargement des véhicules électriques (cf. [page 67](#)) ;
- des solutions favorisant la **mobilité électrique** : installation de bornes de recharge à domicile pour voitures électriques ou hybrides ;
- des **panneaux solaires** qui peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique ;
- des **batteries domestiques**, à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement ;
- des **solutions de financement**¹ en collaboration avec KBC ;
- les **contrats d'entretien chaudières**, qui permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien et d'échelonner le paiement sur l'année.

Deux nouveaux tarifs

Maxx Électricité - Un contrat d'électricité de deux ans avec de l'électricité 100 % renouvelable belge et le choix entre un tarif fixe ou variable. Luminus garantit que l'électricité fournie aux clients avec Luminus Maxx provient exclusivement de sources d'énergie renouvelable belges. Conformément à la procédure en vigueur, Luminus soumet les certificats nécessaires, ou « garanties d'origine » (GO), aux régulateurs régionaux VREG, CWAPE et Brugel. Luminus acquiert les garanties d'origine requises via sa propre production ou par des achats directs ou indirects auprès de producteurs ([voir page 68](#)).

Tarif électrique dynamique - À compter de janvier 2024, un nouveau tarif, dynamique, a été proposé en Flandre pour les clients disposant d'un compteur numérique. Ce tarif suit les prix horaires du marché de gros, qui fluctuent fortement. En cas de forte demande, le prix peut être élevé, car il n'y a pas de maximum. À l'inverse, il peut être bas ou même négatif en cas de faible consommation. Le tarif dynamique encourage les clients à consommer davantage pendant les heures creuses et à éviter les pics de consommation, ce qui contribue à l'équilibre du réseau électrique. Ce tarif peut être très avantageux pour les clients qui consomment beaucoup d'énergie, notamment pour recharger leur voiture électrique (voir l'application Smart Charging).

L'application **My Luminus** est accessible sur le site Web Luminus ou sur smartphone. Elle permet au client de suivre sa consommation, de la comparer avec celle d'autres consommateurs et d'adapter le montant de son acompte mensuel, afin d'éviter les mauvaises surprises lors du décompte annuel. Les clients qui habitent en Flandre et qui disposent d'un compteur digital ont la possibilité d'avoir une vision plus claire de leur consommation d'énergie, avec un jour de décalage.

Avec l'application **EnergyControl Monitor**, le client suit en temps réel sa consommation d'énergie et la production de ses panneaux solaires. Ainsi, il peut connaître ses pics de consommation mensuels, définir un pic maximal et recevoir une alerte dès que ce pic est atteint. L'application permet aussi de voir quels sont les appareils qui consomment le plus d'énergie. Le client bénéficie ainsi d'une vue claire et détaillée de ses coûts, en fonction de son tarif énergétique.

¹ Il s'agit d'un prêt à tempérament à un taux d'intérêt de 1,5% pour l'installation de panneaux solaires (et de batteries domestiques, si combinés). C'est la société Insaver, filiale de Luminus, qui prend en charge ce crédit à la consommation en association avec l'installation.

Le cadre : offres clients entreprises

La gamme de services proposés aux clients B2B leur permet de hiérarchiser leurs objectifs et de bénéficier de l'intégration de différents services, depuis l'achat d'énergie jusqu'à la rénovation des bâtiments, en passant par la pose de panneaux solaires ou de bornes de recharge. Pour réduire leur consommation, leur facture et leur empreinte carbone, les entreprises peuvent s'appuyer sur le groupe Luminus et l'ensemble de ses filiales de services et travaux énergétiques : ATS, Newelec, Dauvister, Insaver, Luminus Cities et Luminus Solutions.

Au total, le groupe Luminus peut mobiliser plus de 1 600 salariés, certaines filiales ayant déjà plus de 30 ans d'expérience dans leurs métiers respectifs.

Luminus propose plusieurs types de solutions :

En matière d'énergies renouvelables

- Luminus donne aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine, quel que soit le type de contrat (prix fixe, variable, cliquable, etc.). 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).

En matière de mobilité électrique

- La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes sur les parking des entreprises ou au domicile des salariés, permet de réduire les émissions liées à la mobilité. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants de la flotte automobile » de leur empreinte carbone (scope 1).

En matière d'autoproduction et de stockage

- L'installation de panneaux photovoltaïques ou d'une éolienne sur le site de l'entreprise diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme de Luminus.
- 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 batteries, avec un système intelligent de gestion, permet d'absorber l'excès de production des panneaux photovoltaïques pour la restituer lors des pics de demande quotidiens, ce qui rentabilise l'autoproduction.

En matière de bâtiments

- Les Contrats de Performance Énergétique proposés par Luminus Solutions visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable, après audit.
- La solution « HVAC automatisée des bâtiments » permet d'automatiser l'ajustement du chauffage, de la ventilation et du refroidissement dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre

de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

- La rénovation de l'éclairage des bureaux, entrepôts, etc., permet d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts.

En matière de fiabilité de fourniture

- Une offre de rénovation/remplacement des cabines d'alimentation vétustes aide à sécuriser les installations électriques des clients.
- Des solutions UPS (Uninterruptible Power Supply) tant fixes que mobiles sont destinées aux entreprises devant disposer d'un système de secours en cas de panne d'électricité ou d'intervention prolongée sur leurs installations électriques.

Road to Green

Afin de mieux accompagner les entreprises dans l'atteinte de leurs objectifs climatiques, Luminus a lancé en 2024 le programme « Road to Green ». Cette initiative s'adresse aux organisations désireuses d'engager des actions ambitieuses en faveur de la transition écologique. En étroite collaboration avec le client, Luminus conçoit un plan d'action précis, entièrement personnalisé selon les besoins spécifiques et la situation propre de l'entreprise, reposant sur trois domaines d'expertise clés :

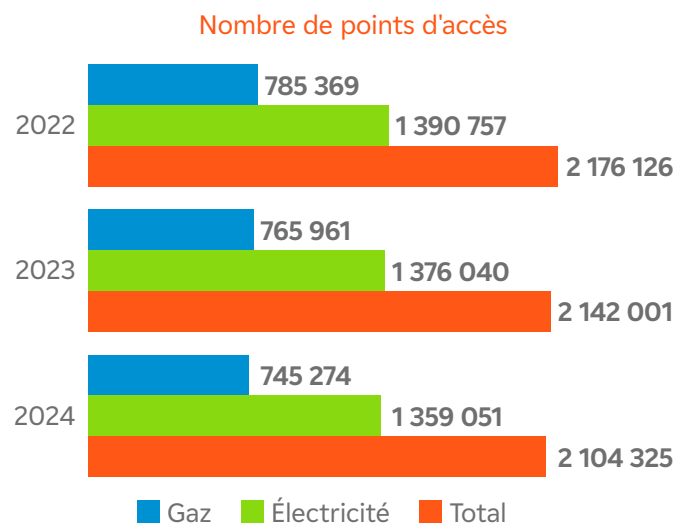
- Autoproduction d'énergies renouvelables
- Electrification des process industriels, en particulier thermiques
- Efficacité énergétique des bâtiments (rénovation de l'éclairage, systèmes HVAC, SmartKit - cf. [page 70](#) - etc.).

Les indicateurs

Part de marché Luminus SA : très légère baisse

Fin décembre 2024, le nombre de points d'accès Luminus SA s'établit à 2,1 millions, soit une baisse de 1,76%, en comparaison avec 2023 (la part de marché du groupe Luminus est en revanche en hausse). Plus spécifiquement, par rapport à 2023, le nombre d'EAN a diminué de 1,23% pour l'électricité, et de 2,70% pour le gaz.

Le volume total d'électricité vendu en 2024 enregistre une baisse de 3,06% par rapport à 2023. En revanche, le volume de gaz vendu est resté inchangé.

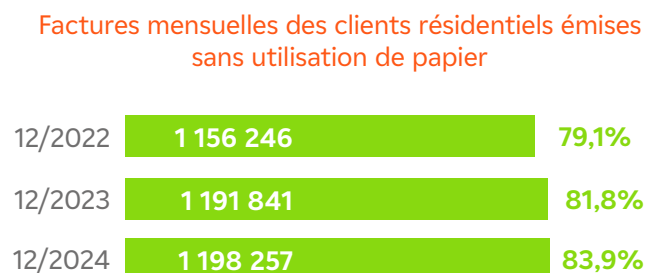


Source : Luminus.

	2022	2023	2024
Volume de gaz vendu (TWh)	15,1	14,13	14,13
Volume d'électricité vendu (TWh)	13,06	13,38	12,97

Nouvelle augmentation du nombre de factures numériques

Pour réduire la consommation de papier et les coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à passer à la facturation électronique. Cette démarche est mise en œuvre tant lors de la vente d'énergie qu'à chaque interaction avec le client. En décembre 2024, la part des factures sans papier par rapport au total des factures envoyées a augmenté : 83,9% en décembre 2024 contre 81,8 % en décembre 2023.

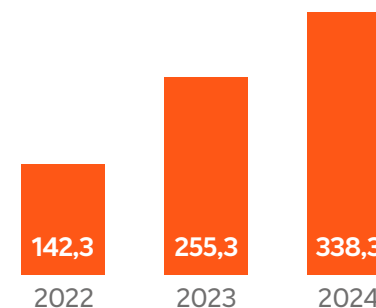


Source : Luminus.

La puissance totale installée des panneaux solaires a augmenté de 32,51 % en un an

En 2024, la puissance photovoltaïque installée a de nouveau progressé, tant chez les particuliers que chez les clients professionnels. En un an, la puissance totale installée a augmenté de 32,51% pour atteindre 338.3 MW à la fin décembre 2024.

Panneaux photovoltaïques posés chez des clients résidentiels ou industriels : puissance installée cumulée (MW)



SDG 7.2 - ENG 3

Source : Luminus.

Une nouvelle application : **Smart Charging**

Avec l'application gratuite Smart Charging, les véhicules électriques sont automatiquement rechargés aux moments les plus avantageux. Chaque jour à 14 heures, les tarifs pour le lendemain sont publiés. L'application Smart Charging utilise ces prix et démarre la recharge automatiquement aux périodes les moins chères.

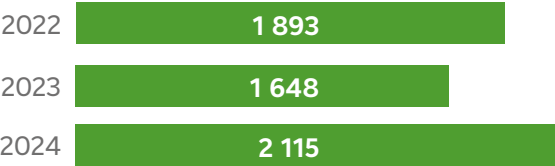
Dans l'application, il est possible de consulter la capacité de la batterie, l'état de charge et les économies réalisées. Si l'utilisateur dispose de panneaux solaires, l'application planifie la session de recharge aux moments où une production solaire maximale est attendue, en s'appuyant sur les données de satellites météorologiques.

Les indicateurs (suite)

Augmentation des ventes d'électricité avec garantie d'origine aux entreprises

L'électricité vendue sous le label « garantie d'origine » peut permettre à de nombreuses entreprises de réduire leur empreinte carbone. En 2024, la consommation d'électricité vendue avec le label « garantie d'origine » est en hausse de 28,34% par rapport à 2023. Fin 2024, Il a atteint 2 115 GWh.

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

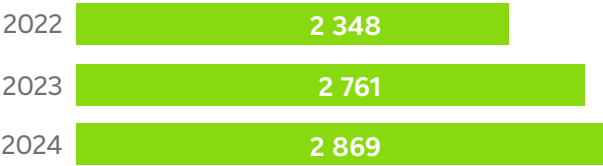


Source : Luminus.

Rachats d'électricité auprès des autoproducteurs : une augmentation continue

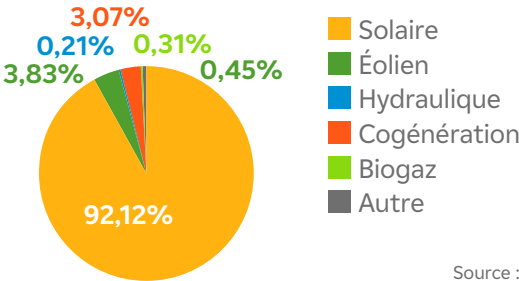
En 2024, le nombre de points de raccordement avec les entreprises qui produisent leur propre énergie et dont l'électricité est prélevée via un contrat « Green Power » a de nouveau augmenté : + 3,91%. La vaste majorité des entreprises à qui Luminus rachète de l'électricité renouvelable sont équipées de panneaux photovoltaïques (92,12%). Les autres point d'accès (7,88%) concernent des installations éoliennes, des unités de cogénération ou des centrales hydroélectriques.

Contrats Green Power (points d'accès)



Source : Luminus.

Type d'énergie acquise chez les clients en 2024, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.



Avec une éolienne construite par Luminus et les 3 000 panneaux photovoltaïques installés sur les ombrières du parking, Safran Aero Boosters parvient à décarboner environ 20% de sa consommation d'énergie.

Rénovation énergétique : le portefeuille de projets de Luminus Solutions dépasse la centaine de millions d'euros

Avec une dizaine de contrats de performance énergétique en cours, en Wallonie, en Flandre et à Bruxelles – dont quatre nouveaux contrats signés en 2024, Luminus Solutions est aujourd'hui le leader du secteur.

A l'école Degive de Grâce-Hollogne, les travaux de toiture et le placement des nouveaux châssis ont été quasiment terminés en 2024.



Les contrats de performance énergétique permettent de rénover les bâtiments et d'y améliorer le confort, tout en réduisant leur consommation d'énergie et leur empreinte carbone. Dans ces projets, Luminus Solutions prend en charge l'ensemble des opérations, depuis la réalisation des études jusqu'à la maintenance au long cours, en passant par une phase de travaux plus ou moins importante, en fonction du nombre de bâtiments concernés et des rénovations à mettre en œuvre.

En 2024, plusieurs chantiers ont progressé

En Flandre, la plupart des travaux prévus dans les neuf bâtiments de la ville de Sint-Niklaas (cf. rapport RSE 2023, page 70) ont été achevés en 2024. Une deuxième phase de rénovation devra être terminée d'ici 2027.

À Charleroi, dans le cadre du contrat signé en 2022 pour seize sites, l'isolation des toitures ainsi que la mise en conformité de l'électricité a été terminée dans plusieurs bâtiments. Au centre sportif de Roux, les châssis ont été remplacés et de nouveaux systèmes de chauffage et de ventilation ont été installés.

À Ottignies-Louvain-La-Neuve, la Résidence du Moulin bénéficie d'une nouvelle toiture. Et la première phase des travaux de la nouvelle chaufferie a été réalisée.

À Fontaine-l'Évêque et à Quiévrain, les études d'ingénierie pour trois écoles et une salle de sport sont terminées et les demandes de permis ont été introduites.

À Grâce-Hollogne, les travaux prévus sur quatre sites de la commune (hôtel de ville, complexe sportif, école – cf. photo ci-contre – et bâtiment du CPAS) doivent être terminés d'ici fin 2025, afin de permettre à la commune d'économiser plus de 50% d'énergie primaire.

Plusieurs nouveaux contrats signés en 2024

En 2024, plusieurs nouveaux contrats de performance énergétique ont été signés, promettant d'autres rénovations importantes dans plusieurs communes et provinces de Wallonie, dans le cadre du [programme RenoWatt](#) de Wallonie Entreprendre.

Courcelles a confié à Luminus Solutions le soin d'améliorer l'enveloppe et la production de chaleur de deux de ses écoles. Une première phase de travaux, menée pendant les vacances d'automne 2024 pour préserver la sécurité et le bien-être des enfants, a déjà permis de moderniser les systèmes de chauffage et de régulation.

Sambreville, avec un projet d'envergure pour son Hôtel de Ville, vise une réduction de 70% de sa consommation d'énergie et de 52% de ses émissions de CO₂ grâce à des travaux d'isolation, à l'installation de panneaux photovoltaïques et à la modernisation complète de son système de chauffage et de ventilation. Soit un investissement de 5 millions d'euros.

La Province de Namur, quant à elle, a également pris des mesures ambitieuses en signant un contrat de performance pour sept Maisons du Mieux-Être, pour un budget de plus de 14 millions d'euros, qui permettra de réduire la consommation d'énergie primaire de 61% et les émissions de CO₂ de 80%.

Sans énergie fossile et économe en énergie : la contribution d'ATS et de Luminus au centre d'affaires “In The Yard”

Le bâtiment « In The Yard » à Drongen, dont la construction a été finalisée en septembre 2024, est un centre d'affaires visant la décarbonation, l'efficacité énergétique et la flexibilité. ATS, une filiale de Luminus, a réalisé les installations en tant que partenaire multi-techniques pour le compte du maître d'ouvrage Camino.

Le centre d'affaires situé le long de l'autoroute E40 comprend 5 200 m² d'espaces de bureaux flexibles répartis sur cinq étages. Le bâtiment a reçu la certification WELL Gold, ce qui signifie qu'il répond à des normes internationales strictes en termes de santé, de confort, de « soutenabilité » et d'efficacité énergétique, en mettant l'accent sur des aspects tels que la qualité de l'air, l'éclairage, le confort thermique et des possibilités d'activité sportive.

ATS a fourni plusieurs prestations techniques pour ce bâtiment : alimentation électrique, installations HVAC, équipements sanitaires, automatisation du bâtiment, bornes de recharge pour véhicules électriques et détection incendie.

La combinaison de deux pompes à chaleur géothermiques en cascade et de climatiseurs de plafond constitue un système clé pour la décarbonation du chauffage. Le toit est entièrement recouvert de panneaux solaires, dont l'énergie est astucieusement distribuée aux différents postes de consommation du bâtiment, y compris les pompes à chaleur géothermiques. Celles-ci fournissent chacune 240 kW de puissance de chauffage et 237 kW de puissance de refroidissement. Grâce aux climatiseurs de plafond, chaleur et refroidissement se diffusent par rayonnement, ce qui permet d'obtenir une température constante, sans courants d'air. La forte isolation du bâtiment, conforme

au principe de la maison passive, permet de minimiser les pertes thermiques et de fonctionner sans énergie fossile.

SmartKit : l'intelligence artificielle au service de l'efficacité énergétique

Pour optimiser davantage encore la performance énergétique du bâtiment, celui-ci bénéficie du SmartKit, un système conçu par ATS en collaboration avec Luminus, qui permet de gérer toutes les installations de manière centralisée et d'ajuster leur fonctionnement si nécessaire.

Grâce à l'intelligence artificielle, le SmartKit apprend en continu du comportement des utilisateurs et des

données historiques, ce qui permet au système de s'optimiser et d'ajuster automatiquement l'éclairage et la température, d'où des économies d'énergie. Le SmartKit veille aussi à ce que les voitures électriques soient chargées lorsqu'il y a assez d'énergie disponible, ce qui permet d'éviter les surcharges et de réduire les coûts.

Camino, en tant que propriétaire, peut facilement surveiller et gérer le bâtiment. En outre, les locataires individuels ont également la possibilité d'adapter l'espace de bureau qu'ils louent à leurs besoins spécifiques. Le SmartKit peut en effet être utilisé aussi bien par des startups que par des grandes entreprises.



Le bâtiment In The Yard est équipé de deux pompes à chaleur très performantes installées par ATS - aucune énergie fossile n'est consommée pour chauffer les locaux.

Transformer les défis de la flexibilité en opportunités : 2024 a permis de préparer de nouvelles offres

Dans un souci de création de valeur et d'efficacité pour ses clients, Luminus a testé différentes options de pilotage intelligent sur des batteries, des véhicules électriques ainsi que des panneaux photovoltaïques, afin de mieux absorber les surproductions journalières.

Des besoins de flexibilité croissants

À tout moment, l'équilibre entre l'offre et la demande d'électricité sur le réseau à haute tension doit être garanti. Luminus y contribue, en tant que responsable d'équilibre. Or en 2024, certains épisodes extrêmes ont créé des difficultés sur le réseau - par exemple le 7 avril, beaucoup plus ensoleillé¹ que prévu par les météorologues. Au cours de l'été, les trop grandes quantités d'énergie renouvelable disponibles ont mis le marché sous pression et mis en évidence la demande croissante de flexibilité. En effet, les autoproducteurs qui ne consomment pas toute l'électricité qu'ils produisent peuvent être affectés par des prix négatifs durant les périodes de surproduction.

¹ Du fait d'un épisode « sable du Sahara » qui ne s'est pas matérialisé



Un système de batteries d'une capacité de 200 kWh a été installé par Insaver sur le parking du site de Ringvaart, à Gand.

Pour éviter les trop grands déséquilibres, Luminus a donc lancé différentes initiatives visant à aligner la production d'énergie renouvelable et la consommation d'électricité - soit en réduisant la production, soit en augmentant la consommation lorsque l'offre est abondante (rechargement des véhicules électriques par exemple).

Flexibilité des batteries et gestion des panneaux photovoltaïques

Concernant le photovoltaïque, un logiciel de gestion de l'énergie permettant d'arrêter à distance la production a été installé, au cours de l'été 2024, chez Coldset Printing Partners. Un système de gestion automatique de la production photovoltaïque a également été testé sur le site de Liège à partir de juillet.

Depuis septembre 2024, l'ensemble des bornes de recharge du siège de Luminus à Seven est modulé, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Sur le site de Ringvaart, une batterie d'une capacité de 200 kWh a été installée pour réagir automatiquement aux signaux Luminus - se recharger en cas de surproduction ou réinjecter l'électricité sur le réseau en cas de besoin.

Les résultats de ces différents tests ont permis à Luminus de préparer le lancement d'offres de flexibilité pour les clients B2B à compter de 2025.



L'application Smart Charging permet de piloter la recharge de véhicules électriques en temps réel.

Lancement et test de l'application Smart Charging

En février 2024, Luminus a lancé l'application Smart Charging, qui permet de contrôler intelligemment les recharges des voitures électriques. Celle-ci a été testée auprès d'une centaine d'utilisateurs pilotes, qui devaient disposer d'un compteur communicant et d'un modèle de voiture pouvant être connecté à l'application.

De fin novembre à début décembre, une enquête menée auprès des utilisateurs a permis à Luminus d'identifier plusieurs pistes d'amélioration, notamment en ce qui concerne la convivialité de l'application. Les clients souhaiteraient aussi bénéficier d'un plus grand choix de marques de voiture. Selon Marc Caes, chef de produit chez Luminus : « L'enquête a montré concrètement quels sont les investissements nécessaires avant d'élargir la base d'utilisateurs. Nous pouvons donc continuer à innover et à optimiser l'application Smart Charging. »

L'hôpital Sint-Andries à Tielt décarbone une partie de sa consommation d'électricité, grâce à Insaver

En installant 790 panneaux solaires sur son bâtiment commercial, l'hôpital Sint-Andries peut éviter l'émission annuelle d'environ 44,4 tonnes de CO₂. L'hôpital a également fait appel à ATS pour sécuriser son approvisionnement en électricité.

L'hôpital Sint-Andries de Tielt, en Flandre occidentale, est un hôpital régional d'une capacité de 323 lits. Il a choisi Insaver, une filiale d'ATS spécialisée dans l'installation de panneaux solaires et de batteries, comme partenaire pour ce projet visant à réduire ses émissions de CO₂.

Au total, 790 panneaux solaires ont été installés, avec une capacité de pointe de 462,15 kWp. L'installation permet ainsi une production annuelle moyenne de 407 MWh, comparable à la consommation annuelle d'électricité de 136 familles¹.

Les travaux ont été réalisés entre le 26 février et le 6 mai.

L'hôpital Sint-Andries utilisera lui-même 100 % de l'électricité produite. L'investissement dans l'installation de panneaux solaires permet à l'hôpital de couvrir environ 7 % de ses besoins en électricité et d'éviter 44,4 tonnes² d'émissions de CO₂ par an.

Au total, en tenant compte de toutes les mesures prises pour réduire l'empreinte carbone de l'hôpital (panneaux photovoltaïques mais aussi géothermie), les sources d'énergie renouvelables représentent 16% de sa consommation d'énergie.

¹ Sur la base de 3 MWh/an par ménage (Statbel)

² Calcul basé sur les facteurs d'émission du cycle de vie : 43,9 g CO₂e/kWh pour le photovoltaïque (Référence ADEME 2024) et 153 g CO₂e/kWh pour le mix énergétique belge (Référence electricity map BE 2024).



Au total, 790 panneaux solaires ont été installés sur les toits de l'hôpital Sint-Andries à Tielt. Cela permet à l'hôpital de réduire son empreinte carbone d'environ 44,4 tonnes par an.

Fiabilité opérationnelle accrue à l'hôpital Sint-Andries grâce à ATS et Luminus Solutions

Afin d'améliorer la fiabilité et la capacité de secours de l'alimentation électrique, ATS, une filiale de Luminus, et SDM-Projects, une filiale du groupe ATS, ont installé un nouveau système d'alimentation sans coupure (UPS) à base de batteries. Le nouveau système est redondant et garantit que l'alimentation électrique continue à fonctionner même en cas de défaillance d'un système. De plus, il offre désormais cinq minutes supplémentaires (au lieu de quelques secondes) pour passer à l'alimentation de secours. Malgré l'ampleur du projet, l'installation a été réalisée en une semaine sans interruption des activités de l'hôpital, grâce à un UPS dynamique mobile de Luminus Solutions.

Pompes à chaleur : un projet pilote pour décarboner le chauffage résidentiel

Luminus a lancé début 2024 le projet Home Energy Solutions, axé sur l'installation de pompes à chaleur dans des habitations existantes, dans le cadre de ses engagements en faveur de la réduction des émissions de CO₂ liées au chauffage résidentiel. Cette initiative visait à démontrer la faisabilité technique et économique de cette solution de chauffage, en identifiant et surmontant les obstacles vers son adoption à grande échelle en Belgique.

Un projet pour tester et convaincre

Dès janvier 2024, Luminus a déployé un projet structuré autour de deux axes principaux : un pilote chez une dizaine de particuliers testeurs et un lancement commercial. Parmi un panel de 500 clients, 35 ont été sélectionnés pour des audits énergétiques approfondis. Après définition d'un échantillon diversifié d'habitations, neuf pompes à chaleur ont été installées dans des configurations différentes (labels énergétiques variant entre A et D). Ces installations ont bénéficié d'un soutien financier couvrant 70% des coûts. En échange, les particuliers se sont engagés à fournir durant deux ans les données relatives aux performances énergétiques du système et à participer à des enquêtes qualitatives.



Altemp, l'une des filiales d'ATS, a travaillé sur le site pilote de Slijpe.

Une technologie adaptée aux maisons existantes

L'un des principaux objectifs du projet était de prouver que les pompes à chaleur peuvent être intégrées à des habitations existantes, y compris celles équipées de radiateurs traditionnels – et disposant d'un niveau minimum d'isolation sans pour autant bénéficier d'une isolation totale. Les premières installations démontrent que cette technologie s'adapte à divers types de bâtiments et systèmes de chauffage, y compris des configurations hybrides combinant pompe à chaleur et chaudière.

Ce projet pilote a permis d'identifier des freins majeurs, tels que le manque d'information sur cette technologie et sur les primes disponibles. En réponse, Luminus a développé des outils d'accompagnement et une offre commerciale adaptée pour réduire ces obstacles :

- des **pages web** fournissant des informations pratiques et permettant de définir, à l'aide d'un simulateur, quel type de pompe à chaleur pourrait convenir ;
- un **accompagnement personnalisé**, incluant un calcul de dimensionnement, une assistance dédiée pour le pré-remplissage des demandes de primes et des conseils adaptés à chaque projet ;
- un **financement avantageux** grâce à un partenariat avec une institution bancaire, proposant un crédit à 0% pour rendre cette technologie plus accessible ;

- des **garanties étendues** allant jusqu'à dix ans, afin d'offrir une sécurité durable aux clients.

L'équipe a également établi des partenariats stratégiques avec des fabricants renommés, tels que Mitsubishi Electric, ainsi qu'avec une trentaine d'installateurs expérimentés.

La pompe à chaleur rencontre toutefois des obstacles relatifs au prix d'acquisition, comparé à une chaudière gaz et à l'écart de prix entre l'électricité et le gaz, du fait de la forte surtaxation de la facture d'électricité.

Le lancement commercial en mai 2024 a pourtant déjà permis la réalisation de plusieurs nouvelles installations, majoritairement en Flandre. Luminus ambitionne une expansion de son activité en 2025, tout en poursuivant son effort d'information des parties prenantes, afin d'œuvrer à la mise en place d'un cadre réglementaire qui encourage la décarbonation du chauffage résidentiel.

« Ce programme illustre notre engagement à rendre la transition énergétique accessible à un maximum de foyers » explique Tarek Nems, Home Energy Solutions Program Director.

Les enseignements tirés de cette initiative contribueront à faire évoluer l'offre commerciale, pour mieux répondre aux attentes des clients en quête de solutions respectueuses de l'environnement.

Accélérer la décarbonation grâce à l'innovation

Dans le cadre de son engagement en faveur de la réduction des émissions de gaz à effet de serre, l'équipe Innovation de Luminus a organisé le premier « B2B Decarbonization Pitch Day », un événement qui s'est déroulé le 23 septembre 2024 à Bruxelles. Cette initiative vise à identifier et promouvoir des solutions novatrices pour accompagner les clients B2B dans la réduction de l'empreinte carbone de leurs processus industriels.

Le « Decarbonization Pitch Day » a été organisé au Train World à Bruxelles, un lieu symbolique du point de vue de l'électrification.



Une sélection rigoureuse

En partenariat avec les équipes Recherche & Développement d'EDF et grâce à des plateformes spécialisées telles que Novable et Startus Insight, ainsi qu'en visitant des salons professionnels, les équipes de Luminus ont identifié plus de 200 startups européennes proposant des solutions innovantes alignées avec la transition énergétique. Un travail d'évaluation approfondi réalisé par les équipes internes a permis de sélectionner sept solutions particulièrement adaptées au secteur industriel. « Nous avons cherché des startups déjà matures, capables de répondre efficacement aux besoins de nos clients B2B et présentant un fort potentiel de déploiement rapide », explique Cédric Cassiers, Open Innovation Manager chez Luminus.

Lors d'un événement organisé le 23 septembre 2024 au Train World de Bruxelles, un jury composé de neuf personnes, dirigeants de Luminus ou du groupe EDF, a désigné deux lauréats parmi ces sept solutions.

Les deux startups lauréates ont proposé des solutions innovantes dans les domaines de l'efficacité énergétique et de l'optimisation des processus industriels. Pour l'une, il s'agissait d'un système de production et de stockage de chaleur à base d'électricité, en alternative aux chaudières à gaz traditionnelles. Pour l'autre, d'une solution logicielle destinée à optimiser les processus de traitement de l'eau.

Des partenariats gagnant-gagnant ?

Après l'événement de septembre, l'équipe Innovation de Luminus a poursuivi les discussions avec les

lauréats, afin d'étudier la possibilité de concrétiser des solutions opérationnelles auprès des clients et prospects B2B.

Selon Kris Remels, Head of Innovation chez Luminus, « il s'agit de démontrer que la décarbonation peut être synonyme de compétitivité pour les clients – pas seulement un outil de souveraineté ou un moyen d'atténuer le changement climatique ».



Le jury chargé de départager les candidats était composé de neuf personnes, dirigeants du groupe EDF, de Luminus ou de ses filiales. Ici, au tout premier plan, Quentin Janssen, Directeur B2B et Raoul Nihart, CEO Luminus Solutions. A l'arrière-plan, Bertrand Vanden Abeele, Chief Strategy, Business Development, Innovation & Sustainability Officer.

Équilibre production-consommation : la contribution de Luminus évolue et se diversifie

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 à des « responsables d'équilibre » (BRP¹) et à des « fournisseurs de service d'équilibre » (BSP²). Ceux-ci contribuent à maintenir l'équilibre production/consommation. 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), mobilisée 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 la sécurité d'approvisionnement : 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.

Une fonction de « responsable d'équilibre »

Celle-ci est 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 et de mettre en œuvre des dispositifs permettant d'arrêter instantanément la production des panneaux photovoltaïques et/ou des éoliennes en cas de surcharge du réseau ;
- 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.

¹ Balance Responsible Parties

² Balancing Service Provider

Contribuer à tout moment à la sécurité d'approvisionnement : le rôle de Luminus (suite)

Une fonction de « fournisseur de services d'équilibre » (BSP)

Celle-ci contribue à la sécurité du réseau (congestions locales, tension, ...) et à son équilibre (fréquence, ...), via la fourniture de services auxiliaires achetés 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 pour maintenir la fréquence en cas d'écart important entre production et consommation ;
- le service MVar, qui permet de supporter localement les niveaux de tensions requis sur le réseau ;
- le service Black Start, activé en cas de black-out.

Luminus, en tant que BSP (Balancing Service Provider), 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.

Équilibre production/consommation : le rôle clé des centrales à gaz

Le démarrage des unités de production flexibles non réservées dans le cadre des services auxiliaires s'effectue en fonction des prix proposés par les différents producteurs, en commençant par les moyens de production les moins coûteux, jusqu'à ce que la demande soit satisfaite. Les centrales pilotables des pays limitrophes participent également à ce marché de gros dans la limite des capacités d'interconnexion disponibles. La rentabilité des centrales alimentées en gaz naturel dépend du « clean spark spread », c'est-à-dire de l'écart de prix observé entre le prix d'achat du gaz et du CO₂ afférent d'une part, et le prix de l'électricité vendue sur les marchés de gros d'autre part. Les centrales thermiques non réservées pour fournir des services auxiliaires 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.

Les indicateurs

Des indicateurs spécifiques ont été définis pour la thématique « sécurité d'approvisionnement », propre à Luminus. Grâce à leur grande flexibilité, les centrales thermiques pilotables continuent à jouer un rôle crucial pour la sécurité d'approvisionnement du pays. Le nombre de démarrages annuels des centrales thermiques en cycle ouvert permet d'évaluer la fréquence de recours aux énergies fossiles pour pallier l'intermittence des énergies renouvelables.

En 2024, le nombre de démarrages des cycles ouverts de Luminus a plus que doublé. La fiabilité sur appel mesure le taux de réussite des démarrages des cycles ouverts dans le temps imparti ; en 2024, il a atteint 99,4%.

Par ailleurs, 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). Les centrales de Seraing et de Gand-Ham, dont les moteurs diesel sont testés chaque mois, fournissent ce type de service. Ces contrats prévoient la réalisation de tests en conditions réelles tous les trois ans. Un test planifié avait eu lieu à Gand-Ham, et certifié réussi, en 2023. Le test prévu en 2024 à Seraing a été reporté à une date ultérieure, compte tenu de la conversion du cycle combiné gaz existant en cycle ouvert (cf. [page 77](#)).

Nombre de démarrages des cycles ouverts

2022	1 931
2023	1 060
2024	2 147

Source : Luminus.

Site de Seraing : conversion du cycle combiné existant en cycle ouvert pour couvrir les pointes de consommation

En parallèle de la construction de la nouvelle centrale TGV dans le parc d'activité du Val à Seraing, les équipes du département Production de Luminus ont entrepris la conversion de la centrale à cycle combiné gaz-vapeur construite au début des années 1990, en une unité de pointe à cycle ouvert. Cette centrale contribuera à couvrir les pics de demande électrique générés par l'intermittence des énergies renouvelables et fournira des services auxiliaires au réseau de transport haute-tension d'Elia.

La conversion du cycle combiné de la centrale de Seraing en cycle ouvert a fait l'objet d'études préparatoires et d'un appel d'offres européen.



L'installation de nouvelles cheminées de by-pass a nécessité une modification à l'entrée de la chaudière.

La première étape des travaux a consisté à démonter les anciens caissons acoustiques, après l'arrêt définitif de la turbine à vapeur en avril 2024. Précédemment, en 2023, un entretien approfondi de l'alternateur et de la première turbine gaz avait été réalisé. Cet entretien comprenait la remise en état et le remplacement de composants sujets à usure après trente ans de fonctionnement. Entre septembre et décembre, des travaux ont été menés sur l'alternateur et la deuxième turbine. De nouvelles cheminées de bypass ont été construites, et les anciennes chaudières mises hors service.

Des travaux séquencés dans un espace réduit

L'un des principaux défis de ce projet a été de gérer ces travaux dans un espace extrêmement restreint, à proximité immédiate du chantier de construction de la nouvelle centrale à cycle combiné.

« Comme les autres cycles ouverts de Angleur et Ham, la centrale existante, une fois convertie en cycle ouvert, contribuera à l'équilibre production-consommation et à la stabilité du réseau. Ce chantier illustre notre volonté d'optimiser les infrastructures existantes pour répondre aux enjeux énergétiques et permettre une plus grande électrification des usages. » explique Pierre Theunissen, Senior Project Manager Generation chez Luminus.

Cette nouvelle unité de pointe sera capable de démarrer très rapidement ses deux turbines à gaz, offrant une capacité totale de 310 MW. La centrale est conforme aux normes attendues en matière d'émissions d'oxyde d'azote et de dioxyde de soufre.

Les travaux doivent s'achever en avril 2025, avec la mise en service de la première turbine prévue pour mi-avril 2025. La révision de la seconde turbine doit suivre, avec une mise en service attendue fin avril 2025.



Le stator de l'alternateur de la première turbine a été renforcé.

Nouveau cycle combiné de Seraing : un chantier clé pour l'équilibre production-consommation belge

Le chantier de la nouvelle centrale à cycle combiné gaz de Seraing, commencé en 2022, s'est poursuivi en 2024. L'ensemble des structures abritant la turbine gaz, la chaudière, la turbine vapeur et les générateurs, sont désormais visibles. Cette centrale, d'une capacité de 870 MW pour un rendement de 63%, retenue dans le cadre du mécanisme de rémunération des capacités belge (CRM), jouera¹ un rôle clé dans la sécurité d'approvisionnement et l'équilibre du réseau.

2022 aura été l'année de la préparation du terrain : gestion des impétrants, nettoyage des structures souterraines, mise à nu et à niveau du sol.

En 2023 le chantier s'est concentré sur la pose des pieux et des fondations principales.

2024 aura quant à elle été marquée par le montage des structures métalliques et la construction de pièces majeures telles que la chaudière, les turbines à gaz et vapeur, les alternateurs ou encore la cheminée.

L'ensemble des travaux est mené par le consortium Cobra Sener General Electric, en étroite collaboration avec Luminus. Les plans et études ont été minutieusement examinés et vérifiés. Les équipes Luminus doivent également contrôler la conformité des réalisations par rapport aux performances attendues, aux exigences du Permis Unique délivré et aux normes environnementales en vigueur.

Voici les travaux réalisés ou commencés en 2024 :

- installation des modules de la chaudière ;
- pose des générateurs et de la turbine gaz sur leurs fondations ;
- pose des équipements mécaniques principaux (transformateurs, compresseurs, pompes, équipement de contrôle commande, tuyauterie) ;
- montage des structures métalliques, de la tuyauterie et de la turbine vapeur (encore en cours fin 2024).

L'un des plus grands challenges du chantier reste la surface limitée au niveau du site. Les équipes s'organisent sur un terrain de moins de deux hectares, ce qui génère des contraintes importantes en termes de stockage et de gestion des coactivités. Malgré les mesures de sécurité mises en œuvre, cinq accidents ayant entraîné un arrêt de travail ont été enregistrés parmi les membres du personnel des sous-traitants.

Le projet a créé des emplois supplémentaires pérennes sur le site de Seraing. Trente postes ont été pourvus, dont près de 50% avec des profils provenant de la province de Liège. Au 31 décembre 2024, trois postes restaient à pourvoir.

¹ Le chantier de Seraing a malheureusement pris du retard, et la mise en service commerciale, prévue initialement au 1er novembre 2025, ne pourra avoir lieu avant fin janvier 2026. Les équipes s'efforcent de limiter les conséquences techniques et financières de ce retard.

L'année 2024 a été celle des travaux les plus visibles. Côté fleuve, la chaudière surmontée de deux des trois ballons d'eau. À gauche de celle-ci la nouvelle cheminée. Devant à droite, la turbine à gaz en cours d'installation.



La tour de refroidissement de la centrale de Seraing accueille une famille de faucons pèlerins grâce à un nid artificiel situé sur le flanc sud-ouest de la tour. Depuis 1997, ce lieu est propice à leur reproduction. En 2024, malgré les travaux, le couple de faucons a donné naissance à quatre poussins. Ils ont été bagués par un ornithologue collaborateur de l'Institut royal des Sciences Naturelles. Durant l'été, un des faucons s'est retrouvé au sol. Le rapace a été transféré au centre Creaves de Theux afin d'être examiné et soigné. Il a pu rejoindre son habitat urbain rapidement.

Bagage d'un jeune faucon issu de la portée du printemps 2024

CAPITAL HUMAIN



- Enjeux sociaux p. 80
- Santé, sécurité et bien-être p. 81
- Compétences et carrières p. 85
- Dialogue social p. 87
- Diversité, équité et inclusion p. 88
- Effectifs p. 91



CAPITAL HUMAIN

Enjeux sociaux : préparer le futur en faisant évoluer les compétences

En 2024, le développement des compétences est resté une priorité majeure de Luminus, compte tenu des évolutions rapides du secteur. Dialogue social, sécurité des personnes, bien-être, inclusion - ces thématiques ont également fait l'objet d'une attention continue en 2024.

Santé, sécurité et bien-être au travail

Santé et sécurité

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

Qualité de vie au travail

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

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.

Dialogue social

Un dialogue social sain et constructif entre Luminus et ses salariés contribue à préserver les intérêts de l'employeur comme des travailleurs, dans une perspective de concertation et de transparence. Les conditions de travail et d'emploi du personnel sont encadrées par des conventions collectives de travail négociées au niveau sectoriel et intersectoriel, mais aussi en interne avec les représentants des travailleurs.

Diversité, équité et inclusion

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

Depuis douze ans, Luminus est reconnu comme Top Employer

En 2024, Luminus a obtenu pour la douzième année consécutive le label de Top Employer. Cette reconnaissance internationale confirme la qualité des politiques RH de Luminus. Le certificat est décerné par le Top Employers Institute, une organisation active dans 120 pays. Chaque année, les entreprises participantes sont évaluées de manière rigoureuse et indépendante au moyen d'une enquête approfondie et d'un audit. L'évaluation porte sur six domaines des ressources humaines : la stratégie RH, l'environnement de travail, le recrutement des talents, l'apprentissage, le bien-être, ainsi que la diversité et l'inclusion. Seules les organisations obtenant d'excellents résultats dans ces six domaines et répondant aux normes internationales reçoivent cette certification. En 2024, seules 88 entreprises en Belgique ont obtenu ce label.



Santé et sécurité : des priorités permanentes

La sécurité et la santé au travail sont des révélateurs d'une culture d'entreprise véritablement responsable. De très longue date, ces sujets sont prioritaires pour Luminus.

Objectif « Zero harm »

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 » était de 1,57 en 2024.

Bonus des salariés : la prévention des accidents est prise en compte

La rémunération de l'ensemble des salariés de Luminus tient compte des accidents du travail. Le taux d'accidents global fait partie des critères de calcul du bonus annuel des cadres de Luminus. Des facteurs relatifs aux mesures de prévention (leading indicators) sont également pris en compte pour calculer le bonus collectif du personnel barémique. Enfin, c'est un critère important pour l'attribution des rémunérations variables au niveau du comité exécutif de Luminus. Cette politique favorise le respect des règles de sécurité, ainsi que la mobilisation de chacun.e pour les faire respecter.

Le cadre

Un système complet et robuste de gestion de la santé et de la sécurité est en place chez Luminus depuis 2010. Il couvre 100% des salariés. 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.

Avec le déploiement d'une politique « Zero Harm », qui va très au-delà du simple « Zero Accident », une étape supplémentaire a été franchie.

La politique de sécurité, de santé et environnement (HSE) définit les standards de protection et de garantie du bien-être du personnel ainsi que de toutes les personnes amenées à travailler sur site.

La prévention des accidents mortels reste bien entendu la première priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux « 10 Life-Saving Rules » sur lesquelles Luminus met l'accent. En 2024, les Life-Saving Rules ont été mises à jour et communiquées à l'ensemble des salariés. En particulier, les travailleurs du groupe Luminus sont tenus de respecter différentes « chartes » HSE, notamment la charte concernant "Working Safely on Electrical Installations" signée en 2024 par l'ensemble des CEO du Groupe Luminus. Ces chartes, y compris celle sur les travaux en hauteur mise à jour en 2022, traitent des principaux risques du groupe Luminus. Elles ont été élaborées en étroite collaboration avec les filiales - une avancée majeure de la politique de sécurité commune.

Pour mesurer les performances en matière de santé et de sécurité, Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés : taux de fréquence, presque-accidents, etc.

L'évolution de ces indicateurs est suivie sur une base mensuelle par le département HSE et communiquée à tous les membres de la direction, ainsi qu'à chaque Conseil d'Administration.

De plus, l'ensemble du personnel est sensibilisé depuis de nombreuses années au moyen des messages

hebdomadaires « Zero Harm », préparés par l'équipe HSE et diffusés via l'intranet de Luminus. Ces messages, dans lesquels un thème spécifique est détaillé, doivent être discutés en équipe, à l'initiative des managers.

Une attention toute particulière est portée à la sécurité des sous-traitants. En 2021, une feuille de route claire a été élaborée. Celle-ci prévoit un certain nombre d'actions visant à travailler avec des entrepreneurs encore plus sensibilisés à la sécurité. Dans ce contexte, Luminus a notamment développé et testé en 2023 un outil en ligne utile pour la préparation de chantiers sécurisés et les interactions avec les sous-traitants. Cet outil a été mis en place sur l'ensemble des sites Luminus en 2024.

Certification ISO

Luminus S.A. est certifiée ISO 45001 depuis 2019 (et OHSAS 18001 depuis juin 2013). La certification ISO 45001 de Luminus est valable pour trois ans, jusqu'au 17 juillet 2025.

Les indicateurs

Pour la deuxième année consécutive, aucun accident chômant chez Luminus SA

En 2024, Luminus S.A. n'a déclaré aucun accident avec arrêt de travail. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de zéro. À titre de comparaison, le taux de fréquence dans le secteur de l'énergie belge en 2023 était de 4,31 et le taux (global) de gravité de 0,26.

Chantier de la nouvelle centrale de Seraing : six accidents chômants à déplorer

Chez les sous-traitants proprement dits, aucun accident du travail chômant n'a été enregistré en 2024, contre quatre en 2023. En 2024, le taux de fréquence est donc de zéro, tout comme le taux de gravité total (employés propres + sous-traitants).

Sur le chantier de la nouvelle centrale de Seraing, piloté par le consortium Cobra Sener General Electric (qui n'est pas à proprement parler un "sous-traitant" de Luminus), six accidents sont à déplorer, malgré l'accent mis sur la sécurité lors des visites de contrôle effectuées par les équipes Luminus.

- En février, un intervenant a glissé d'une échelle et s'est tordu le genou, entraînant un arrêt de travail de 45 jours.
- En septembre, un travailleur a été blessé à la main, au flanc et aux côtes lorsqu'un panier élévateur s'est subitement décroincé et l'a percuté. Cela s'est traduit par 2 jours d'arrêt de travail et 14 jours de travail adapté.
- En octobre, un travailleur s'est foulé la cheville en descendant d'un véhicule de chantier, entraînant un arrêt de travail de 9 jours. L'enquête a été clôturée sans mesures correctives.
- En novembre, un travailleur a glissé sur le premier échelon d'une échelle, ce qui a entraîné une blessure à l'épaule et un arrêt de travail de 20 jours.
- Début décembre, une glissade dans la boue d'un travailleur s'est traduite par 25 jours d'arrêt (accident déclaré après la clôture de l'année 2024).
- En décembre, un intervenant a fait une chute d'environ 4,5 mètres. Il a été transporté à l'hôpital, où son état a été jugé non critique. Néanmoins, la durée totale de l'arrêt de travail (encore en cours à la date de publication de ce rapport) n'est pas connue. L'enquête sur les causes de l'accident était encore en cours fin décembre 2024.

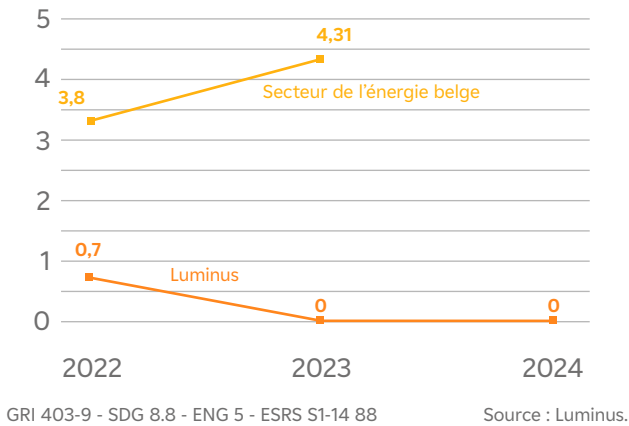
Nouvelle augmentation des heures de formation à la sécurité

En 2024, un total de 8 638 heures a été consacré à la formation à la sécurité, soit une augmentation de 16,9% par rapport à 2023. L'augmentation est due à un effort particulier de formation sur la matrice de formation HSE (près de 5 000 heures), et aux efforts de pédagogie "Zero Harm" dans les équipes (plus de 3 500 heures).

	2022	2023	2024
Heures de formation consacrées à la sécurité - GRI 403-5 - SDG 8.8 - ENG 5	6 422	7 391	8 638
Accidents chômants - SDG 8.8 - ENG 5 - ESRS S1-14 88	1	0	0
Accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	3	4	0
Taux de fréquence des accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	2,9	3,8	0

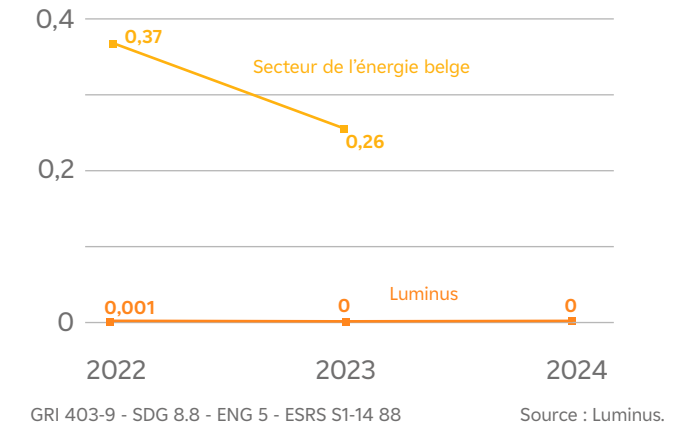
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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



Taux de gravité global

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.



Qualité de vie au travail : la motivation en hausse

La plupart des indicateurs relatifs au bien-être sont en amélioration en 2024 - notamment la motivation.

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. Par exemple, 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. Pour mesurer l'évolution du bien-être sur l'ensemble des sites et proposer des actions adaptées, Luminus fait appel à différents outils.

L'entreprise compte huit personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne. La motivation et la satisfaction du personnel sont mesurées annuellement. Les résultats de l'enquête sont discutés dans chaque équipe et donnent lieu à des plans d'action spécifiques.

En outre, le programme « Light Up », lancé en 2022 par l'équipe Ressources humaines englobe une variété d'outils, d'actions et d'initiatives ayant pour but de sensibiliser à l'importance du bien-être au travail.

Light Up se construit autour de quatre piliers, connus en interne sous le nom des « quatre batteries » :

- la batterie mentale (gérer le stress et apprendre à se déconnecter) ;
- la batterie physique (exercice régulier, sommeil de qualité, alimentation équilibrée) ;
- la batterie sociale (la cohésion entre collègues) ;
- la batterie spirituelle (valeurs personnelles et sens du travail).

Parmi les outils fournis pour aider les individus à gérer leur stress et leur niveau d'énergie, Luminus propose différents e-learning et ateliers.

Les indicateurs

Nette augmentation 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 (la société Ipsos, dans le cadre d'un contrat groupe EDF).

Six questions¹ permettent de mesurer la motivation.

Les résultats de l'enquête 2024 montrent que la motivation est en hausse par rapport à l'année précédente. Le taux d'engagement² a augmenté de 80% en 2023 à 85% en 2024. Ce résultat est nettement supérieur à celui de la moyenne belge (70%), et fait partie des plus élevés au sein du

Groupe EDF. Le taux de participation à l'enquête était de 92%, le taux le plus haut depuis 2020.

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

¹ Les six questions sont les suivantes : « Je suis fier(e) de dire que je travaille chez EDF/Entité » - « Je crois fermement dans les ambitions d'EDF » - « Je me sens impliqué(e) dans les changements mis en œuvre au sein de mon unité » - « Je suis satisfait(e) du contenu de mon travail » - « Je suis optimiste quant à mon avenir au sein du groupe EDF » - « Je recommanderais EDF/Entité comme un bon endroit où travailler. »

	2022	2023	2024
Taux d'engagement du personnel	78%	80%	85%

² Le taux d'engagement correspond à la moyenne des réponses positives à six questions précises. Cet indice mesure à la fois l'attachement à l'entreprise et le niveau de motivation et d'implication des collaborateurs.



CAPITAL HUMAIN – SANTÉ, SÉCURITÉ ET BIEN-ÊTRE

Les salariés font de plus en plus appel aux personnes de confiance internes

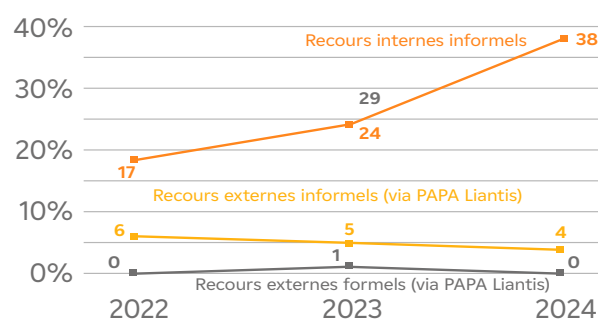
En 2024, le nombre de recours aux personnes de confiance interne a augmenté de 58,3 % par rapport à 2023. Parallèlement, le nombre de demandes informelles adressées aux personnes de confiance externes de Liantis – un service spécialisé dans le soutien psychosocial – a légèrement diminué. En 2024, en plus de ces demandes informelles, aucune demande formelle d'intervention n'a été introduite auprès des conseillers en prévention psychosociale externes de Liantis.

Les personnes de confiance internes, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mécontentes, stress, harcèlement, violence sur le lieu de travail). Depuis 2010, Luminus bénéficie d'un réseau de personnes de confiance internes diversifié, tant en termes de genre, de langue, de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau comptait 8 personnes en 2024 (soit 7 de plus que les exigences légales).

Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne. En 2024, un sondage réalisé par intranet a toutefois permis de constater que 46% des personnes ayant répondu au sondage ne connaissaient pas l'existence des personnes de confiance (56% connaissaient l'existence du réseau et des personnes à contacter). Une campagne d'information a donc été menée en interne - également à l'occasion du recrutement d'une huitième personne, qui a permis de donner plus de visibilité à cette thématique.

Cette visibilité accrue peut avoir entraîné un plus grand nombre de recours en 2024, de même que la mise en place d'un nouveau système d'évaluation des performances, qui a généré quelques incompréhensions. L'augmentation observée tend à montrer que le premier niveau de recours en interne joue bien son rôle - les recours externes et les plaintes formelles sont en baisse.

Recours informels aux personnes de confiance



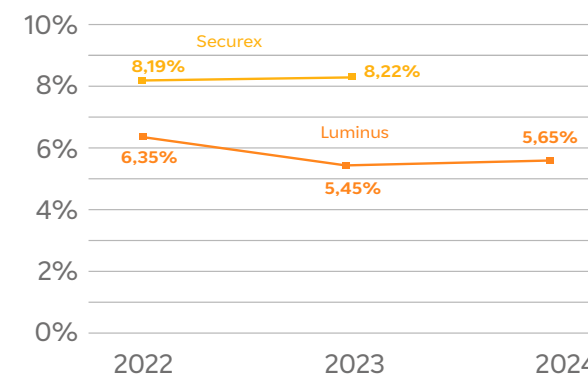
SDG 3 - ENG 5 - ESRS S1-17 103b

Source : Luminus.

Très légère augmentation de l'absentéisme

Le taux d'absentéisme a légèrement augmenté : 5,65 % en 2024, contre 5,45 % en 2023. Cette légère augmentation est principalement liée à la hausse de l'absentéisme de courte durée, tandis que l'absentéisme de longue durée est resté stable. Malgré cette augmentation, l'absentéisme reste toujours inférieur à la moyenne belge, selon la référence Securex.

Taux d'absentéisme



SDG 3 - ENG 5

Source : Luminus.

Un programme dédié à l'équilibre vie professionnelle / vie personnelle

Depuis 2023, un programme « Revitalize your work-life balance » a été mis en place en collaboration avec un prestataire externe, axé sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que sur l'adoption d'habitudes saines, productives et durables, au travail et à la maison. Après une phase pilote réussie avec un groupe restreint de participants en 2023, ce programme a été proposé de manière structurelle au sein de l'organisation début 2024. Trois sessions ont eu lieu en 2024, chacune comprenant quatre ateliers. La participation se fait d'une part sur invitation pour les salariés prioritaires (déterminés via l'auto-évaluation annuelle) et d'autre part par inscription libre pour tous les salariés intéressés.

Une offre de formation clarifiée, des parcours structurés

Dans un secteur en constante évolution, tant technologique et commerciale que réglementaire, les compétences doivent évoluer en permanence. Ainsi, l'entreprise doit préserver la maîtrise de ses métiers traditionnels tout en investissant dans de nouvelles compétences. Cela suppose l'identification des postes et des profils clés, l'attraction de nouveaux talents, et la fidélisation des collaborateurs les plus performants, notamment grâce à des programmes de formation continue.

Le cadre

Luminus s'engage à créer un environnement sûr où chacun se sent motivé et encouragé à apprendre. Pour cela, le département Learning & Development (L&D) propose un large éventail de parcours d'apprentissage structurés et de qualité, axés sur trois grands thèmes :

1. les compétences transversales,
2. l'intégration des nouveaux collègues, et
3. le leadership.

La politique de formation repose sur plusieurs principes fondamentaux :

1. Les besoins en apprentissage sont identifiés à tous les niveaux : individuel, d'équipe et organisationnel. En 2024, un important travail de réflexion a été mené au niveau de l'entreprise, en collaboration avec les équipes opérationnelles, afin d'identifier plusieurs catégories de compétences transversales, à développer pour relever les défis actuels et futurs. À l'échelle de l'entreprise, cinq priorités transversales ont été définies.
2. L'apprentissage est un processus continu. Pour maximiser son efficacité, Luminus privilégie des parcours d'apprentissage étalés dans le temps, combinant diverses méthodes.
3. Chaque personne apprend à sa manière. C'est pourquoi, en complément des parcours standards, Luminus offre une large palette de solutions d'apprentissage en ligne, permettant à chacun de progresser à son rythme et selon ses préférences.

Intelligence artificielle : un programme de formation ambitieux et diversifié

En janvier 2024, Luminus a lancé un programme de transformation digitale axé sur l'intelligence artificielle, baptisé Kairos. Cette initiative s'inscrivait dans une volonté stratégique d'exploiter pleinement le potentiel de l'IA au sein de l'entreprise, en sensibilisant et en formant l'ensemble des salariés à cette technologie émergente, afin que chacun(e) se familiarise avec ses avantages et ses inconvénients. Le programme de formation à l'intelligence artificielle se décline en trois volets :

1. Introduction à l'IA : Une première immersion qui permet de comprendre les fondamentaux de l'intelligence artificielle, son fonctionnement et ses applications.
2. Sensibilisation aux risques et aux règles d'utilisation : Une étape cruciale visant à prévenir les usages inappropriés, comme la divulgation accidentelle de données sensibles ou les biais cognitifs liés à l'IA. Luminus a ainsi mis en place des « Golden Rules », des lignes directrices que tous les salariés doivent suivre.
3. L'art du prompting : Un apprentissage approfondi de la manière d'interagir efficacement avec les outils d'IA générative.

"Le but est de rendre les gens curieux et conscients des opportunités qu'offre l'intelligence artificielle. Mieux on comprend ces outils, plus on peut les utiliser de manière pertinente et efficace." insiste Marie-Laure Gauthier, Workplace Change Manager.

Une approche inclusive

Luminus a choisi une approche permettant d'embarquer l'ensemble des collègues dans l'adoption de cette nouvelle technologie. Les formations sont obligatoires pour tous, avec pour objectif que 100% des salariés les aient suivies d'ici fin 2025.

La diversité des formats proposés (e-learning, sessions en présentiel et workshops pratiques) permet de répondre aux besoins variés des équipes.

Les résultats à mi-parcours

Un an après son lancement, au 31 décembre 2024, le programme affiche des résultats prometteurs. Déjà 50% des salariés ont suivi les formations, et les retours sont globalement très positifs. Les workshops, en particulier, sont appréciés pour leur approche pratique. Au total, 722 collaborateurs ont suivi au moins une formation en intelligence artificielle, totalisant 2 430 heures d'apprentissage.

« Notre priorité est d’inspirer nos collègues à faire de Luminus une communauté résiliente et soudée, où chacun encourage l’autre à développer ses compétences et approfondir son expertise », explique Evelien De Kerpel, Directrice People Engagement.

Chaque année, chaque salarié est invité à élaborer un plan de développement personnel, prenant ainsi pleinement en main sa progression professionnelle. Chaque salarié organise au minimum deux entretiens qualitatifs annuels avec son manager pour discuter de ses besoins d’apprentissage et de ses objectifs de carrière. Ces échanges permettent de formaliser les axes de développement sur la plateforme, en accord avec le manager. MyDevelopment propose des guides d’entretien et assure le suivi des engagements pris.

Au niveau des équipes, les people managers identifient également les besoins en formation, auxquels L&D répond par des parcours sur mesure, adaptés aux réalités spécifiques de chaque groupe. Enfin, concernant les évaluations annuelles de performance : les objectifs sont fixés en janvier en concertation entre le manager et l’équipe. Ils sont suivis et ajustés tout au long de l’année, avant une évaluation finale au dernier trimestre. Tous les salariés participent à ce processus, à l’exception de 111 personnes sous contrat « aux anciennes conditions » (au 31 décembre 2024), pour lesquels aucun cycle d’évaluation formel n’est prévu.

Les indicateurs

Les heures de formation se stabilisent à un niveau élevé

En 2024, le nombre moyen d’heures de formation par salarié s’élève à 62,28 heures, contre 58,8 heures en 2023. Cela représente une augmentation de 5,92 %. Ces heures de formation correspondent à 4,33 % du total des heures travaillées.

1 187 salariés (99,91% de l’effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2024.

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

2022	2,53
2023	4,12
2024	4,33

GRI 404-1

Source : Luminus.

Un tiers des postes vacants pourvus en interne

Chez Luminus, la plupart des offres d’emploi sont d’abord publiées en interne pendant deux semaines via l’intranet, avant d’être diffusées à l’extérieur. Si un salarié est intéressé par un poste interne, son supérieur ne peut pas refuser ce changement. Seule la durée de la période de transition – limitée à un maximum de six semaines – est négociable.

Cette politique de mobilité interne, combinée au plan de formation individuel discuté avec le manager, contribue

à un taux élevé de mobilité interne. En 2024, 34 % des postes vacants ont été pourvus en interne, contre 41 % en 2023. Au total, 74 collaborateurs ont accédé à une nouvelle fonction après une candidature interne réussie.

	2022	2023	2024
Proportion de postes pourvus par voie interne	27%	41%	34%
Nombre de cadres en mission à l’étranger	3	5	5

Opportunités internationales : cinq cadres au service de projets 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 2024, cinq 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 six en 2024.

	2022	2023	2024
Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	46	65	74
Nombre moyen d’expatriés chez Luminus	4	6	6

Dialogue social : cinq conventions collectives d'entreprise signées en 2024

Luminus s'efforce d'entretenir un dialogue social constructif avec ses salariés et leurs représentants et soutient la négociation collective, afin d'aboutir à des accords équitables, préservant les intérêts de l'employeur comme des travailleurs.

Le cadre

Employant uniquement des travailleurs en Belgique, Luminus S.A. respecte les obligations nationales et européennes en matière de dialogue social, comme la liberté d'association syndicale et le droit de négocier des conventions collectives. Les salariés du secteur "Énergie" peuvent adhérer à l'une des trois organisations interprofessionnelles syndicales (ACVLB-CGSLB, ACVCSC, ABVV-FGTB (Gazelco)) ou à la CNC (Confédération Nationale des Cadres). Des élections sociales sont organisées tous les quatre ans. Les représentants élus lors de ces élections siègent au Conseil d'Entreprise (CE) et au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail (CPPT), et, en cette qualité, représentent tout le personnel.

Enfin, des délégations syndicales sont également mises en place dans l'entreprise et sont chargées, entre autres, de la négociation des conventions collectives de travail.

Conventions collectives de travail

Le dialogue social est mené au sein de structures sectorielles (Luminus fait partie de la commission paritaire 326) ou propres à l'entreprise (en délégation syndicale). Dès lors, Luminus négocie des conventions collectives de travail interne séparées (CCT d'entreprise), en plus des conventions sectorielles et interprofessionnelles. Ces conventions sont garantes de la réalité des négociations avec les représentants des employés, en vue de définir

les conditions de travail et le salaire des travailleurs. Dans ce contexte, 100% des salariés de Luminus sont couverts par des conventions collectives de travail et reçoivent un salaire adéquat, conforme aux benchmarks applicables (et revu annuellement pour les cadres). Cependant, l'application des CCT n'est pas uniforme pour tous les salariés. En effet, en fonction des sujets traités, certaines CCT concernent l'ensemble du personnel, tandis que d'autres sont spécifiquement destinées aux cadres ou aux employés barémisés. Par exemple, Luminus négocie des CCT concernant un bonus collectif pour le personnel barémisé au niveau de l'entreprise.

Un comité d'entreprise européen, deux représentants Luminus

Les discussions sur les intérêts des travailleurs ont également lieu au niveau du comité d'entreprise européen (CEE) du groupe EDF, composé de 38 représentants des salariés de la société mère et des filiales européennes (françaises, allemandes, britanniques, italiennes, belges et polonaises) – dont deux représentants Luminus.

Tous les travailleurs du groupe EDF sont couverts par les dispositions de l'accord-cadre mondial sur la responsabilité sociale, qui s'applique à toutes les filiales contrôlées. Le Comité mondial de Dialogue sur la Responsabilité Sociale du groupe EDF (CDRS) est en charge du suivi de cet accord et encadre le dialogue social international sur la Responsabilité sociale du Groupe.

Le CDRS est composé de représentants de l'ensemble des signataires de l'accord : 11 organisations syndicales (dont deux sont représentées par des salariés Luminus) et 2 fédérations syndicales mondiales (PSI et IndustriALL).

Au-delà des conventions collectives et des accords d'entreprise, Luminus s'engage dans son Code de conduite à respecter des lignes directrices établies au plan international, telles que les normes fondamentales du travail de l'Organisation internationale du travail (OIT : C87, C98 et C135) et les droits des travailleurs mentionnés dans le Pacte mondial des Nations unies.

Les indicateurs

Chez Luminus, 15% des salariés cadres et 65% des salariés barémisés sont affiliés à une organisation syndicale. Lors des élections sociales de 2024, 12 mandats ont été attribués au sein du Conseil d'entreprise (CE) et 20 mandats répartis entre les trois Comités pour la prévention et la protection au travail (CPPT).

En 2024, en plus des conventions sectorielles, cinq CCT d'entreprise ont été négociées. Celles-ci concernent respectivement : les avantages non récurrents liés aux résultats (CCT 90) pour les salariés soumis à une classification barémique, une nouvelle grille salariale pour ces mêmes salariés, ainsi que trois conventions collectives relatives à l'octroi de chèques éco, cadeaux et culture pour l'ensemble du personnel (employés barémisés et cadres).

Des indicateurs Diversité, Équité et Inclusion qui évoluent positivement

Après le diagnostic établi en 2023, le plan d'action Diversité, Équité et Inclusion semble déjà porter quelques fruits : le nombre de femmes cadres et de nationalités est en hausse.

Le cadre

Luminus met tout en œuvre afin d’éviter toute discrimination et de prendre en compte la diversité à chaque étape de l’emploi, depuis le processus de recrutement jusqu’à l’accès aux postes clés. La non-discrimination est l’une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus, qui rappelle les dispositions de la loi du 10 mai 2007¹.

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 ».

En outre, la réussite collective, « all together », est l’une des trois valeurs fondamentales de l’entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».

En 2023, des lignes directrices ont été établies et portées à la connaissance de tout le personnel via l’intranet de Luminus. Elles explicitent notamment le processus de recours en cas de suspicion de discrimination.

¹ Cette loi 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.

Les indicateurs

Le nombre de femmes cadres augmente (+16%)

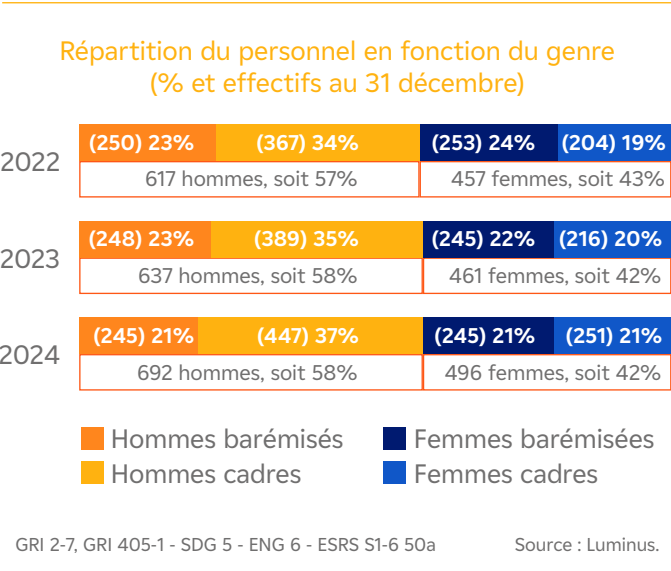
Les femmes représentent 42% du personnel de Luminus.

Par rapport à 2023, le nombre de femmes cadres a augmenté de 16% en 2024 (contre 15% pour les hommes). En 2024, les femmes cadres représentent 36% des effectifs cadres et 21% de l’ensemble du personnel. La proportion de cadres (femmes et hommes) était de 58% en 2024, au lieu de 55% en 2023.

Des congés de naissance pris à hauteur de 88%

Au total, 17 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de naissance en 2024 (au lieu de 21 en 2023). 15 de ces salariés ont pris la totalité des congés alloués (soit 20 jours, depuis le 1er janvier 2023). Le pourcentage de congés pris en 2024 était de 88% contre 81% en 2023.

NB : Pendant les trois premiers jours du congé de naissance, un travailleur conserve sa rémunération complète à charge de Luminus. Au cours des jours suivants du congé, il perçoit une allocation versée par les institutions de paiement de l’assurance soins de santé et indemnités (mutualités).



	2022	2023	2024
Pourcentage de jours de congés de naissance effectivement pris par rapport au total autorisé - SDG 5 - ENG 6 - ESRS S1-15 93b	81%	81%	84%

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, horaire flexible, 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.

	2022	2023	2024
Pourcentage de personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail - SDG 10.2 - ENG 6 - ESR5 S1-12 79	1	1	1
Nombre de nationalités - SDG 10.2 - ENG 6	15	18	26
Pourcentage de salariés belges	93%	93%	92,51%

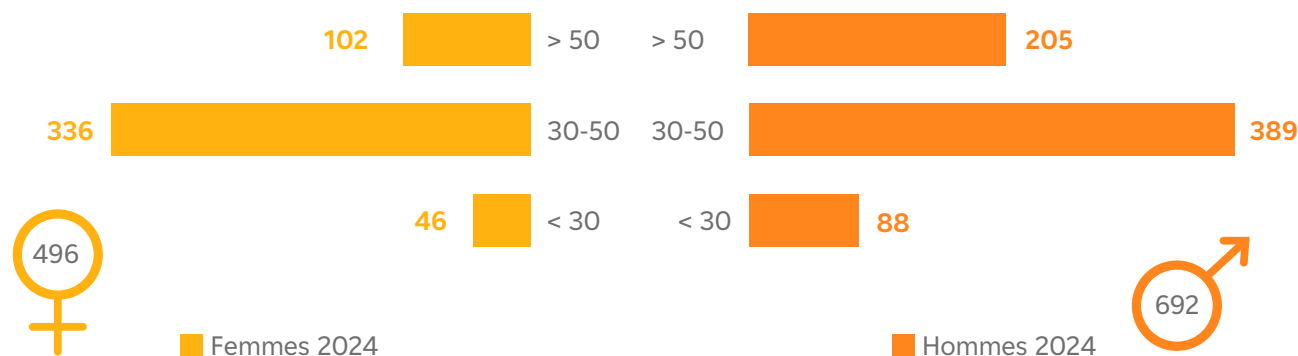
Vingt-six nationalités

Le nombre de nationalités dénombrées au sein du personnel Luminus (hors expatriés) est en augmentation, soit 26 au 31 décembre 2024, au lieu de 18 en 2023. Cette augmentation est accueillie avec satisfaction, car Luminus aspire à être un reflet de la société civile. Les salariés de nationalité belge représentent 92,51% du total. Les trois autres nationalités les plus représentées, française, néerlandaise et italienne, constituent 4% de l'effectif total.

Pyramide des âges

Le graphique ci-contre décrit des classes d'âge conformes à celles requises par la directive européenne CSRD. Au-dessus de 50 ans, les hommes sont nettement plus nombreux que les femmes, notamment du fait que l'activité industrielle de Luminus est plus ancienne que son activité commerciale.

Pyramide des âges par genre (% et effectifs au 31 décembre)



Source : Luminus.

Des actions concrètes pour promouvoir la diversité, l'inclusion et l'égalité

Le plan d'action élaboré en 2023 pour faire progresser la diversité et le sentiment d'équité et d'inclusion au sein de Luminus a été approuvé en début d'année 2024. Sa mise en œuvre s'étale sur plusieurs années.

Mise en œuvre du plan d'action DE&I

En mars 2024, le plan "Diversité, Équité et Inclusion" a été formellement approuvé par les syndicats, le comité de direction (Comex) et Actiris. Il s'agit d'un plan d'action triennal, avec des mesures couvrant les années 2024, 2025 et 2026. Ce plan est un cadre orienté vers l'action, visant davantage d'inclusion et d'égalité des chances, en luttant contre la discrimination et en favorisant la représentation des groupes minoritaires dans les effectifs, les promotions, la visibilité interne et le positionnement externe.

Le plan "DE&I" avait été élaboré en collaboration avec Actiris courant 2023. La première étape avait consisté à signer une déclaration d'intention et à mettre en place un groupe de volontaires. Ensuite, la situation existante a été analysée en profondeur et, sur cette base, des actions ciblées avaient été choisies, budgétisées et soumises à l'approbation d'Actiris. Ces actions sont mises en œuvre sur une période allant de 2024 à 2026. Après deux ans (en 2026), la mise en œuvre du plan doit être évaluée et, en cas de résultats positifs, le label officiel bruxellois de diversité sera octroyé.

Quelques actions déjà lancées en 2024 : le renforcement du réseau des personnes de confiance, pour assurer leur présence et diversité sur chaque site, l'intégration de la thématique DE&I dans les trajets de formation de leadership et d'onboarding, ainsi que la participation à l'Antwerp Pride en août 2024.

Enquête DE&I 2024

En 2024, une nouvelle enquête sur la diversité, l'équité et l'inclusion a été menée par un partenaire externe. Le taux de participation à cette enquête s'est élevé à 66%. Par rapport à 2023, le sentiment d'équité est resté stable, et le sentiment d'inclusion a légèrement progressé, les scores étant déjà élevés. En 2024, 83% des collaborateurs ont indiqué se sentir traités de manière équitable au sein de l'organisation, contre 82% en 2023. Concernant le sentiment d'inclusion, il atteint 93%, une amélioration par rapport à 89% en 2023. Afin de garantir une transparence maximale et de renforcer la sensibilisation autour des questions de DE&I, tous les résultats de cette enquête ont été partagés avec l'ensemble des collaborateurs de Luminus.



Participation à la Pride à Anvers

Le 10 août, une trentaine de salariés de Luminus, issus des communautés LGBTQIA+ et alliés, ont participé avec leurs familles à la Pride d'Anvers. Cet événement a rassemblé plus de 170 000 personnes autour du thème « Many Voices, One Pride ». Cette participation reflète l'engagement de Luminus en faveur de la diversité et de l'inclusion.

« Nous continuons à bâtir activement un environnement de travail qui encourage l'ouverture et l'inclusivité, car nous croyons que tout le monde peut être authentique et se sentir respecté. Cet événement nous rappelle pourquoi il est essentiel de rester mobilisés » explique Adrien Marchitelli, HR Manager en charge de la politique DE&I.

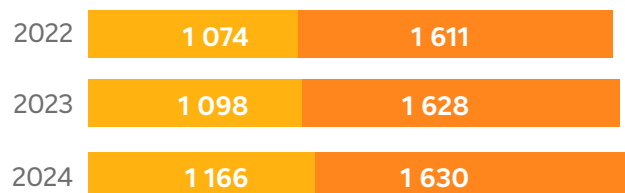


Des embauches en hausse, pour concrétiser Electrify 2030

Augmentation des effectifs du groupe

Au 31 décembre 2024, l'effectif global du groupe Luminus, filiales comprises, atteignait 2 796 personnes, soit une augmentation de 2,6% par rapport à l'année 2023. Les filiales représentent 58,3% de l'effectif total du groupe Luminus.

Effectifs du Groupe Luminus

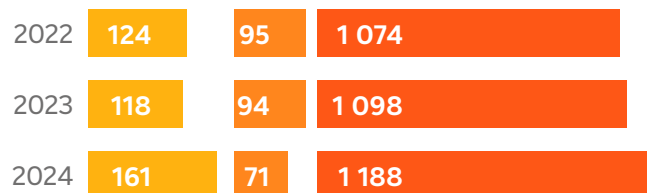


■ Effectif total de Luminus S.A. au 31 décembre
■ Effectif total des filiales de Luminus au 31 décembre

NB : Les données publiées en 2022 et 2023 concernant les effectifs des filiales ont été modifiées pour harmoniser le périmètre considéré.

Source : Luminus.

Mouvements du personnel Luminus S.A.



■ Arrivées ■ Départs
■ Effectif total au 31 décembre

GRI 2-7, GRI 401-1 - ESRS S1-6 50c

Source : Bilan social 2024.

Légère augmentation des effectifs

Les effectifs de Luminus S.A. restent en hausse (+2,2%). Le nombre d'embauches est légèrement en baisse (-4,8%). Cela est en partie dû à la forte augmentation des postes pourvus par voie interne (cf. page 84) ainsi qu'à la baisse des contrats temporaires, expliquée ci-après. À noter qu'en 2021, le nombre d'embauches était considérablement plus élevé en raison de l'acquisition d'Essent Belgium.

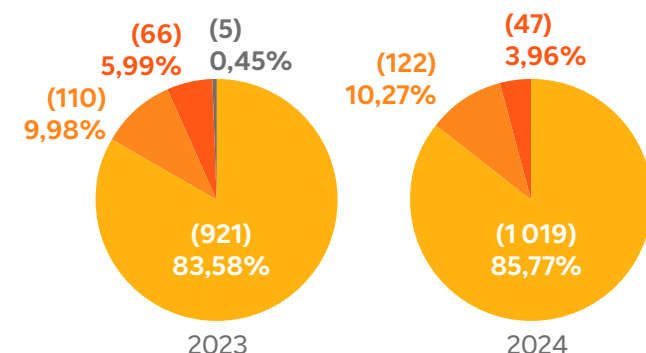
Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (96%)

En 2024, la proportion de contrats à durée indéterminée à temps plein est en légère hausse, tandis que la proportion de contrats à durée indéterminée à temps partiel est en baisse. La proportion des contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) sont en baisse. Ils représentent 3,96% de l'effectif total au lieu de 5,99% en 2023. En 2024, le recours à l'intérim est en baisse (effectif moyen de 5,5 contrats d'intérim au lieu de 9,2 en 2023).

Près de 20% du personnel travaille à temps partiel

En 2024, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en très légère baisse (18,1% du total des effectifs au lieu de 19,3% en 2023). Le nombre de femmes travaillant à temps partiel est en hausse (+2,45%), tandis que le nombre d'hommes travaillant à temps partiel est en baisse (-2,04%).

Types de contrat (%)



■ Contrats durée indéterminée, temps plein
■ Contrats durée indéterminée, temps partiel
■ Contrats durée déterminée, temps plein ou partiel
■ Intérimaires : effectif moyen sur l'année, sur base des attestations fournies par les agences d'intérim

GRI 2-7 - SDG 8.8 - ENG 5

Source : Bilan social 2024.

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



■ Femmes ■ Hommes

GRI 2-7

Source : Luminus.

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE





Des résultats financiers satisfaisants, basés sur une solide performance industrielle et commerciale

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 dans la durée et d'investir dans [son] avenir. Le bénéfice d'exploitation de Luminus doit permettre de financer la maintenance et le renouvellement de l'ensemble des actifs ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, qu'elles soient commerciales, technologiques ou sociétales.

Le cadre

Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose de pérenniser son parc de production actuel, d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production d'électricité et fourniture d'énergie), et d'investir dans les services énergétiques, les énergies renouvelables et les technologies innovantes. En outre, compte tenu de la complexité de l'équilibre production/consommation du pays, Luminus construit un nouveau cycle combiné gaz, sur le site de Seraing. Les décisions concernant l'affectation des dividendes sont prises chaque année lors de l'assemblée générale annuelle, qui se tient fin avril.

Les comptes annuels détaillés de Luminus S.A./ NV sont consultables sur le site web de la Banque Nationale de Belgique.

Les indicateurs

Diminution du chiffre d'affaires, du fait de la baisse des prix

Le chiffre d'affaires 2024 s'établit à 3,7 milliards d'euros, soit une diminution de près de 20% par rapport à 2023, principalement due à la baisse des prix de l'énergie.

Résultat d'exploitation : 338,2 millions d'euros

Le résultat d'exploitation s'établit à 338,2 millions d'euros, au lieu de 104,43 millions d'euros en 2023. Ce résultat positif résulte de multiples facteurs. Les charges opérationnelles ont diminué, de manière générale. Les amortissements sont en baisse, suite à l'arrêt de deux centrales nucléaires et à la décision d'extension de deux autres centrales. La taxe exceptionnelle sur le chiffre d'affaires qui a grevé les résultats en 2022 et 2023 n'est plus d'application en 2024. Par ailleurs, l'année 2023 avait été marquée par une charge exceptionnelle suite à l'accord, signé en décembre 2023, entre Engie et le gouvernement belge, ce qui avait conduit à la reconnaissance d'une provision pour traitement des déchets radioactifs de l'ordre de 270 millions d'euros.

Bénéfice net en hausse : 293 millions d'euros

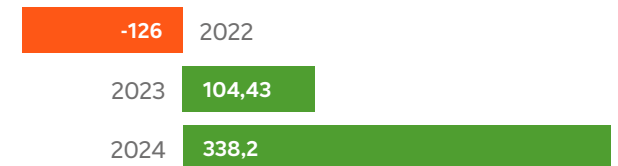
En 2024, le résultat net s'établit à 292,8 millions d'euros, au lieu de 82,1 millions d'euros en 2023. L'écart avec le résultat d'exploitation est principalement lié à des charges financières incluant des pertes de valeur sur des immobilisations financières et à des charges de désactualisation sur la provision pour traitement des déchets radioactifs.

Chiffre d'affaires en milliards d'euros



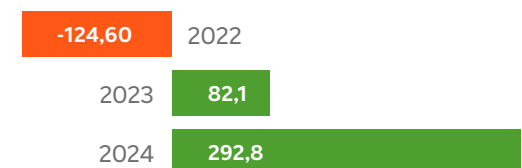
Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 25 avril 2025 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 25 avril 2025 (BGAAP).
GRI 201-1

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 25 avril 2025 (BGAAP).
GRI 201-1

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

81% des investissements consacrés aux énergies renouvelables

En 2024, les investissements directs de Luminus s'élèvent à 92 millions d'euros (équivalent BEGAAP). Les investissements réalisés par Luminus dans les énergies renouvelables, soit directement, soit via les sociétés filiales avec des partenaires locaux atteignent 74,8 millions d'euros, soit 81% du total.

Investissements en millions d'euros

2022	158,85
2023	125,32
2024	92

GRI 203-1 Source : Luminus.

Trésorerie nette : 445 millions d'euros

La trésorerie nette s'établit à 445 millions d'euros, soit une augmentation de 159 millions d'euros par rapport à 2023. Cette évolution positive est principalement liée à l'évolution du résultat et à une gestion prudente de la trésorerie. Ce niveau de trésorerie est nécessaire pour envisager les décaissements à venir au titre de la prolongation des réacteurs nucléaires, et permettre à Luminus de jouer pleinement son rôle dans la décarbonation et l'électrification des usages.



PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Total du bilan : 2 822 millions d’euros

Le total du bilan au 31 décembre 2024 atteint 2 822 millions d’euros, en baisse de 43 millions d’euros par rapport à 2023. Les évolutions des différents postes du bilan sont détaillées dans le rapport du Conseil d’Administration à l’assemblée générale du 29 avril 2025. Les capitaux propres sont en hausse en raison du résultat net positif. Ils s’établissent à 702,9 millions d’euros (soit une hausse de 45% par rapport à 2023). Le capital social est inchangé, à 491 millions d’euros.

Affectation du résultat

Le Conseil d’Administration du 21 mars 2025 a proposé une allocation du résultat, après apurement des pertes reportées des années précédentes, comme suit : une allocation à la réserve légale de 8 millions d’euros (obligation légale), une distribution de dividende de 80 millions d’euros et un bénéfice à reporter net de 70 millions d’euros. Cette proposition a été validée lors de l’assemblée générale du 29 avril 2025.

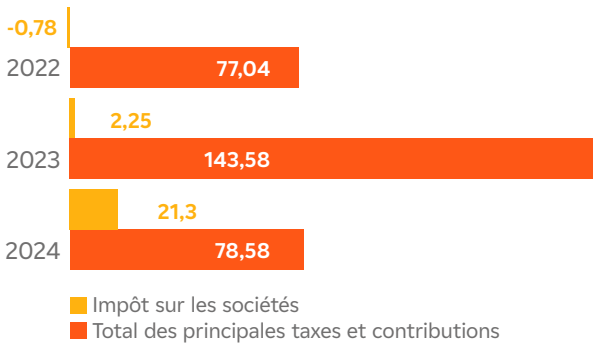
Total des taxes et contributions : 78,58 millions d’euros

En 2024, le montant de l’impôt sur les sociétés payé par Luminus s’élève à 21,3 millions d’euros. Luminus a payé, y compris l’impôt sur les sociétés, un total de 78,58 millions d’euros en taxes et prélèvements. Cela représente une baisse par rapport à 2023. La principale raison en est la taxe exceptionnelle sur le chiffre d’affaires de l’énergie éolienne et nucléaire, qui n’était applicable que pour 2022 et 2023, ainsi qu’une réduction de la contribution nucléaire en raison des prix de l’énergie plus bas. Luminus est en outre soumis aux précomptes professionnels, aux précomptes sur les revenus mobiliers et immobiliers, ainsi qu’à des taxes sur la force motrice et les eaux usées.

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

En 2024, Luminus a bénéficié d’une réduction du précompte professionnel d’un montant de 1,4 million d’euros, du fait de ses initiatives en Recherche et développement. Les investissements dans l’innovation ont généré une économie d’impôts d’environ 2,2 millions d’euros. L’économie d’impôts au titre des investissements 2024 dans les énergies renouvelables s’élève quant à elle à 4,45 millions d’euros.

Impôts et contributions versés en millions d’euros



GRI 201-1

Source : Luminus.

Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre réacteurs nucléaires belges, Luminus est tenue de contribuer aux coûts d’exploitation, de maintenance, de mise à niveau et de démantèlement de ces centrales, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l’exploitant des quatre réacteurs (Engie) et comprennent une composante « frais de gestion ». Luminus est également tenue de supporter les coûts de traitement des déchets irradiés pour ces centrales, également à hauteur de sa quote-part.

Fin 2024, les provisions au titre du démantèlement des centrales nucléaires s’élèvent à 348 millions d’euros (349 millions d’euros fin 2023) alors que les dépenses cumulées liées au combustible utilisé s’élèvent à 793 millions d’euros à fin 2024 (769 millions d’euros fin 2023). Au total, Luminus a constitué des provisions pour environ 1 360 millions d’euros au titre de ses participations¹ dans quatre réacteurs nucléaires belges.

¹ Concernant la contribution nucléaire, le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2025, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d’une part, un montant minimum annuel et d’autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l’évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l’électricité.

ANNEXE

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES : HISTORIQUE





La matrice de matérialité 2015 et ses évolutions : historique

Le jury du meilleur rapport développement durable belge ayant recommandé, lors du concours 2017, que le dernier rapport RSE publié retrace l'historique des travaux relatifs à la grille de matérialité, la présente annexe résume les informations publiées dans les rapports précédents, y compris celui concernant 2022.

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

Méthodologie suivie en 2015

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

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

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

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

Parties prenantes consultées en 2015

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

Des parties prenantes aux avis très contrastés

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

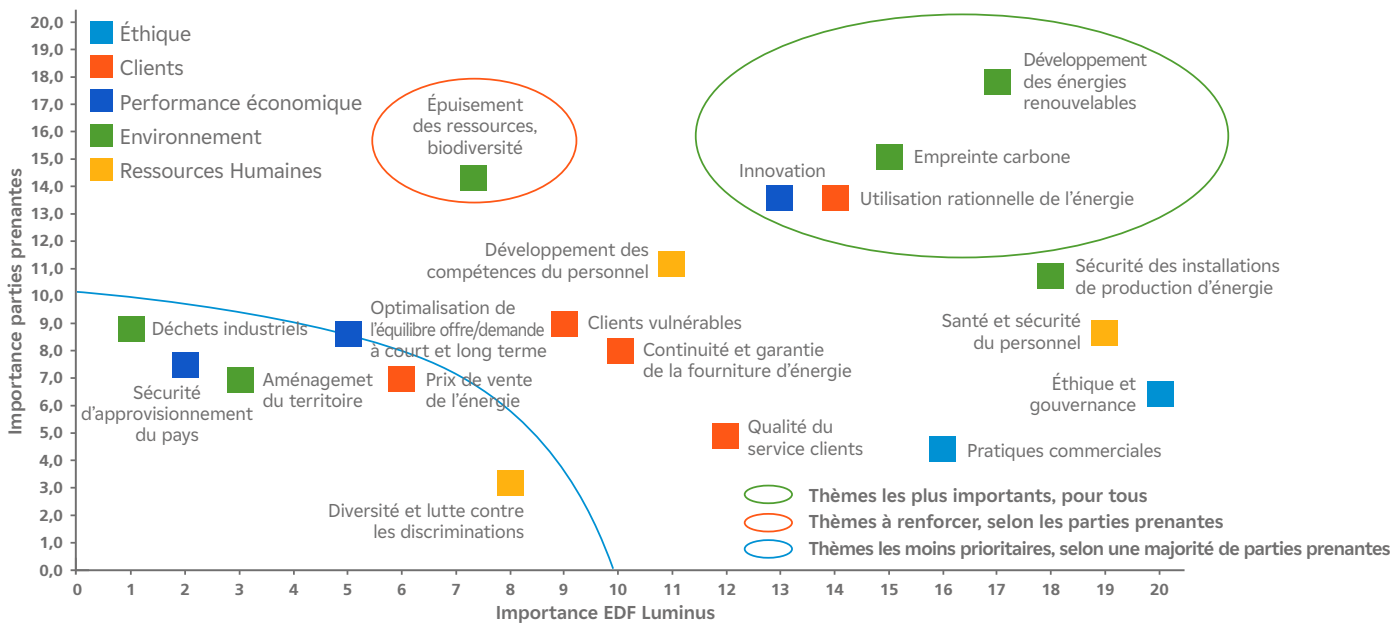
- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique se concentrait sur les thématiques environnementales.
- Certaines ONG accordaient une grande importance à des thématiques peu prioritaires selon d'autres, comme les déchets industriels.
- Les pouvoirs publics avaient des préoccupations très spécifiques, liées à la continuité de la fourniture ou à l'équilibre global offre/demande.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES – ANNEXE

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

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

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



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

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

Les 15 thèmes prioritaires du rapport RSE 2015

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

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

Évolutions de la grille de matérialité depuis 2015

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

Évolution 2016

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach », au sens GRI du terme, deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. En effet, compte tenu de la transformation à mettre en oeuvre dans l'entreprise, ces sujets gagnaient en importance. Ils sont donc devenus des « thèmes matériels », auxquels ont été associés une description des enjeux et des processus, ainsi que des indicateurs formalisés.

A noter également une évolution symbolique, annonciatrice de développements futurs : le thème « Innovation » a pris son autonomie, pour devenir un chapitre à part entière, distinct du chapitre « Performance Economique ».

Des avis externes régulièrement sollicités

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

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

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

Évolution de la structure du rapport en 2018

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

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

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

Consultation 2019 :

En 2019, une enquête qualitative menée auprès de 24 clients résidentiels volontaires (clients de Luminus ou non) consistait à leur demander de réaliser un « reportage » sur le rapport en ligne pour l'année 2018. Ce processus, réparti sur quatre jours, leur a permis de rentrer progressivement dans la matière, et de communiquer leurs premières impressions, avant de noter les améliorations souhaitées de façon plus détaillée.

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

Dès lors, les clients résidentiels apprennent beaucoup à la lecture du rapport. Mais les clients préféreraient pouvoir lire une version très résumée du rapport, avec quelques faits très marquants et quelques indicateurs.

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

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES – ANNEXE

Huit leaders d'opinion interviewés en 2019

Toujours en 2019, huit entretiens ont été menés auprès de leaders d'opinion par le cabinet Cap Conseil, sur les différents thèmes traités dans le rapport. Quatre des interviewés venaient du monde politique, trois du monde académique. L'équilibre linguistique a été respecté (quatre néerlandophones, quatre francophones).

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

Pour faciliter le classement des 16 thèmes traités par ordre d'importance, il leur a été proposé de lister les trois thèmes les plus importants, et les trois thèmes les moins importants. Dans le graphe ci-contre, on constate que deux thèmes environnementaux sont les plus cités, comme en 2015 : les énergies renouvelables et l'empreinte carbone. Viennent ensuite l'innovation, les solutions énergétiques et la sécurité des installations, qui ne recueillent que des « tops » et aucun « flop ».

D'autres thèmes sont beaucoup moins consensuels. Avec parfois des points de vue diamétralement opposés. C'est le cas notamment du thème « clients vulnérables », hors champ pour les uns (en Flandre, ce sont les gestionnaires des réseaux de distribution qui gèrent les clients ayant été dans l'incapacité de régler leur facture d'énergie),



point d'attention important pour les autres (en Wallonie, les clients acceptant l'installation d'un compteur à budget restent chez le fournisseur de leur choix).

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

Les modifications apportées au rapport 2019 : principaux changements

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

- Le titre du chapitre « Éthique et conformité » s'intitule désormais « Éthique et Responsabilité ».
- Le chapitre Environnement précède le chapitre Satisfaction Clients, car il est jugé prioritaire par la grande majorité des parties prenantes.
- Au sein du chapitre Clients, trois sous-chapitres ont été regroupés sous un seul titre : la Protection des consommateurs. Ce thème « ombrelle » traite successivement des pratiques commerciales, de la qualité de service et des clients vulnérables.

Le feedback du jury du rapport meilleur rapport développement durable belge jusqu'en 2019

Après avoir été nommé en tant que rapport remarquable en 2014 et 2015, le rapport RSE 2019 de Luminus a remporté trois prix dans le cadre du concours pour le meilleur rapport développement durable belge.

La participation au concours donne lieu à une évaluation du rapport par le jury, qui fournit aux participants des conseils et recommandations, afin de les aider à améliorer leurs futurs rapports.

Dans le cas du rapport Luminus, ce feedback suggérait :

- 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.

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES – ANNEXE

- 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

Modifications apportées au rapport 2020

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

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

Modifications apportées au rapport 2021

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

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

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

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

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

En février 2022, les équipes B2B et Wind ont été invitées à remplir un questionnaire concernant le rapport de développement durable sur une base volontaire, via Google Forms. Ce questionnaire avait pour objectif de vérifier si le rapport répondait bien à leurs besoins spécifiques.

Les résultats de ce sondage ont été détaillés dans le rapport RSE 2022 (cf. page 23).

Modifications apportées au rapport en 2022

En 2022, la structuration du rapport RSE de Luminus n'a fait l'objet d'aucune modification¹ – la stabilité avait été jugée préférable, compte tenu de l'évolution majeure à venir que représente la CSRD, même si Luminus n'est pas soumis à la publication d'un rapport obligatoire et certifié, en tant que filiale d'un groupe devant se conformer à la CSRD dès l'année 2024.

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

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

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

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

DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

D'importantes modifications apportées au Rapport RSE 2023, pour tenir compte de l'évolution de la réglementation européenne

Le rapport RSE 2023 de Luminus a fait l'objet d'une révision systématique de ses contenus, en référence à la nouvelle directive européenne sur la responsabilité sociétale des entreprises, qui prévoit, pour les entreprises d'une certaine taille, un reporting obligatoire à partir de 2024.

De nombreuses modifications ont été apportées dès cette année, pour faciliter les évolutions à apporter tôt ou tard – le rapport RSE de Luminus souhaite ainsi conserver sa crédibilité et son caractère « remarquable » (cf. rapport du jury du meilleur rapport développement durable belge 2022).

Les principales modifications sont présentées ci-dessous. Elles sont également mentionnées dans l'index GRI en fin de rapport.

Le chapitre « Éthique et Responsabilité » a été remplacé par un chapitre « Pratiques responsables », traitant plus largement de gouvernance, au sens de la CSRD (norme ESRS G1). Ce chapitre a été développé et divisé en six sous-chapitres : Responsabilité sociétale, Éthique et conformité juridique, Achats et ventes, Gestion des risques et audits, Sécurité informatique et protection des données, Évaluations externes. Il comprend plusieurs nouveaux indicateurs, notamment le nombre de contrôles d'intégrité effectués ou le nombre d'heures de formation relatives aux cyber-risques.

Le chapitre Environnement a été restructuré, pour anticiper l'application de la CSRD. Il compte désormais six sous-thématiques, au lieu de quatre précédemment, dont cinq reprennent les intitulés des normes E1-E5, la sixième (sécurité des installations) étant spécifique au secteur de l'énergie. Ceci se traduit par l'ajout de trois pages (hors faits marquants).

Le contenu du sous-chapitre Protection des Consommateurs a été revu en profondeur compte tenu de l'évolution des indicateurs internes d'une part, et des futures exigences posées par la CSRD d'autre part. La méthodologie d'évaluation des interactions avec les clients est détaillée en [page 60](#) (ESRS S4-2). Un cadre explicatif a été ajouté sur les moyens à disposition pour formuler une réclamation (cf. [page 62](#) - ESRS S4-3).

Le contenu du chapitre Capital Humain a également été revu pour commencer à tenir compte de la CSRD. Une sous-thématique consacrée au dialogue social a été ajoutée, comme le prévoit la norme ESRS S1-8. Plusieurs indicateurs ont été légèrement modifiés pour être en conformité complète avec ceux listés dans la norme ESRS S1, notamment en ce qui concerne la diversité, l'équité et l'inclusion.

Le chapitre Innovation a été en partie supprimé, cette thématique étant considérée comme relevant du secret d'affaires dans le cadre de la CSRD. La partie de ce chapitre consacrée aux investissements a été intégrée au chapitre Performance Économique.

Au total, toutes ces modifications se traduisent par une dizaine de pages supplémentaires, hors faits marquants, soit trois pages en plus pour les chapitres Éthique et Environnement, et deux pages en plus pour les chapitres Clients et Capital Humain.

Lorsque les indicateurs mentionnés dans le rapport sont déjà conformes aux normes ESRS, la référence à la norme est mentionnée sous le graphe, en format ESRS x-x.

Le nombre et la nature des thématiques jugées matérielles par les parties prenantes n'a pas évolué. Elles restent au nombre de 15 et sont regroupées dans 5 chapitres.





INDEX GRI — ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Éléments généraux d'information (GRI 2 : General Disclosures 2021)

Norme GRI	Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
2-1a	Nom légal	Luminus S.A.		Non
2-1b	Capital et forme juridique	S.A. ; 491 millions euros capital		Non
2-1c	Localisation du siège social	Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Saint-Josse-ten-Noode		Non
2-1d	Localisation des activités exercées	Belgique		Non
2-2	Entités incluses dans le reporting	Luminus S.A.		Non
2-3	Période, fréquence et point de contact du reporting	Deuxième de couverture	2	Non
2-4	Reformulations d'informations	Dialogue avec les parties prenantes	24	Non
2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	Contexte - Chaîne de valeur	19	Non
2-7	Employés	Capital Humain — Effectifs	10, 91	Oui
2-9	Structure et composition de la gouvernance	Instances Dirigeantes	8	Non
2-11	Présidence de l'organe de gouvernance le plus élevé	Instances Dirigeantes	8	Non
2-12	Rôle de l'organe de gouvernance le plus élevé dans la supervision de la gestion des impacts	Instances Dirigeantes	8	Non
2-16	Communication des préoccupations majeures	Pratiques Responsables	30, 32	Non
2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	Messages du Senior Management	5-7	Non
2-23	Engagements politiques	Pratiques Responsables	29-30	Non
2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs	Dialogue avec les parties prenantes Pratiques Responsables — Éthique et conformité Environnement — Biodiversité Clients - Protection des consommateurs	23 29 54 62	Non
2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de soulever des préoccupations	Pratiques Responsables — Éthique et conformité	29	Non
2-27	Conformité aux législations et aux réglementations	Pratiques Responsables — Éthique et conformité	29	Non
2-28	Adhésions à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka		Non
2-29	Approche de l'engagement des parties prenantes	Dialogue avec les parties prenantes Dialogue avec les parties prenantes : annexe	22 97-102	Non
2-30	Négociations collectives	Capital humain — Dialogue social	87	Non

¹ Vérification Externe

INDEX GRI — ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Sujets pertinents (GRI 3: Material Topics 2021)

Norme GRI	Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
3-1	Processus pour déterminer les thèmes pertinents	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	97-102	Non
3-2	Liste des thèmes pertinents	Contexte — Impacts directs et indirects Dialogue avec les parties prenantes : annexe	20 102	Non

Éléments d'information spécifiques

Pratiques responsables

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3-3	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Pratiques Responsables	20 28-33	Non
	²	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Pratiques Responsables — Éthique et conformité	30	Non
	²	Incidents éthiques - Alertes internes	Pratiques Responsables — Éthique et conformité	30	Non
	²	Nombre d'heures de formation relative aux cyber-risques	Pratiques Responsables — Sécurité informatique et protection des données	33	Non
	²	Nombre d'exercices de crise liés aux cyber-risques	Pratiques responsables - Sécurité informatique et protection des données	33	Non
GRI 205 : Anti-corruption 2016	205-3	Cas avérés de corruption et mesures prises	Pratiques Responsables — Éthique et conformité	30	Non
GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016	414-2a	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Pratiques Responsables — Achats	30-31	Non
	²	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	100%		Non
GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016	308-2a	Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Pratiques Responsables — Achats	31	Non

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

INDEX GRI — ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Environnement

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3-3	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Environnement : les enjeux environnementaux	20, 36, 37	Non
	302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Environnement — Changement climatique — Empreinte carbone	43	Oui
GRI 302 : Énergie 2016	302-2	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	Environnement — Changement climatique — Empreinte carbone	45	Oui
	302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	Clients – Solutions énergétiques	65-73	Non
	²	Investissements dans les énergies renouvelables	Environnement — Changement climatique — Énergies renouvelables	38	Non
	²	Parc éolien	Environnement — Changement climatique — Énergies renouvelables	39	Oui
	303-1	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Environnement — Ressource en eau	51-52	Non
GRI 303 : Eau et effluents 2018	303-4	Rejet d'eau	Environnement — Ressource en eau	51-52	Non
	303-5	Consommation d'eau	Environnement — Ressource en eau	52	Oui
	²	Intensité de l'usage de l'eau sur les sites thermiques	Environnement — Ressource en eau	52	Non
	101-1	Politiques visant à stopper et à inverser la perte de biodiversité	Environnement — Biodiversité	53	Non
GRI 101 : Biodiversité	101-2	Gestion des incidences sur la biodiversité	Environnement — Biodiversité	53-54	Non
	101-4	Identification des impacts sur la biodiversité	Environnement — Biodiversité	37, 53	Non
	101-5	Sites ayant un impact sur la biodiversité	Environnement — Biodiversité	54	Non
	101-6	Facteurs directs de la perte de biodiversité	Environnement — Biodiversité	37	Non
	²	Nombres d'études de suivi d'efficacité en cours (à titre volontaire)	Environnement — Biodiversité	54	
	305-1	Émissions directes de GES (Scope 1)	Environnement — Changement climatique — Empreinte carbone	43	Oui
GRI 305 : Émissions 2016	305-2	Émissions indirectes de GES (Scope 2)	Environnement — Changement climatique — Empreinte carbone	44	Oui
	305-3	Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	Environnement — Changement climatique — Empreinte carbone	45	Oui
	305-5	Réduction des émissions de GES	Environnement — Changement climatique — Mix énergétique & Empreinte carbone — Environnement — Empreinte carbone — Actions volontaires	40-41, 43-45	Oui
	305-7	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	Environnement — Pollutions	49	Oui
	²	Emissions directes du parc automobile de Luminus	Environnement — Changement climatique — Mix énergétique & Empreinte carbone	41	Oui
	306-1	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Environnement — Utilisation des ressources et économie circulaire	57	Oui
GRI 306 : Déchets 2020	306-3	Déchets générés	Environnement — Utilisation des ressources et économie circulaire	57	Oui

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

INDEX GRI — ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Clients

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3-3	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Clients	20, 59-78	Non
	203-1	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients — Protection des consommateurs	63-64	Non
	²	Net Promoter Score « contact »	Clients — Protection des consommateurs	61	Non
	²	Net Promoter Score « self service »	Clients — Protection des consommateurs	61	Non
GRI 203 : Impacts économiques indirects	²	Net Promoter Score « facturation »	Clients — Protection des consommateurs	61	Non
	²	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Clients — Solutions énergétiques	67	Non
	²	Contrats label « renouvelable »	Clients — Solutions énergétiques	68	Non
	²	Rachat d'électricité labellisée	Clients — Solutions énergétiques	68	Non
	²	Tests Black Start planifiés réussis	Clients — Sécurité d'approvisionnement	76	Oui

Capital humain

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 3 : Thèmes pertinents 2021	3-3	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Capital humain	20, 80-91	Non
	401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Capital humain — Effectifs	91	Oui
GRI 401 : Emploi 2016	401-3	Congé parental (congé de naissance)	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	88	Non
	403-1	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	81	Non
GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018	403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	81-84	Non
	403-4	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	83, 84, 87	Non
	403-5	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	82	Non
	403-8	Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	81	Non
	403-9	Accidents du travail	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	82	Oui
	²	Taux d'engagement du personnel	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	83	Non
	²	Recours informels aux personnes de confiance	Capital humain — Santé, sécurité et bien-être	83-84	Non

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

INDEX GRI — ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

Capital humain (suite)

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 404 : Formation et éducation 2016	404-1	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Capital humain — Compétences et carrières	86	Oui
	404-3	Employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Capital humain — Compétences et carrières	85-86	Non
	²	Postes publiés pourvus par voie interne	Capital humain — Compétences et carrières	86	Non
	²	Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	Capital humain — Compétences et carrières	86	Non
GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016	405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	88-89	Oui
	²	Répartition du personnel en fonction du genre	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	88	Oui
	²	Pyramide des âges par genre	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	89	Non
	²	Pourcentage de personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	89	Non
	²	Nombre de nationalités	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	89	Non
	²	Pourcentage de salariés belges	Capital humain — Diversité, Équité et Inclusion	89	Non
	²	Pourcentage du personnel couvert par des conventions collectives de travail	Capital humain — Dialogue social	87	Oui

Performance économique

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2024	Page(s)	VE ¹
GRI 404 : Formation et éducation 2016	201-1	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	93-95	Oui
	201-4	Aide financière publique - Economies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	Performance économique	95	Non
GRI 203 : Impacts économiques indirects	203-1	Investissements	Performance économique	94	Non
GRI 207 : Fiscalité 2019	207-1	Approche de la politique fiscale	Éléments d'information accessibles dans les documents du Groupe EDF : https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs		
	207-2	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques			
	207-3	Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale			
	207-4	Reporting pays par pays			

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

Le rapport RSE de Luminus comporte plusieurs indicateurs qui répondent strictement aux exigences de la nouvelle directive européenne CSRD. Ces indicateurs sont listés ci-dessous, en regard de la norme ESRS concernée. Ils concernent exclusivement les données chiffrées (graphes ou tableaux du rapport). Les données « narratives » ne sont pas mentionnées ici, ni dans le corps du texte. Les données ajoutées dans le rapport 2024 sont surlignées en vert.

ESRS	Disclosure Requirements	Paragraph		Page	VE¹
E1	E1-5	39	Renewable energy production	39	Oui
E1	E1-5	39	Non-renewable energy production	40	Oui
E1	E1-6	48 a	Gross Scope 1 greenhouse gas emissions	43	Non
E1	E1-6	52 a)	Scope 2 location-based	44	Non
E1	E1-6	52 b)	Scope 2 market-based	44	Non
E1	E1-6	51	Gross Scope 3 greenhouse gas emissions	45	Non
E2	E2-4	28 a	Emissions to air by pollutant	49	Oui
E3	E3-4	28 a	Total water consumption	52	Oui
E3	E3-4	29	Water intensity ratio	33	Non
E5	E5-5	37 a	Total Waste generated	57	Non
E5	E5-5	39	Total amount of hazardous waste	57	Non
E5	E5-5	37 d	Percentage of non-recycled waste	57	Non
S1	S1-14	88 a	Percentage of people in own workforce who are covered by health and safety management system based on legal requirements and (or) recognised standards or guidelines	81	Non
S1	S1-14	88b	Number of fatalities in own workforce as result of work-related injuries and work-related ill health	82	Oui
S1	S1-14	88b	Number of fatalities as result of work-related injuries and work-related ill health of other workers working on undertaking's sites	82	Oui
S1	S1-14	88c	Number of recordable work-related accidents for own workforce	82	Oui
S1	S1-14	88c	Rate of recordable work-related accidents for own workforce	82	Oui
S1	S1-17	103 b	Number of complaints filed through channels for people in own workforce to raise concerns	84	Non
S1	S1-13	83 a	Percentage of employees that participated in regular performance and career development reviews	86	Non
S1	S1-13	83 b	Average number of training hours per person for employees	86	Oui
S1	S1-8	60 a	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	87	Oui
S1	S1-8	63 a	Percentage of employees in country (EEA) covered by workers' representatives	87	Non
S1	S1-8	63 b	Disclosure of existence of any agreement with employees for representation by European Works Council (EWC), Societas Europaea (SE) Works Council, or Societas Cooperativa Europaea (SCE) Works Council	87	Non
S1	S1-6	50 a	Characteristics of undertaking's employees - number of employees by gender	88	Oui
S1	S1-15	93 b	Percentage of entitled employees that took family-related leave	88	Non
S1	S1-12	79	Percentage of persons with disabilities amongst employees subject to legal restrictions on collection of data	89	Non
S1	S1-6	50 a	Number of employees (head count)	91	Oui
S1	S1-6	50 c	Number of employee turnover	91	Oui
G1	G1-4	25 a	Number of confirmed incidents of corruption or bribery	30	Non
G1	G1-6	33 a	Average number of days to pay invoices	52	Oui
G1	G1-6	33 d	Disclosure of contextual information regarding payment practices	52	Oui

Remerciements

Parmi les collègues qui contribuent au rapport RSE, sous une forme ou sous une autre (fourniture de données chiffrées ou de photos, élaboration des commentaires, identification des faits marquants, vérification des traductions, etc.), nous souhaitons souligner cette année l'aide spécifique de :

Ben Aelbrecht, Louis-Hermès Amalric, Wouter Bailleul, Julie Baudichau, Laurent Belallam, Halida Benaïche, Maxime Bours, Henri Buenen, Annemie Buggenhout, Anton Buttiens, Olivier Buyle, Simon Buyse, Marc Caes, Kris Callebaut, David Carette, Cedric Cassiers, Kevin Castillo, Cindy Claes, Stephan Cludts, Christian Collin, Eliane Corbeel, Stéphane Cornet, Hilde Creemers, Sabine D'haen, Erwin Daelman, Chantal Dalimier, Michael Dasnois, Geoffroy Dauby, Nico De Bie, Tessa de Brouwer, Edouard De Bruyne, Gunter De Caluwé, Lies De Cock, Evelien De Kerpel, Baptiste Delahais, Rebecca De Meulder, Lieselot De Meyere, Jo Demol, Thomas Desnijder, Igor De Streel, Anne Desreveaux, Aude de Villenfagne, Yannick De Vlieger, Benoît Delière, Philippe Deschamps, Anne Desreveaux, Gianni Di Puma, Johan Dierick, Julien Doyard, Adeline Dujardin, Marlies Eyckmans, Hanno Falkenberg, Thomas Ganne, Marie-Laure Gauthier, Charles-Amaury Genies, Xavier Gérard, Inge Gielis, David Gori, Kris Hackars, Stéphane Hacquin, Heidi Heleven, Wouter Holbrecht, Thomas Holderbeke, Andres Huysegoms, Pierre-Anne Jacqmain, Wouter Janssen, Koen Janssens, Quentin Janssens, Maxime Kelder, Benjamin Key, Cynthia Langenaken, Emma Legein, Xavier Leblanc, Xavier Leroy, Evie Lodewijckx, Adrien Marchitelli, Gregory Michiels, Greet Moerman, Martine Moreau, Aimé Justine Ndayisaba Byishimo, Tarek Nems, André Neugroschl, Thai-Son Nguyen, Justine Penneman, Filip Peperstraete, Nathalie Petit, Antoine Pfister, Yorick Philippette, Alexandra Pirnay, Wito Poncelet, Viktoryia Pratsko, Kris Remels, Giovanna Collura Rollo, Nicoletta Rizzi, Christian Robin, Julie Roefflaer, Didier Salmon, Frank Schoonacker, Filip Schouteet, Ineke Scrayen, Brecht Snoeks, Yannick Soares Almeida, Marie Sullivan, Bart Swings, Pierre Theunissen, Frederik Vael, Dirk Van Bavel, Kurt Van Cleemput, Sam Van Engeland, An Van Waes, Bertrand Vanden Abeele, Peter Vandelook, Sven Vandevenne, Veerle Vandevorst, Vincent Vanhauw, Katrijn Vanherrewegen, Kristof Vanhoorne, Raf Vanluyd, Veronique Vansteelandt, Bram Vekemans, Patrick Verhasselt, Koen Verhoeven, Christophe Van Vlierden, Valérie Wampach, Amira Zoukani.



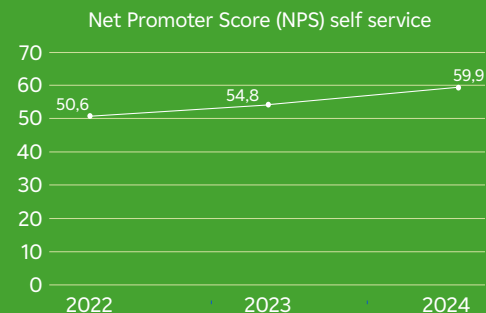
Une plateforme, une application, plusieurs campagnes

My Luminus est l'espace client digital gratuit de Luminus, disponible via le site web et en tant qu'application, partout en Belgique. Fin 2024, plus de 700 000 clients utilisaient l'application.

Avec My Luminus, les clients peuvent :

- consulter et suivre leur consommation d'énergie, avec un envoi automatique des relevés via le compteur communicant ou une saisie manuelle pour un compteur classique ;
- ajuster facilement leurs acomptes, en évaluant aussitôt l'impact sur leur facture annuelle - l'application proposant un montant basé sur la consommation et le tarif ;
- consulter leurs factures, les payer en quelques clics et choisir la date de paiement de leur acompte chaque mois ;
- modifier rapidement leurs données client et changer facilement de tarif.

Selon une enquête en ligne réalisée en 2024 auprès de 107 utilisateurs, 51% étaient satisfaits et 30% très satisfaits de l'application, ce qui donne une satisfaction totale de 81%.



Le score NPS (Net Promoter Score) mesurant la satisfaction vis-à-vis du "Self-Service" est également très positif. En 2024, il s'élevait en moyenne à 59,9 (contre 54,8 en 2023 et 50,6 en 2022).

Surveillez facilement
votre décompte annuel.
My Luminus app

En 2024, des campagnes ont été lancées et diffusées à la télévision, en radio, sur des affiches, des écrans publicitaires et les réseaux sociaux. Ces campagnes mettaient en avant l'application My Luminus et ses nombreux avantages.

