



# Responsabilité sociétale Rapport 2023

Global Reporting Initiative Standards

## Règles de déclaration

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

Luminus S.A. est également tenue de déposer ses comptes annuels ainsi qu'un rapport de gestion auprès de la Banque nationale de Belgique, en conformité avec le Code des sociétés 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 ce rapport.

Ce rapport est 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 2023 de Luminus intègre certaines données requises par la directive européenne CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive), de façon anticipée.

## Instruments de mesure utilisés

Certaines données incluses dans le rapport RSE 2023 bénéficient d'une assurance externe :

- Les comptes annuels de Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'Entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique.
- L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre a été réalisé par la société South Pole, 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.

## Photos de couverture :

- Une partie des équipes Retail sur le site de Hasselt, à l'occasion d'un Business Update Event, en septembre 2023.
- Construction de la nouvelle centrale de Seraing, en décembre 2023 : montage de la structure métallique de la chaudière de récupération.
- Construction d'une éolienne sur le site de la Société Wallonne des Eaux (SWDE) à Tournai.

## Crédits photos

Couverture : Gianni Di Puma, Luminus ; Medialife ; François Deribaucourt pour Melting Prod.

Messages du Senior Management : Luminus : Oh! médias ; Evi Ramaekers pour Medialife ; Stijn Vanderdeelen ; Luminus ; Medialife.

Dialogue avec les parties prenantes : Gilles Lemoine pour Halo Studio ; Benjamin Leveaux pour Yuzu.

Environnement : Sarah Van Looy, Luminus ; Benjamin Leveaux pour Yuzu ; Christophe Raquet, Luminus.

Clients : Cobra Sener General Electric ; Luminus Solutions ; Luminus Cities, Newelec ; Insaver.

Capital humain : Sarah Van Looy ; Aima ; Luminus.

Responsabilité sociétale : Evi Ramaekers pour Medialife.

Performance économique : Cobra Sener General Electric.

Annexe : Gilles Lemoine pour Halo Studio.

## Copyright

- Rédacteur en chef : Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.
- Co-rédacteurs : Justine Crespin, Alexia De Gyns, Christine Jensen, Lorenz Leysens, Brecht Snoeks.
- E.R. : Pascale-Marie Barriquand, Luminus, Bd Roi Albert II 7, 1210 Bruxelles, juin 2024.

## Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les textes de ce rapport Responsabilité sociétale concernent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2023 au 31 décembre 2023.

# Rapport Responsabilité sociétale 2023

Standards GRI (Global Reporting Initiative)



Le rapport RSE 2022<sup>1</sup> de Luminus a été nominé<sup>1</sup> par le jury du meilleur rapport développement durable belge, dans la catégorie moyennes entreprises.

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

- Best Impact Sustainability Report<sup>2</sup>
- Best Pioneering SDG 2030 Agenda<sup>2</sup>
- Best Stakeholders Inclusiveness and Engagement (toutes catégories confondues)

<sup>1</sup> Ce rapport a failli remporter également le vote du public, lors de la cérémonie de remise des prix du 28 novembre 2023, à quelques voix près.

<sup>2</sup> Catégorie moyennes entreprises.

<b>MESSAGES DU SENIOR MANAGEMENT</b>	4 - 7
<b>INSTANCES DIRIGEANTES</b>	8
<b>ENGAGEMENTS ET CHIFFRES CLÉS 2023</b>	9 - 11
<b>CONTEXTE ET IMPACTS</b>	12 - 20
<b>DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES</b>	21 - 26
<b>PRATIQUES RESPONSABLES</b>	27 - 34
<b>ENVIRONNEMENT</b>	35 - 57
<b>CLIENTS</b>	58 - 75
<b>CAPITAL HUMAIN</b>	76 - 91
<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>	92 - 95
<b>HISTORIQUE DU DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - ANNEXE</b>	96 - 101
<b>INDEX GRI</b>	102 - 106
<b>DONNÉES ESRS</b>	107

## Des résultats 2023 positifs, sur tous les plans

Après deux années difficiles, 2023 peut être décrite comme celle du rétablissement des performances de Luminus. Grâce aux efforts de toutes et de tous, les résultats sont positifs, dans quasiment tous les domaines.



Je suis très heureux de constater, en tout premier lieu, que les efforts fournis pour répondre aux clients inquiets de la hausse des prix, et pour régler les soucis liés au système d'échange de données entre gestionnaires de réseau et fournisseurs ont permis d'améliorer leur satisfaction. Les prix de gros restent plus élevés qu'avant l'arrêt des livraisons de gaz russe et les clients sont plus vigilants que jamais sur le suivi de leur consommation. Ils sont de plus en plus demandeurs d'aide pour réduire leur facture et leur empreinte carbone, comme en témoigne l'activité des filiales de services. Contrats de performance énergétique, panneaux photovoltaïques, éoliennes en zone industrielle, systèmes de suivi de la consommation... les progressions sont impressionnantes.

Côté production, les équipes ont mené de multiples chantiers, en veillant à gérer en permanence les aléas inhérents à ce type de projets souvent très complexes. Soucis techniques, retards dans la chaîne d'approvisionnement ou les raccordements aux réseaux,

permis parfois refusés... le quotidien des équipes n'est pas simple. Les résultats sont d'autant plus méritoires. La performance des actifs de production renouvelable est remarquable, notamment grâce à une excellente disponibilité et à la météo favorable. Luminus a réussi à conserver sa position de leader en éolien terrestre. La disponibilité sur appel des centrales thermiques est restée excellente. Quatre turbines à gaz en cycle ouvert ont été sélectionnées dans le cadre du mécanisme de rémunération des capacités - c'est un signe de réussite indubitable.

Le chantier du nouveau cycle combiné de Seraing se poursuit avec un planning tendu — l'objectif fixé pour la mise en service reste d'actualité. Le pic d'activité sur site est prévu pour 2024, avec la poursuite de la construction et la conversion de la centrale existante. Les études à mener pour proposer à terme des solutions de décarbonation via la combustion de gaz décarboné ou la capture de carbone viennent de commencer.

Le résultat net est certes encore impacté par des événements exceptionnels, tels que l'indisponibilité de la centrale de Chooz en début d'année - ou les effets de l'accord signé sur la prolongation du nucléaire belge - ou encore du fait du plafonnement des revenus de Luminus sur l'éolien et le nucléaire. Ce résultat s'établit néanmoins à un niveau qui permet d'envisager l'avenir avec plus de sérénité et de mettre en œuvre un programme d'investissement très ambitieux.

Dans un contexte très évolutif, la compétence et la réactivité des équipes de Luminus est à saluer. Je souhaite d'ailleurs féliciter les collègues, aussi pour les efforts fournis du point de vue de la transparence de leurs activités. Le rapport RSE de Luminus a de nouveau été désigné comme « remarquable » par le jury réuni par l'IBR-IRE en 2023 - c'est une belle reconnaissance et surtout une préparation efficace à la mise en place des nouvelles réglementations européennes en matière de reporting. Le présent document devra évoluer. Faisons en sorte qu'il continue à mettre en valeur les multiples réalisations de l'entreprise sur les plans social, environnemental, éthique - tout autant que du point de vue commercial, industriel ou économique.



Le conseil d'administration de Luminus est venu visiter le chantier de la nouvelle centrale de Seraing en octobre 2023. L'équipe projet est également présente sur la photo.

# Luminus renoue avec les bénéficiaires et augmente ses investissements dans l'électrification et la décarbonation

Luminus a pu compter sur le fort engagement de ses équipes et sur une accalmie des marchés pour délivrer une bonne performance industrielle, améliorer la satisfaction de ses clients et renouer avec un résultat net positif après deux années difficiles.



Grégoire Dallemagne

## Les prix de l'énergie ont baissé

Sur les marchés de gros, le prix du gaz a baissé, suite à une réorganisation des approvisionnements européens, à la baisse de la consommation en Europe et à une demande encore faible en Asie.

Le prix de l'électricité a également baissé, mais sa volatilité reste élevée, notamment du fait de la croissance des capacités de production éolienne et photovoltaïque.

Ces baisses de prix sont une bonne nouvelle pour nos clients qui bénéficient d'une réduction de leur facture d'énergie par rapport aux niveaux observés pendant la crise énergétique.

## Production renouvelable en hausse

Luminus maintient sa position de leader en éolien onshore avec 279 éoliennes installées en fin d'année,

pour une capacité de 725 MW (+27 MW par rapport à fin 2022).

Grâce à une météo venteuse et pluvieuse en 2023, combinée avec une excellente disponibilité de nos parcs éoliens et hydro-électriques, Luminus a produit 1,75 TWh d'électricité renouvelable (+ 32% par rapport à 2022).

Ce volume important de production des renouvelables ainsi que le retour sur le réseau des unités nucléaires françaises ont permis de réduire le recours aux centrales gaz et l'empreinte carbone de Luminus. Le volume total de production des centrales thermiques s'élève à 1,6 TWh en 2023, en recul (-35%) par rapport à l'année précédente.

Nos équipes de production ont démarré nos centrales à gaz de pointe plus de 1000 fois en 2023, moins souvent qu'en 2022, mais avec une fiabilité sur appel qui reste exceptionnelle à 99,2%. Ces centrales sont essentielles pour compenser l'intermittence du renouvelable et pour participer à la stabilité

du réseau électrique. Elles sont régulièrement sollicitées par le gestionnaire de réseau de transport dans le cadre des services auxiliaires.

Plusieurs unités thermiques ont dû être mises à l'arrêt pour maintenance en 2023. C'est notamment le cas de l'une des turbines à gaz de Seraing, qui a subi une révision majeure en octobre-novembre, afin de prolonger sa durée de vie dans le cadre de son futur fonctionnement en cycle ouvert. L'arrêt annuel pour entretien de la centrale de Ringvaart a eu lieu en avril-mai. Il a permis de détecter et de réparer une fissure au niveau d'une tuyauterie haute-pression de la chaudière.

Les deux turbines à gaz existantes de Seraing (2 x 156 MW), ainsi qu'une turbine d'Angleur (64 MW) et une de Ham (58 MW) se sont vu attribuer un contrat CRM<sup>1</sup> pour une période allant du 1er novembre 2027 au 31 octobre 2028. Ces contrats contribuent à pérenniser ces unités de production dont la rentabilité n'est pas assurée uniquement avec les revenus du marché.

<sup>1</sup> Capacity Remuneration Mechanism



Inauguration, le 27 janvier 2023, de l'éolienne construite sur le site de Gadot, au Mercator d'Ork, avec la participation à hauteur de 49% de la ville de Gand.

# MESSAGES DU CEO – GRÉGOIRE DALLEMAGNE

## Des clients très motivés par la réduction de leur empreinte carbone

Sur le plan commercial, les ventes de gaz et d'électricité continuent à représenter une part importante de notre chiffre d'affaires. Mais la part des services énergétiques fournis par nos filiales ne cesse d'augmenter.

En 2023, Luminus Solutions a signé quatre nouveaux contrats de performance énergétique, et poursuit les travaux à Sint-Niklaas (cf. page 70) et à Charleroi. Le nombre de bornes de rechargement installées par les équipes d'ATS, de Newelec et de Luminus Cities est en forte hausse. Et nos filiales Insaver et Dauvister ont procédé à l'installation d'un nombre record de panneaux photovoltaïques (113 MW, +80%).

En outre, nos clients B2B continuent à soutenir le développement éolien, en accueillant des turbines en zone industrielle, ou en signant des contrats d'approvisionnement à long terme, avec AGC ou Google.

## Qualité de service : nette amélioration

Après deux années de crise énergétique, les efforts continus de nos équipes portent leurs fruits. L'accessibilité des centres d'appel est revenue à 95%.

## Signature du contrat de performance énergétique de Grâce-Hollogne

De gauche à droite : Maurice Mottard, Bourgmestre de Grâce-Hollogne ; Philippe Henry, Ministre wallon du Climat et de l'Énergie ; Salvatore Falcone, deuxième échevin de Grâce-Hollogne ; Willy Borsus, Vice-Président de la Wallonie, Ministre de l'Économie ; Salma Lasri, directrice du projet RenoWatt ; Olivier Bouchat, membre du comité de direction de Wallonie Entreprendre ; Raoul Nihart, CEO Luminus Solutions ; Frank Schoonacker, Luminus Corporate Affairs Director.

	Budget prévu (hors TVA)	Bâtiments concernés par le contrat	Économies prévues pour ces bâtiments
Grâce-Hollogne (province de Liège)	4,6 millions d'euros	4 (hôtel de ville, complexe sportif, école et bâtiment du CPAS)	50% d'énergie primaire, soit 116 tonnes de CO <sub>2</sub> /an
Ottignies-Louvain-la-Neuve (province du Brabant wallon)	6,8 millions d'euros	2 (école et maison de retraite)	33% d'énergie primaire, soit 138 tonnes de CO <sub>2</sub> /an
Fontaine-l'Évêque (province de Hainaut)	6,2 millions d'euros	3 (écoles)	50% d'énergie primaire, soit 190 tonnes de CO <sub>2</sub> /an
Quiévrain (province de Hainaut)	1,2 million d'euros	1 (centre d'animation/salle omnisports)	42% d'énergie primaire, soit 43 tonnes de CO <sub>2</sub> /an

<sup>1</sup> RenoWatt a pour objectif d'aider les autorités participantes à mener leur transition énergétique. Cette mission déléguée du gouvernement wallon est soutenue par le programme ELENA, une initiative de la Banque européenne d'investissement (BEI) cofinancée par la Commission européenne au titre du programme Horizon 2020 de l'UE.

Le nombre de clients satisfaits est en hausse, et s'établit à 84% en moyenne sur l'année. L'arriéré accumulé depuis la mise en place du système de marché Atrias a été réduit. Les processus MIG6 restent cependant à l'origine de blocages persistants pour plusieurs milliers de points d'accès au niveau belge.

Les clients sont particulièrement satisfaits de notre nouvelle solution « Energy Control Monitor », qui leur permet de suivre en temps réel leur consommation. Elle est désormais accessible dans toutes les régions, pour les clients équipés d'un compteur digital.

## Un capital humain à préserver

Sur le plan humain, l'évolution est également très favorable. Plus d'heures dédiées à la formation, plus de diversité, plus de promotion interne, des effectifs en hausse : le besoin de compétences est toujours plus grand, compte tenu de la transition énergétique en cours.

En 2023, nous avons lancé une démarche de formation et de réflexion sur la diversité, l'équité et l'inclusion - après avoir réalisé une étude des perceptions internes sur ces sujets. Le plan d'action associé devrait permettre d'améliorer encore notre taux d'engagement, en hausse de deux points, à 80%, après la légère baisse de 2022.

Enfin, je suis très fier d'annoncer que Luminus S.A. ne doit déplorer aucun accident avec arrêt de travail en 2023. Le nombre d'accidents chez les sous-traitants est en légère hausse (quatre accidents contre trois), mais le nombre de jours d'arrêt est en baisse. Nous observons également une baisse de l'absentéisme. Nous sommes fiers de notre reconnaissance en tant que « Top Employer », obtenue à nouveau au titre de l'année 2022 et 2023.



# MESSAGES DU CEO — GRÉGOIRE DALLEMAGNE

Sur le plan environnemental, et notamment celui de la préservation de la biodiversité, nous poursuivons notre démarche d'amélioration continue. Toutes les mesures liées au programme Life4Fish sont en place et le rapport dû à l'Union Européenne a pu être publié, avec des résultats conformes aux attentes (cf. page 54). Le nombre d'hectares dédiés aux mesures compensatoires à proximité des éoliennes atteint 182 hectares, en hausse de 6% par rapport 2022. Une nouvelle charte contribue à l'atténuation de l'impact des chantiers éoliens situés en zone agricole ou forestière (cf. page 55).

## Résultat net positif

Sur le plan financier, le chiffre d'affaires est en légère baisse du fait de la baisse des prix et de la consommation. Nos bons résultats industriels conduisent à un retour à l'équilibre, avec un résultat net de 82 millions d'euros en 2023. Compte tenu des pertes antérieures, il n'y aura toutefois pas de dividende versé cette année.

Grâce à une bonne gestion de sa trésorerie, Luminus a réussi à poursuivre ses investissements, à hauteur de 125 millions d'euros.

## Les records de température nous encouragent à accélérer nos efforts

2023 a été l'année la plus chaude jamais enregistrée dans le monde. Avec une température moyenne de surface supérieure de 0,60°C à la moyenne des années 1991-2020 et de 1,45°C par rapport aux niveaux préindustriels (1850-1900), l'année 2023 s'approche, du seuil critique de 1,5°C de réchauffement fixé par l'Accord de Paris. 2023 marque la fin d'une décennie qui a vu les dix années les plus chaudes<sup>1</sup> jamais enregistrées. Ces records successifs nous encouragent à redoubler d'efforts pour construire, fidèles à notre raison d'être, un

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

La décarbonation passera par une réduction de la consommation totale d'énergie et par une électrification croissante des usages. Nos équipes sont mobilisées pour aider nos clients à réduire et à électrifier leur consommation d'énergie, en participant au développement d'un mix électrique bas carbone diversifié et de solutions de flexibilité, afin de contribuer au bon fonctionnement du système électrique.

## Perspectives : triplement des investissements à trois ans

Dans les trois années à venir, Luminus prévoit d'investir, avec ses partenaires, plus d'un milliard d'euros et d'accélérer ses efforts en matière d'innovation.

- Nous prévoyons de renforcer notre leadership en éolien onshore, si le cadre réglementaire le permet, grâce à un portefeuille de projets qui continue à s'étoffer.
- Le partenariat mis sur pied avec Jan De Nul et EDF Energies Nouvelles Belgium va nous permettre de participer à l'appel d'offres éolien offshore pour la concession Princesse Elisabeth.
- Afin de répondre aux besoins de flexibilité du marché de l'électricité, Luminus développe à Visé un parc de batteries pour lequel elle a obtenu un permis.
- Luminus détient 10% des centrales nucléaires qui seront prolongées en Belgique et participera à due concurrence aux investissements de prolongation.

Enfin, les travaux se poursuivent à Seraing (cf. page 75) pour construire un nouveau cycle combiné gaz. Cette centrale sera parmi les plus performantes d'Europe et aura un rendement élevé de 63%, qui permettra de réduire de 20% les émissions par rapport aux

performances de la centrale actuelle. Nous étudions aussi les options pour réduire davantage ses émissions. 2024 sera également l'année de la conversion du cycle combiné gaz existant de Seraing en cycle ouvert, plus flexible, pour faire face aux pointes de consommation et à l'intermittence du renouvelable. ■

<sup>1</sup> State of the Global Climate 2023, WMO



**Une nouvelle semaine de l'innovation a eu lieu du 27 au 31 mars, avec plus de 25 intervenants.**

Parmi les sujets traités, l'éolien off shore et l'évolution de la mobilité étaient en bonne place. Le challenge Innovation organisé du 3 au 17 mai a permis de récolter plus de 70 dossiers, grâce à la participation de 170 collègues. Quatre des neuf projets retenus ont été récompensés lors de la remise des prix, le 22 juin.



# INSTANCES DIRIGEANTES

## Composition du Conseil d'Administration

Au 31 décembre 2023, le Conseil d'Administration de Luminus est composé de 13 administrateurs :

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

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

### Pour les actionnaires belges

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

### Pour les actionnaires du Groupe EDF

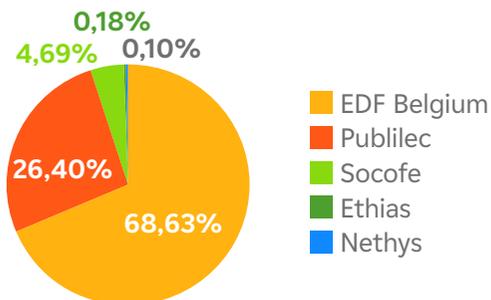
- Marc Benayoun, Directeur Exécutif Groupe EDF, en charge du Pôle Clients, Services et Territoires
- Bruno Bensasson, Directeur Exécutif Groupe, Energies Renouvelables
- Carine de Boissezon, Chief Impact Officer
- Béatrice Buffon, Directrice Exécutive Groupe, en charge de la Direction Internationale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

## 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 2023, 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") : Véronique Vansteelandt<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Informations sur les événements importants postérieurs à la clôture de l'année de référence : Rebecca De Meulder a été désignée General Counsel le 23 janvier 2024.

# Objectifs de développement durable des Nations Unies : engagements 2019 et indicateurs 2023

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 chaque chapitre du présent rapport. En voici une vue d'ensemble.

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

- **0 incident** signalé via le système d'alerte des achats
- **4 alertes** éthiques
- **6 audits** internes clôturés



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

- **82 502 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

- **9 nouvelles éoliennes** construites, soit un parc éolien de **725 MW** au total
- **113 MWC** panneaux photovoltaïques installés
- **665 nouveaux membres** pour la coopérative Lumiwind
- **6 717 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)
- **0,44 litre** d'eau consommé par kilowattheure produit
- **182 hectares** de mesures compensatoires obligatoires
- **6 études** de suivi volontaire de l'efficacité des mesures compensatoires
- **20 290 m<sup>2</sup>** entretenus en mode « fauchage tardif »
- **35 345 tonnes** de déchets, dont **99,9%** recyclés



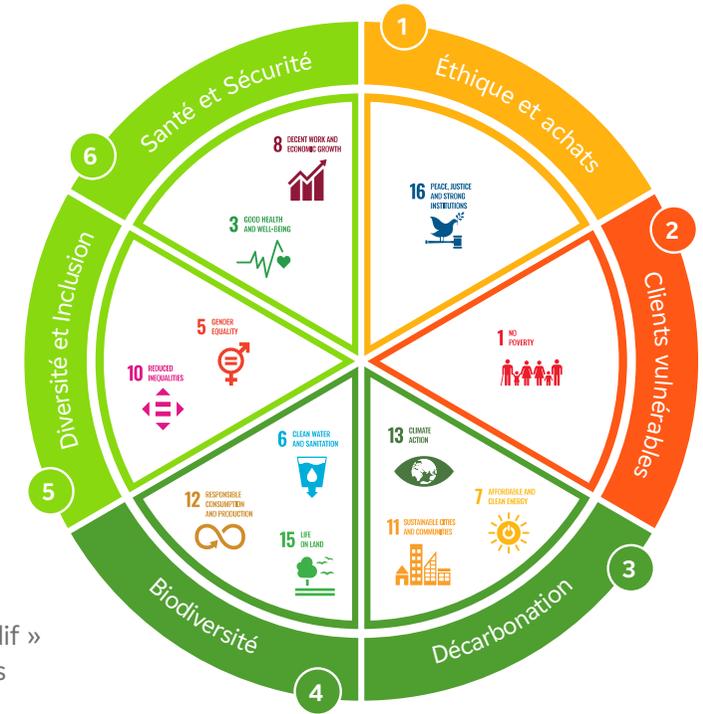
## 5 Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations

- **42%** de **femmes**
- **36%** de **femmes** parmi les cadres
- **18 nationalités**
- **1 salarié** avec un handicap visible



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

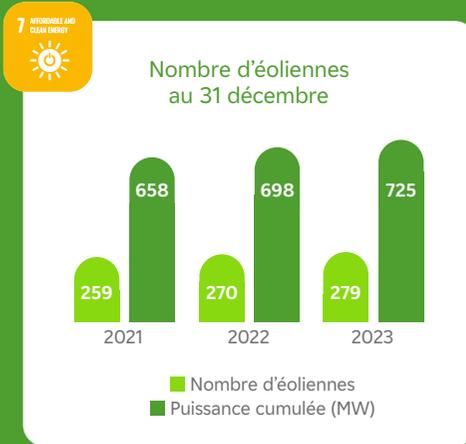
- Taux de fréquence des accidents : **0**
- Taux de gravité des accidents : **0**
- **4 accidents** avec arrêt chez les sous-traitants
- **7 391 heures** de formation à la sécurité
- **5,45%** d'absentéisme



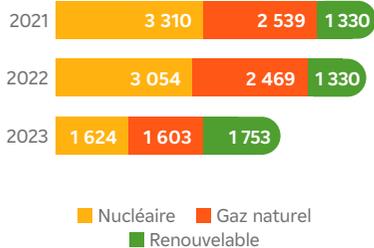
# Quelques indicateurs extraits du rapport GRI

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. Ce rapport comprend l'ensemble des indicateurs et l'index GRI.

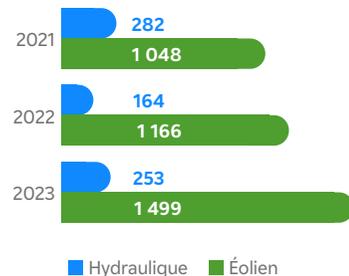
## PRODUCTION D'ÉLECTRICITÉ ET ENVIRONNEMENT



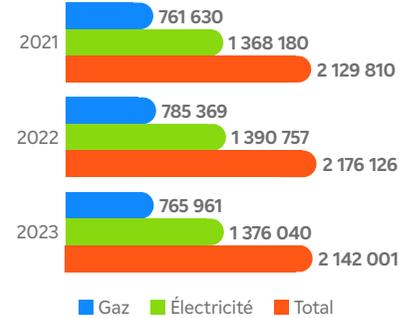
### Production nette d'électricité (GWh), hors chaleur



### Énergie renouvelable produite (GWh)

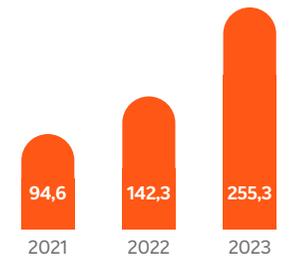


### Nombre de points d'accès



**7 AFFORDABLE AND CLEAN ENERGY**

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



**1 NO POVERTY**

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

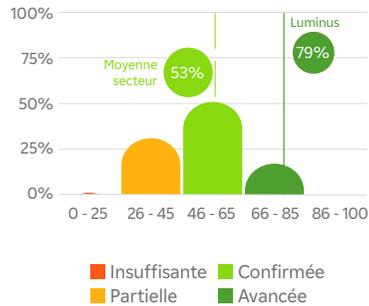


## PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET SOLUTIONS ÉNERGÉTIQUES

# CHIFFRES CLÉS 2023

## PRATIQUES RESPONSABLES

### Performance sociale selon EcoVadis



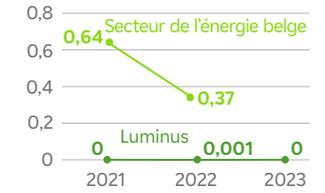
### Mouvements du personnel



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

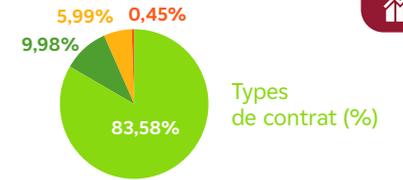
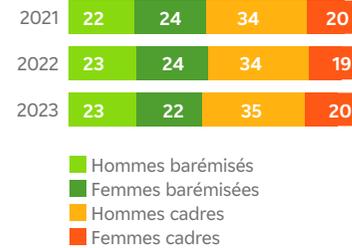


### Taux de gravité global<sup>2</sup>



## CAPITAL HUMAIN

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

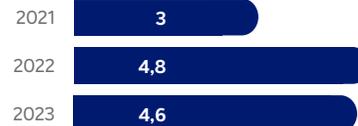


<sup>1</sup> Le taux de fréquence représente le nombre d'accidents ayant entraîné un arrêt de travail par million d'heures travaillées.

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

## PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

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



### Résultat net en millions d'euros



### Impôts et contributions versés en millions d'euros



# CONTEXTE ET IMPACTS



- Spécificités des marchés
- Faits marquants externes
- Composantes de la facture
- Chaîne de valeur
- Impacts directs ou indirects

# Un secteur soumis aux aléas des marchés mondiaux

## Spécificités des marchés de l'énergie

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

### Marché de l'électricité

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

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

- les spécificités du marché du gaz et de l'électricité ;
- les faits marquants externes ayant affecté l'activité de Luminus en 2023 ;
- l'ensemble des composantes des factures d'énergie, dont celles qui échappent au contrôle de Luminus ;
- la chaîne de valeur permettant de différencier les activités sous contrôle direct de Luminus de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, ou encore de celles sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle ;
- l'impact direct ou indirect, interne ou externe des activités de Luminus sur la nature ou les personnes (personnel, clients, riverains, etc.), en application des standards de reporting durable GRI.

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

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

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

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

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

Les marchés de gros sont très dépendants des fluctuations des prix de l'énergie sur les marchés

mondiaux (pétrole, gaz) et européens (pour l'électricité). Les marchés de détail, eux, sont organisés à l'échelon régional.

### Marché du gaz

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

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

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

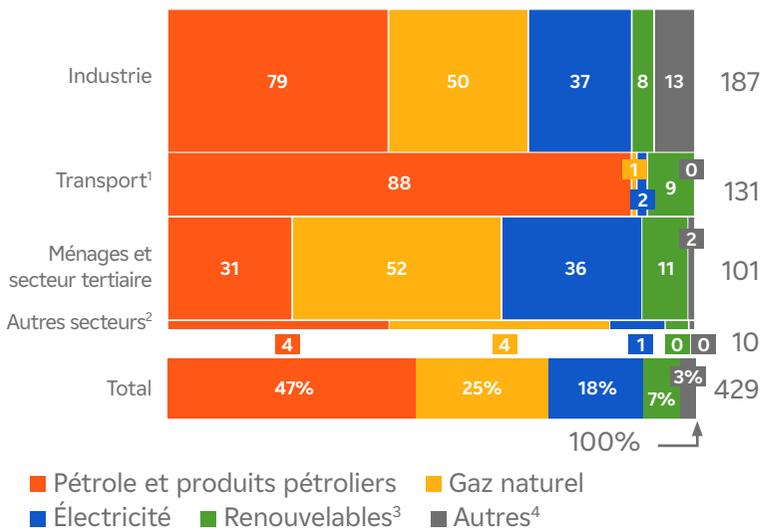
# Marchés gaz et électricité : faits marquants externes 2023

L'évolution des prix sur les marchés de gros affecte la consommation, et réciproquement. L'année 2023 a été moins chahutée que les précédentes - le contexte géopolitique et la croissance de la production renouvelable y ont contribué.

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

Le graphe ci-dessous montre à quel point l'économie belge, comme celle de l'ensemble des pays industrialisés, dépend des énergies fossiles. La consommation finale d'énergie, en 2022, atteignait 429 TWh. Le mix électrique ne représente que 18% du total.

Consommation finale totale d'énergie en Belgique (TWh - 2022)



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

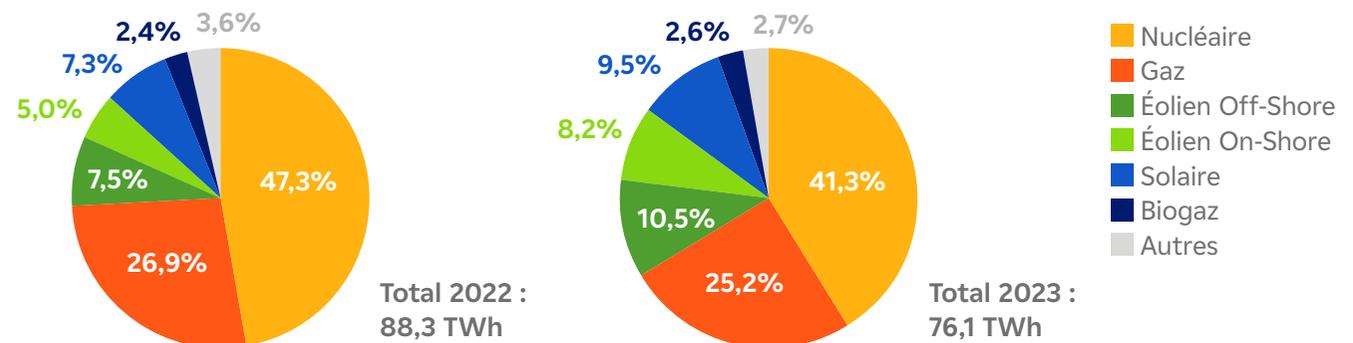
## Mix électrique belge : production renouvelable en hausse, gaz et nucléaire en baisse

Le mix électrique belge 2023 présente quelques différences notables avec le mix 2022 :

- La production éolienne et photovoltaïque a atteint un nouveau record (21,5 TWh ou +23%). Le renouvelable constitue ainsi 28,2% du mix électrique belge (contre 19,8% en 2022). On constate une augmentation continue des capacités installées de production éolienne terrestre (+10%) et solaire (+31%).
- La part du nucléaire, elle, baisse à nouveau, couvrant 41,3% des besoins en électricité. Cette baisse est notamment liée à l'arrêt définitif de Tihange 2 en février 2023, après celui de Doel 3 en septembre 2022.

- La proportion d'électricité produite à partir de gaz est légèrement en baisse : elle couvre 25,2% des besoins en électricité au lieu de 26,9% en 2022, pour une production de 19,2 TWh en 2023, ce qui est historiquement bas. Cette baisse est due aux prix élevés du gaz et à la diminution de la consommation, ainsi qu'à l'augmentation de la production renouvelable.
- Un nouveau record de production renouvelable a été atteint le 29 mai 2023, avec 8 078 MWh (production photovoltaïque et éolienne). Durant ce quart d'heure record, l'énergie renouvelable a couvert 93% de la consommation totale en Belgique.

Mix électrique belge



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

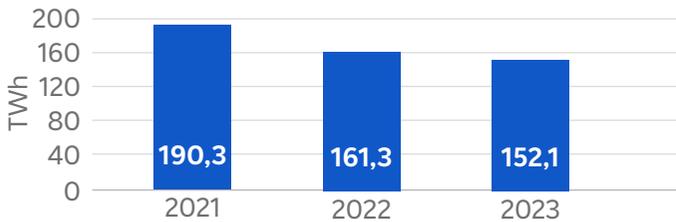
## CONTEXTE — FAITS MARQUANTS EXTERNES

### Consommation de gaz et d'électricité historiquement faible

En 2023, la consommation de gaz naturel en Belgique a diminué de 5,6% par rapport à 2022 (152,1 TWh, au lieu de 161,3 TWh en 2022 et 190,2 TWh en 2021). Cette baisse s'explique principalement par la moindre consommation des centrales à gaz pour produire de l'électricité, au profit des énergies renouvelables, ainsi qu'à une légère baisse de la consommation des ménages et des PME.

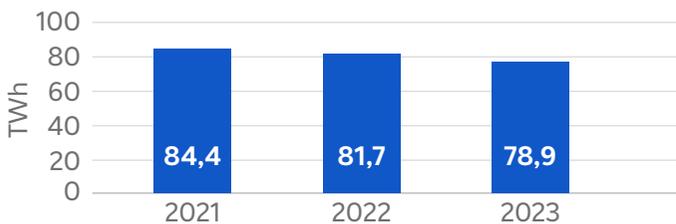
Pour l'électricité, la consommation a baissé de 3,5%, pour un total de 78,9 TWh, au lieu de 81,7 TWh en 2022. La consommation n'avait pas été aussi basse depuis 1999. Cette baisse est en grande partie due aux prix élevés de l'électricité qui restent très hauts en 2023.

#### Consommation de gaz naturel en Belgique



Source : Fluxys.

#### Consommation d'électricité en Belgique



Source : Elia.

### Les prix du gaz baissent, mais sont toujours plus élevés qu'avant 2022

Le prix moyen du gaz sur le marché à court terme a retrouvé une tendance à la baisse en 2023, passant de 123,53 €/MWh en 2022 à 40,70€/MWh, soit une baisse du prix moyen de 67%. Cette diminution est également observable sur le marché à terme : le prix à terme Y+1 est passé de 114,06 €/MWh en 2022 à 52,19 €/MWh en 2023. Cela s'explique par plusieurs facteurs, notamment la reconstitution des réserves de gaz naturel, conformément au règlement mis en place par l'Union Européenne en 2022. Le recours au GNL (Gaz Naturel Liquéfié) a fortement progressé, du fait de la diversification des sources d'approvisionnement. Le GNL est soumis à une forte concurrence au niveau mondial, ce qui contribue à la baisse des prix. Outre cette sécurisation des approvisionnements, l'hiver 2022-2023 a été doux, tandis que la disponibilité des centrales nucléaires françaises s'est améliorée, créant les conditions d'une baisse notable de la consommation.

Cependant, les prix ne sont pas encore revenus aux niveaux observés avant l'arrêt des gazoducs russes. Par ailleurs, l'incertitude qui a suivi l'attaque du Hamas sur Israël a provoqué une augmentation des prix du gaz en octobre 2023. Fin 2023, le niveau des prix est retombé, terminant l'année autour de 32 €/MWh sur le marché à court terme.

#### Prix du gaz sur le marché à court terme



Source : Luminus.

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



Source : Luminus.

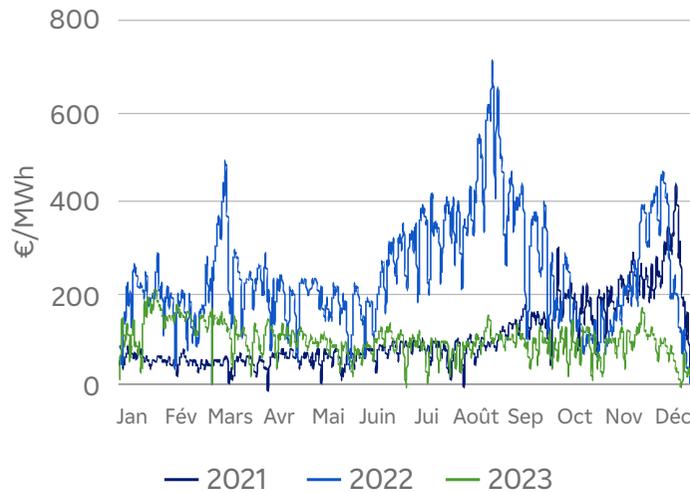
## CONTEXTE — FAITS MARQUANTS EXTERNES

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

Les prix day ahead (court terme) de l'électricité ont diminué en 2023, pour atteindre 97,27 €/MWh en moyenne, par rapport à 244,53 €/MWh en 2022 (soit une diminution de 60%). Les niveaux extrêmement élevés atteints en 2021 et 2022 ne sont plus d'actualité, mais les prix restent tout de même autour du double des références historiques d'avant août 2021. Ce maintien s'explique principalement par les prix élevés du gaz. En effet, le niveau de prix des échanges sur les marchés de gros est déterminé en fonction du prix marginal du dernier moyen de production mobilisé pour assurer l'équilibre production/consommation (le plus souvent, une centrale alimentée en gaz naturel).

On observe cependant une baisse progressive au fil de l'année, notamment en raison du retour progressif sur le réseau du parc nucléaire français.

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 baisse

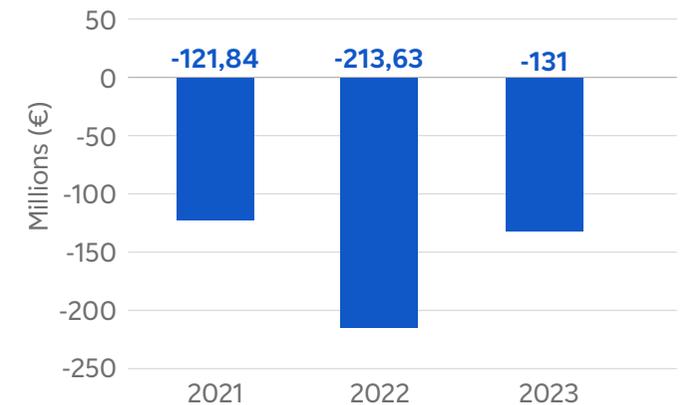
Après une forte hausse des coûts de déséquilibre<sup>1</sup> en 2022, ceux-ci ont diminué en 2023 (-38,5%). Les coûts de déséquilibre sont ceux encourus du fait des écarts entre les prévisions de consommation court terme et la consommation effective. En cas de prévision parfaite, le coût de déséquilibre est égal à zéro. Le coût global est calculé par quart d'heure, en tenant compte des différences entre le prix court terme (sur le marché Belpex) et le prix de déséquilibre<sup>2</sup>. Une partie de la diminution constatée est pour ainsi dire « mécanique », liée à la diminution des prix court terme, suite à la baisse des prix du gaz. En effet, les situations de déséquilibre négatif ont généré des achats d'électricité qui se paient moins cher que l'année précédente.

En revanche, les coûts maximum liés aux situations de déséquilibre quart d'heure par quart d'heure sont en forte hausse, ce qui reflète l'augmentation de la production renouvelable disponible, notamment la hausse de production solaire pendant les mois d'été.

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

<sup>2</sup> 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.

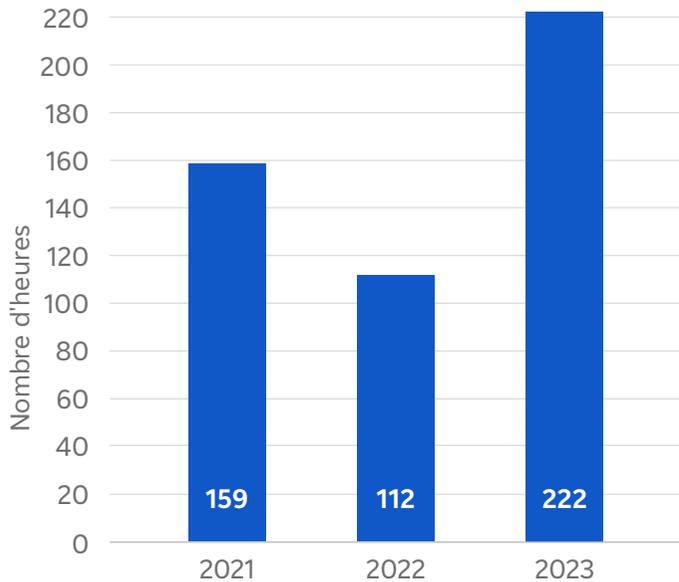
## CONTEXTE — FAITS MARQUANTS EXTERNES

### Électricité : des prix négatifs plus fréquents

Le nombre d'heures durant lesquelles les prix court terme ont été négatifs a largement augmenté en 2023 (222 heures dans l'année) par rapport à 2022 (112 heures dans l'année). Ces prix négatifs ont pu être constatés 2,5% du temps pour l'année 2023. Cette hausse est notamment due à l'augmentation remarquable 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 juillet et de décembre que le plus grand nombre d'heures à prix négatifs a été observé (respectivement 52 et 50 heures, en raison de la forte production photovoltaïque d'une part, et d'un surcroît de vent d'autre part).

NB : Le chiffre indiqué dans le rapport 2022 était erroné : pour 2022, le chiffre correct est bien 112 et non 136 heures.

Prix à court terme négatifs



Source : Luminus.

### Stabilité des prix des quotas carbone, à un niveau élevé

En 2023, le prix des quotas carbone a fluctué autour de 83,47 €/tonne en moyenne, au lieu de 81,03 €/tonne en 2022, soit une hausse de 3%. Le prix minimum était plus élevé qu'en 2022 (66,33 €/tonne au lieu de 58,30 €/tonne), le prix maximum légèrement plus bas (97,04 €/tonne au lieu de 98,01 €/tonne).

Le maintien du prix moyen des quotas carbone à un niveau relativement élevé durant la première partie de l'année s'explique notamment par certains changements dans les politiques énergétiques européennes ainsi que par la suppression progressive des quotas d'émission gratuits, pour les remplacer d'ici 2034 par un mécanisme d'ajustement carbone aux frontières.

À la fin du second semestre, la diminution des prix observée est notamment expliquée par la corrélation avec les prix du gaz, dont la diminution progressive à partir d'octobre a contribué à la pression à la baisse sur les prix des quotas d'émission. Cette tendance à la baisse est également attribuable à la diminution de l'activité industrielle. Cette réduction de l'activité a entraîné une diminution des émissions de CO<sub>2</sub> dans les processus de production, ce qui a naturellement conduit à une baisse de la demande de quotas carbone.

Prix des quotas carbone



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

# Composantes de la facture d'énergie pour les clients finaux : des évolutions notables en 2023

En 2023, la composition de la facture d'énergie a fortement évolué par rapport à 2022. La part de l'énergie a diminué, suite à la baisse des prix de l'énergie. Les autres composantes (taxes et coûts de transport/distribution) sont en hausse, hormis la TVA. La proportion de taxes prélevées sur la facture d'électricité reste plus importante que sur la facture de gaz, ce qui peut freiner l'électrification des usages (rentabilité des pompes à chaleur notamment).

## Un niveau de prix tributaire de 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.

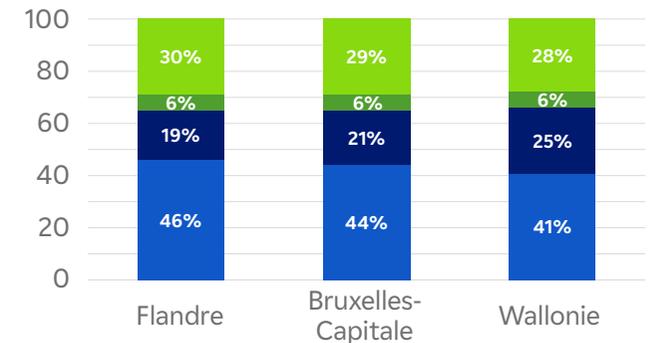
Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou des services associés.

## Évolution des composantes de la facture d'énergie

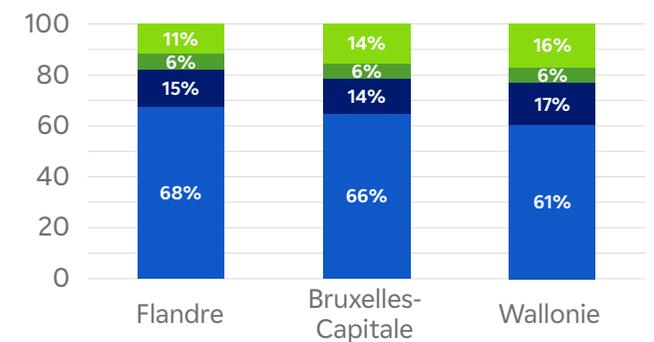
Le graphe ci-contre détaille les différentes composantes de la facture d'énergie de décembre 2023 pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. La part de l'énergie a fortement diminué par rapport à la facture moyenne de 2022, du fait de la baisse des prix du gaz comme de l'électricité en 2023. La part des coûts de transport et de distribution est en hausse, de même que les taxes, en forte augmentation sur le gaz comme sur l'électricité. Ces changements sont dus à une révision importante de la fiscalité sur l'énergie. La TVA sur le gaz naturel et l'électricité a été maintenue à 6%, tandis que les accises spéciales sur la consommation de gaz et d'électricité ont été augmentées à partir du 1<sup>er</sup> avril 2023, pour compenser le manque de revenu fédéral lié à la baisse de la TVA.

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

Composition de la facture d'électricité pour les ménages belges en décembre 2023



Composition de la facture de gaz pour les ménages belges en décembre 2023



■ Energie ■ Transport et distribution ■ TVA ■ Taxes

Source : CREG - Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel.  
- Décembre 2023 -

# 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.

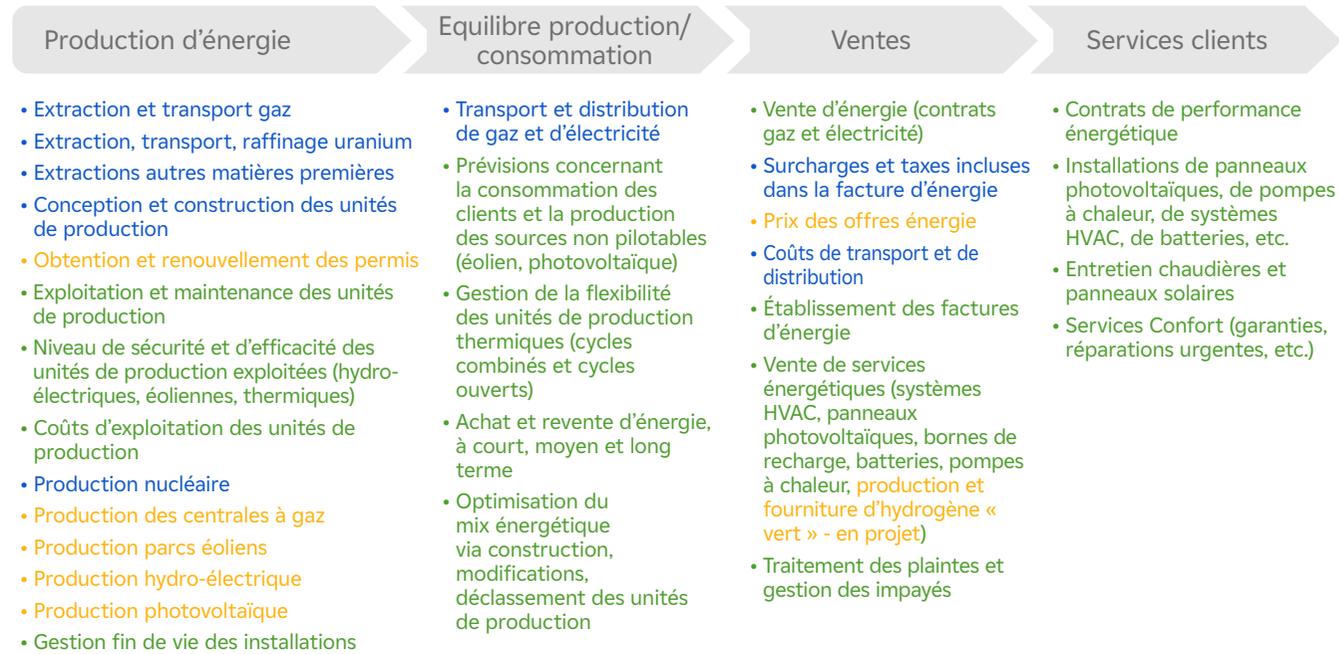
Dans le tableau ci-contre les activités sont triées en fonction :

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

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

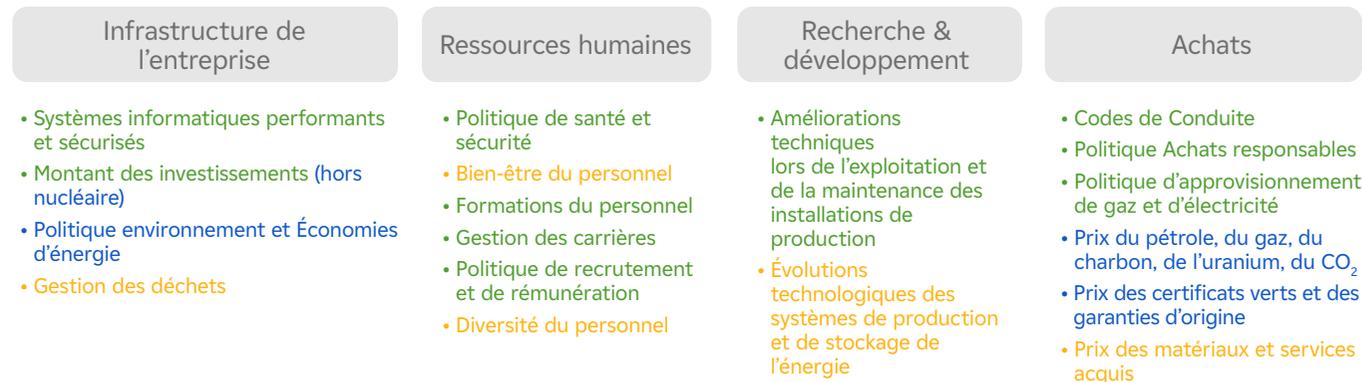
Pour le présent rapport, la chaîne de valeur publiée pour la première fois en 2012 a été à nouveau revue. Une quinzaine de modifications ont été apportées afin de la compléter, en fonction des travaux menés à l'échelle du groupe EDF, dans le cadre de la préparation à l'application de la CSRD.

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

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

En 2023, le tableau a été modifié pour tenir compte des modifications apportées à la structure du rapport (chapitres Ethique, Environnement et Capital Humain, notamment).

	« DISCLOSURES ON MANAGEMENT APPROACH »	PRINCIPAUX IMPACTS	SUR QUI L'IMPACT SE PRODUIT		PORTEE DE L'IMPACT		ROLE DE LUMINUS	
			Interne	Externe	Immédiat	Moyen ou long terme	Impacts causés directement par Luminus	Impacts causés indirectement par Luminus
<b>ETHIQUE</b>	Pratiques responsables	Réputation, performance économique, satisfaction clients, choix des fournisseurs, sécurité IT	Personnel, actionnaires	Fournisseurs, clients, pouvoirs publics, ONGs	X	X	X	X
<b>ENVIRONNEMENT</b>	Changement climatique	Émissions CO <sub>2</sub> , climat, incidences visuelles et sonores, biodiversité	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, nature	Personnel, actionnaires	Riverains, environnement, communes, provinces	X	X	X	X
	Ressource en eau	Émissions CO <sub>2</sub> , climat, nature, 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, nature	Personnel, actionnaires	Fournisseurs, nature, citoyens		X	X	X
<b>CLIENTS</b>	Protection des consommateurs	Satisfaction clients, pouvoir d'achat, performance économique	Personnel, actionnaires, filiales	Clients, vendeurs, pouvoirs publics, régulateurs, fournisseurs, citoyens, ONGs	X	X	X	X
	Solutions énergétiques	Satisfaction clients, émissions CO <sub>2</sub> , compétitivité entreprises, performance économique	Personnel, filiales, actionnaires	Clients résidentiels, clients entreprises, environnement		X	X	X
	Sécurité d'approvisionnement	Satisfaction clients, performance économique, gestion de crise, réputation	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, gestionnaires réseau, pouvoirs publics, citoyens	X		X	X
<b>CAPITAL HUMAIN</b>	Sécurité et bien-être au travail	Taux d'accidents, motivation du personnel, satisfaction clients, innovation, performance économique	Personnel, actionnaires	Santé publique, partenaires sociaux, clients, famille du personnel	X	X	X	X
	Compétences et carrières	Innovation, performance économique, motivation personnel	Personnel, filiales, actionnaires	Clients, éducation		X	X	X
	Dialogue social	Bien-être au travail	Personnel, partenaires sociaux	Clients, famille du personnel	X	X	X	
	Diversité, équité et inclusion	Motivation, innovation, réputation	Personnel	Citoyens	X		X	
<b>PERFORMANCE ECONOMIQUE</b>	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



# Préparer l'application de la CSRD : ce chantier a commencé dès 2023

## L'enjeu

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

Il repose en partie sur une information pertinente et objective, centrée sur les thématiques « matérielles » identifiées par les parties prenantes (cf. page suivante).

Jusqu'à présent essentiellement volontariste, l'information des parties prenantes sur la performance sociétale se doit désormais de tenir compte d'un nouveau référentiel, même si la directive européenne sur le reporting durable ne s'applique pas encore aux entreprises de la taille de Luminus.



## Le cadre

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

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

Ce dialogue se déploie sous différentes formes :

- des événements, organisés régulièrement, pour rencontrer le grand public à proximité des sites de Luminus ;
- des conventions de collaboration avec les pouvoirs publics (ex : gestion de l'hydraulicité sur la Meuse, signée avec la Région Wallonne en 2017) ;
- des réunions publiques obligatoires ou volontaristes, destinées à présenter de nouveaux projets, organisées en présentiel ou en ligne (cf. page 24) ;

- des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables (cf. page 26) ;
- des partenariats avec des associations (cf. Jane Goodall Belgium Institute) ;
- un rapport RSE publié chaque année depuis 2012 ;
- des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport.

En 2023, le « dialogue » avec les parties prenantes, outre celui centré sur les nouveaux projets, a surtout consisté à anticiper l'application de la directive européenne sur le reporting extra-financier. Les modifications apportées au rapport 2023, notamment en termes de structuration, sont détaillées en page 23.

## Des engagements explicites

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

Cet engagement se traduit par la publication d'un rapport développement durable annuel, en conformité avec les recommandations de la Global Reporting Initiative en matière de reporting durable.

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

# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

## Rapport RSE : 15 thématiques prioritaires

Le présent rapport, relatif à l'année 2023, compte 15 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, regroupées dans cinq chapitres, avec plus d'une centaine d'indicateurs (cf. index GRI en pages 102 à 106).

<b>PATRIQUES RESPONSABLES</b>		
<b>ENVIRONNEMENT</b>		
Changement climatique		
Pollutions		
Sécurité des installations		
Ressource en eau		
Biodiversité		
Utilisation des ressources et économie circulaire		
<b>CLIENTS</b>		
Protection des consommateurs		
Solutions énergétiques		
Sécurité d'approvisionnement		
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>		
Santé, Sécurité et Bien-être		
Compétences et carrières		
Dialogue social		
Diversité, équité et inclusion		
<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>		
		

## 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 « Ethique 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, Ethique 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 Economique.

Au total, toutes ces modifications se traduisent par une dizaine de pages supplémentaires, hors faits marquants, soit trois pages en plus pour les chapitres Ethique 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.

# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

## Une attention particulière pour les nouveaux projets

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet d'envergure.

Luminus a intégré cet engagement dans ses pratiques avec d'autant plus de facilité que la loi belge prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques.

En Wallonie notamment, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire avant tout dépôt de demande de permis pour les parcs éoliens d'une puissance supérieure à 3 MW.

## Des indicateurs quantitatifs

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

En 2023, 26 réunions ont été organisées. Soit deux réunions obligatoires en Flandre et huit réunions obligatoires en Wallonie. En outre, douze réunions volontaires ont été organisées en Flandre, et quatre en Wallonie.

		Réunions obligatoires	Réunions volontaires	Total
2021	Flandre	0	18	18
	Wallonie	6	2	8
	Total	6	20	26
2022	Flandre	0	2	2
	Wallonie	6	1	7
	Total	6	3	9
2023	Flandre	2	12	14
	Wallonie	8	4	12
	Total	10	16	26

## Coopératives éoliennes : 665 nouveaux membres pour Lumiwind (+30,5%)

La coopérative Lumiwind, lancée en mai 2020, a pour objectif d'associer le grand public, et en particulier les riverains de parc éoliens, aux investissements dans les énergies renouvelables. En 2023, le nombre total de membres de cette coopérative a augmenté de 30,5%, soit 665 nouveaux membres, sur un total de 2 845 membres ayant souscrit au moins une part depuis la création de la coopérative et en détenant encore au moins une au 31 décembre 2023. Le nombre de parts souscrites est également en augmentation en 2023 par rapport à 2022. En effet, Lumiwind a lancé un nouveau cycle d'investissement le 1er octobre 2023, ce qui a permis de réunir 3 438 650 euros au 31 décembre 2023. La vente des actions prendra fin au plus tard le 30 août 2024, à moins que la totalité des parts émises (représentant 5 millions d'euros) ne soient cédées avant cette date.

Depuis sa création, Lumiwind a réussi à mobiliser plus de 11 millions d'euros. Les parts acquises permettent aux coopérateurs de recevoir un dividende lié aux bénéfices de l'activité des éoliennes, en fonction de leur capacité de production. La coopérative Luminus Wind Together, dont la dernière souscription date de 2019, comptait 3 872 membres au 31 décembre 2023. Cette coopérative, créée en 2016, a permis de collecter 9,7 millions d'euros.

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



# Plus de 500 visiteurs présents lors du premier Family Day à Berloz

Le 2 septembre 2023, un premier « Family Day » a été organisé au pied des éoliennes de Berloz, en province de Liège. Cet événement, destiné en priorité aux membres des coopératives Lumiwind et Luminus Wind Together, a réuni plus de 500 participants - un grand succès !

La coopérative citoyenne Lumiwind, lancée en mai 2020, a pour objectif principal d'associer le grand public, en particulier les riverains des parcs éoliens, aux investissements dans les énergies renouvelables. Les membres des coopératives Lumiwind et Luminus Wind Together (créée en 2016) ont été invités à participer à un événement familial le samedi 2 septembre 2023. Ceux-ci ont répondu de manière impressionnante à l'appel, avec la participation de plus de 500 personnes venues de toute la Belgique.

Au cours de la journée, les participants ont pu visiter le site éolien de Berloz et poser directement leurs questions aux équipes Luminus en charge du développement éolien.

Des ateliers créatifs, entre autres de sensibilisation à la biodiversité, ont permis aux plus jeunes de construire des « hôtels pour abeilles » et d'assembler des pales d'éoliennes miniatures. Les familles présentes à l'événement ont également pu visiter l'insectarium Hexapoda de Waremme, un espace muséal dédié aux insectes.

Le but de la journée, selon Xavier Leblanc, Wind Business Director chez Luminus et Président du Conseil d'Administration de Lumiwind & Luminus Wind Together, était de favoriser les échanges constructifs entre Luminus et les membres des deux coopératives, afin de créer un sentiment de communauté.

L'organisation de l'événement n'a pas été exempte de défis. Justine Penneman, Investment & Contract Manager pour le département Wind et membre de la coopérative, a noté avec surprise et gratitude l'engouement suscité par la journée : « Le programme a été étoffé pour que tout le monde puisse profiter des activités. L'événement s'est déroulé en toute sécurité, aussi grâce à l'aide précieuse de la commune. »



Les enfants présents ont eu l'occasion de participer à divers ateliers créatifs, notamment la construction d'« hôtels pour abeilles ».

## Nouveau cycle d'investissement pour Lumiwind

Dans le cadre des engagements pris par Luminus vis-à-vis des objectifs de développement durable des Nations Unies (cf. page 9), Lumiwind a lancé un nouveau cycle d'investissement, débutant le 1<sup>er</sup> octobre 2023.

Les coopérants existants et les résidents proches du site ont bénéficié d'un droit d'exclusivité lors d'un round préliminaire du 1<sup>er</sup> septembre au 1<sup>er</sup> octobre. Cette initiative offre à chacun<sup>1</sup> la possibilité de souscrire à cette émission de parts et de contribuer au développement du parc éolien belge. La vente des actions doit prendre fin au plus tard le 30 août 2024.

Au total, en 2023, le nouveau tour d'investissement a permis de réunir 3 438 650 euros.

<sup>1</sup> Le montant minimum d'une action s'élève à 25 euros.



Lors de ce Family Day, les participants ont pu visiter les éoliennes de Berloz et rencontrer les équipes Luminus en charge du développement éolien.



# Deux nouvelles éoliennes construites à Villers-le-Bouillet grâce à un partenariat avec la SPI

Deux éoliennes de 4,2 MW chacune, construites en 2023 à Villers-le Bouillet ont été financées par EolSPI, une société anonyme co-crée par Luminus et SPI en juin 2023.

L'Agence de développement territorial pour la province de Liège — SPI — facilite l'implantation des entreprises dans des parcs d'activités économiques. On en compte 65 sur le territoire de la Province de Liège, soit plus de 2 800 entreprises pour plus de 47 000 emplois. Sur la zone d'activités économiques de Villers-le-Bouillet, deux éoliennes ont pu être construites grâce à la mise en oeuvre d'un partenariat public-privé. Luminus détient une part de 51% dans la SPV (Special Purpose Vehicle ou société de projet), tandis que la part de SPI s'élève à 49%.

L'une des deux éoliennes est située sur le site de l'entreprise Fallais International, qui autoconsomme environ 10% de l'énergie produite. La deuxième a été

construite sur un terrain encore libre, afin de favoriser un environnement énergétique décarboné pour les entreprises qui s'implanteront sur ce parc d'activités. C'est Nevelec, la filiale liégeoise de Luminus, qui a installé les deux cabines haute tension permettant le raccordement.

D'une capacité totale de 8,4 MW, la production estimée de ces deux machines est de 13 100 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation d'électricité annuelle d'environ 3 740 familles. Les émissions évitées par les deux éoliennes peuvent être estimées à 2 070 tonnes<sup>1</sup> par an — par rapport aux émissions moyennes du mix électrique belge, soit l'équivalent des émissions de 913 voitures (diesel 15 000km/an, consommant 6l/100km).

La visite de chantier du 13 juin a été l'occasion de rappeler les objectifs ambitieux de la Wallonie en matière d'énergie éolienne. Pour disposer d'une capacité de production éolienne de 2 100 MW d'ici fin 2030, il faudrait construire environ 30 éoliennes (ou 100 MW) par an.

Plus de 70 entreprises ont déjà eu recours à Luminus pour décarboner leur fourniture d'énergie via la construction d'éoliennes. Six des neuf éoliennes mises en service par Luminus l'an dernier l'ont été sur des sites industriels.

<sup>1</sup> Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 g d'éqCO<sub>2</sub>/kWh pour l'énergie éolienne (référence GIEC 2014) et 169 g d'éqCO<sub>2</sub>/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2022).

À l'occasion du Global Wind Day, le 13 juin 2023, le Ministre Philippe Henry s'est rendu sur le chantier de Villers-le-Bouillet.

De gauche à droite : Jean-Christophe Peterkenne, directeur général du GRE-Liège, Fabienne Loiseau, directrice adjointe de SPI et administratrice d'EolSPI, Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus ; Philippe Henry, Vice-Président du Gouvernement Wallon et Ministre du Climat et de l'Énergie ; Rodrigue Demeuse, député au Parlement de Wallonie et à la Fédération Wallonie-Bruxelles, sénateur belge. En arrière-plan, les fondations de l'éolienne construite sur le terrain de la SPI.



# PRATIQUES RESPONSABLES



- Responsabilité sociétale
- Éthique et conformité juridique
- Achats et ventes
- Gestion des risques et audits
- Sécurité informatique et protection des données
- Évaluations externes

# Des risques et des réglementations qui évoluent en permanence

## Les enjeux

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

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

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

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

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

- [Responsabilité sociétale](#)
- [Éthique et conformité juridique](#)
- [Achats et ventes](#)
- [Gestion des risques et audits](#)
- [Sécurité et protection des données](#)
- [Évaluations externes](#)

## Première participation à la charte Voka sur l'entrepreneuriat durable en 2023



En 2023, Luminus a participé pour la première fois à la démarche permettant d'obtenir le certificat « Voka Charter » sur l'entrepreneuriat durable (VCDO). Pour obtenir ce certificat, Luminus a formalisé un plan d'action comprenant 17 mesures concrètes à déployer en 2023. Ces actions visaient à contribuer à plusieurs objectifs de développement durable<sup>1</sup> des Nations unies. L'obtention du certificat suppose de mener à bien chaque année un minimum de dix actions relevant de au moins quatre des cinq P (Peace, People, Prosperity, Planet et Partnerships). A minima deux des actions planifiées doivent concerner le cœur de métier de l'entreprise.

Les 17 actions de Luminus englobaient une large gamme d'initiatives. Celles-ci concernaient notamment l'efficacité énergétique, des projets d'énergie renouvelable, l'inclusion et la qualité de vie au travail ou encore la protection de la nature. Ces 17 actions contribuent à 15 des 17 objectifs de développement durable.

En participant à la charte Voka sur l'entrepreneuriat durable (VCDO) et en mettant en œuvre ces actions, Luminus souligne son engagement pour un avenir durable et son rôle d'entreprise responsable dans la société.



<sup>1</sup> Objectifs de développement durable ou Sustainable Development Goals (SDG) en anglais

# RSE : un plan d'action transverse ambitieux

## 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 mineures ont été apportées pour tenir compte des engagements 2030 du groupe EDF, de la politique développement durable du groupe et du nouvel accord RSE signé au niveau du groupe.

Cette politique sera mise à jour à moyen terme pour tenir compte de la nouvelle réglementation européenne (CSRD).

### 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, etc.). Ce plan d'action tient compte des objectifs de développement durable des Nations Unies, ainsi que du retour de différentes parties prenantes (évaluation EcoVadis notamment).

## Plan d'action RSE 2025 : les avancées 2023

En 2023, le plan d'action RSE 2025 de Luminus a progressé sur plusieurs des douze sujets clés arrêtés en 2022.

- La trajectoire carbone de Luminus a été clarifiée, et les études relatives à la décarbonation du nouveau cycle combiné gaz de Seraing ont commencé.
- En matière d'adaptation au changement climatique, les études de résilience à mener sur les actifs concernés ont progressé (cf. page 48).
- Du point de vue de la biodiversité, une nouvelle formation à la Fresque de la Biodiversité a été organisée à l'occasion de la Planet Week (cf. page 84).
- Pour ce qui est des déchets, un audit du principal fournisseur en matière de gestion des déchets a été réalisé (cf. page 32).
- En ce qui concerne l'éthique et les droits humains, le code de conduite ainsi que la politique Compliance ont été mis à jour, et les acheteurs ont à nouveau suivi une formation sur l'éthique et les achats responsables.
- En matière de sécurité informatique, le programme de formation des salariés fait l'objet d'un suivi rigoureux (cf page 33). Plus de 80% des salariés suivent les formations prévues dans le délai recommandé, soit moins de quatre semaines.
- En ce qui concerne la sensibilisation des consommateurs aux économies d'énergie, les actions 2023 ont eu un impact notable (cf. programme Bonus page 68).

### NEUTRALITÉ CARBONE ET CLIMAT

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

### RESSOURCES PLANÉTAIRES

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

### CAPITAL HUMAIN

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

### CROISSANCE RESPONSABLE

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

# Mise à jour du Code de Conduite et des procédures d'alerte

## Le cadre

### La politique « Éthique et Conformité »

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

### Le Code de Conduite

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

En 2023, le code de conduite a été actualisé en accordant une attention particulière aux différentes procédures en vigueur au sein de Luminus (relatives au sponsoring, à l'intégrité des relations commerciales, aux cadeaux et invitations, etc.).

### Procédure d'alerte

Les personnes observant des comportements qui ne sont pas conformes au code de conduite et/ou violant la législation et la réglementation en vigueur peuvent le signaler par des canaux d'alerte internes (cf. encadré ci-contre) ou sur la plateforme du système BKMS<sup>1</sup>.

La politique de lancement d'alertes de Luminus a été mise à jour en mars 2023. Ce document fournit de plus amples informations sur la manière de signaler les infractions, sur la façon dont elles sont examinées et sur les conditions dans lesquelles un lanceur d'alerte peut bénéficier d'une protection contre les représailles.

<sup>1</sup> 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)

Outre la procédure exposée ci-dessus, le Groupe EDF a mis à disposition une plateforme de lancement d'alerte sécurisée (la plateforme « BKMS System ») sur laquelle les membres du personnel ou les tiers peuvent signaler tout(e) (présomption de) comportement non éthique ou illégal.

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

## Les indicateurs

	2021	2022	2023
Incidents éthiques - Alertes internes (Luminus) - SDG 16.5 - ENG 1 - ESR5 G1-4 25a	2	1	2
Incidents éthiques signalés au groupe EDF - SDG 16.5 - ENG 1 - ESR5 G1-4 25a	0	0	0
Incidents éthiques transmis via le système d'alerte du groupe EDF - SDG 16.5 - ENG 1 - ESR5 G1-4 25a	0	0	2
Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi l'e-learning sur le « Code de Conduite » au 31 décembre - SDG 16.5 - ENG 1	74	60	104

L'une des alertes éthiques internes concerne un partage de données confidentielles non intentionnel de la part d'un consultant. L'autre alerte concerne des comportements discriminatoires de la part d'un manager. Les deux incidents éthiques signalés sur la plateforme du groupe EDF portent sur une procédure d'achat et sur le licenciement d'un salarié. Des mesures appropriées ont été prises suite à ces alertes.

# Un cadre rigoureux pour les achats comme pour les ventes

## Le cadre (achats)

### La politique achats responsables

Ce document publié en 2019 fournit des balises claires au personnel de Luminus, sur la méthodologie à suivre pour associer les fournisseurs à nos objectifs de développement durable, quel que soit le montant des achats effectués. La politique détaille ce qui constitue un achat responsable.

Les critères énoncés sont aussi bien environnementaux que sociaux, avec un accent mis sur quatre aspects :

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

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

### Questionnaire RSE et critères de sélection

Le département Achats a prévu la possibilité, lors d'appels d'offres, de sonder le marché sur des questions ciblées liées à la RSE, grâce à un module spécifique de la plateforme achats.

Pour certains achats ayant une incidence sur l'environnement (par exemple, le renouvellement du parc d'imprimantes), l'équipe chargée des achats interroge les fournisseurs sur des thèmes tels que l'empreinte carbone, la circularité, etc. et inclut les réponses au questionnaire dans les critères de sélection.

## Code de conduite du fournisseur

Tous les fournisseurs qui travaillent avec Luminus doivent signer ce document entré en vigueur en 2019. Ce code détaille les règles en matière d'éthique, de conditions de travail, de droits humains<sup>1</sup>, d'environnement et de sécurité, mais aussi de gouvernance d'entreprise. Ce code demande également aux fournisseurs de Luminus de s'engager à exiger le même comportement éthique de la part de leurs propres fournisseurs et sous-traitants. Ce document fait explicitement partie des engagements contractuels des fournisseurs, et peut amener, en cas de manquement non corrigé, à une rupture de la relation commerciale.

### Des conditions d'achat responsables

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

### Contrôles d'intégrité

Luminus vérifie l'intégrité de ses fournisseurs avant de nouer ou de poursuivre des relations commerciales. Les nouveaux fournisseurs sont soumis à des contrôles d'intégrité sur la base d'une évaluation des risques. Ces contrôles sont effectués par le département Legal.

## Le cadre (Ventes)

### Politique relative aux 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.

## Code de conduite pour les canaux de vente

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

### 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, y compris, le cas échéant, une gamme de services variés, par exemple pour les réparations urgentes.

### Procédure de signalement

Les partenaires, fournisseurs ou clients (potentiels) qui observent des comportements liés aux contrats en cours ou à venir qui ne sont pas conformes au code de conduite de Luminus et/ou qui violent la législation et la réglementation en vigueur peuvent le signaler par e-mail à l'adresse : [ethics@luminus.be](mailto:ethics@luminus.be) ou via le système de signalement EDF mondial (cf. procédure de lancement d'alertes page 30).

## Les indicateurs

	2021	2022	2023
Contrôles d'intégrité effectués	61	165	132

GRI 414-2a, GRI 308-2a

<sup>1</sup> Voir page 32.

# Réorganisation du département Risques et renforcement de la formation

## Le cadre

### Devoir de vigilance

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

Luminus suit de près la mise en œuvre de la législation européenne dans ce domaine. Les risques sont réévalués chaque année.

## Les indicateurs

### Six audits en 2023

En 2023, six audits ont été réalisés dans le périmètre de Luminus, dont un audit de sécurité IT, un contrôle comptable et l'audit compliance NIS<sup>1</sup> désormais obligatoire (un an après la désignation en tant que prestataire de services essentiel, la conformité définitive étant contrôlée deux ans après la désignation).

Un audit spécifique des prestations fournies par le sous-traitant en charge du traitement des déchets a été mené en 2023, sur site. Cet audit a permis de vérifier que toutes les obligations contractuelles prévues au contrat, tant en ce qui concerne les droits humains que les aspects sociaux et environnementaux étaient bien respectées par le partenaire.

Les résultats de ces audits sont présentés au comité de direction ainsi qu'au comité d'audit et de gestion des risques.

<sup>1</sup> NIS = « Network and Information System », une stratégie commune au niveau européen en matière de cybersécurité.

	2021	2022	2023
Audits internes clôturés dans l'année	6	8	6

SDG 16.7 - ENG 1

## Engagements droits humains

Luminus ne tolère aucune atteinte aux droits humains et libertés fondamentales, ni dans ses activités, ni dans celles de ses relations d'affaires lorsque leurs activités sont rattachées à cette relation. 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 de ses collaborateurs, en se conformant a minima 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.

## Culture de la gestion des risques et procédures renforcées

En 2023, le renforcement de la culture de la gestion des risques et les procédures connexes ont fait l'objet d'une attention particulière.

Des formations ont été proposées à différents niveaux :

- Une formation de gestion des risques stratégique pour le Comité Exécutif et le Leadership Forum.
- Une formation de base « gestion des risques » a été suivie en ligne volontairement par 154 collaborateurs.

En outre, 23 collègues des équipes Risk Office ainsi que la communauté « Risques » ont obtenu le certificat ISO 31 000, après une formation et la réussite d'un examen.

Le département « Risques » a été réorganisé. Il prend en charge deux nouvelles responsabilités : la sécurité des informations « corporate » et la protection des données personnelles. La méthodologie d'évaluation des risques a été mise à jour. Des indicateurs clés ont été établis. Ces derniers sont présentés au comité des risques via un tableau de bord des risques.

# Sécurité informatique : un programme de formation prioritaire

## Le cadre

### Protection de la vie privée

Luminus prend à coeur la protection de la vie privée de ses clients et de ses collaborateurs. Une solide gouvernance RGPD a été mise en place, avec une feuille de route listant les points d'action à suivre, afin de garantir une amélioration continue de cette problématique, suite à des questions, réclamations ou évolutions récentes. Cette feuille de route fait l'objet d'un suivi attentif par un comité de pilotage RGPD créé à cet effet.

### Cybersécurité

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

### Formation aux cyber-risques

Les utilisateurs des réseaux Luminus sont sensibilisés aux cyber-risques lors de formations en ligne obligatoires par le biais de vidéos, de questionnaires et d'autres techniques d'apprentissage en ligne.

En 2023, 6 476 heures de formation ont été suivies au total, ce qui représente une augmentation de 88% par rapport à 2022.

### Simulations de tentatives d'hameçonnage pour sensibiliser les collègues aux risques

Luminus utilise les techniques de simulation les plus récentes en matière d'hameçonnage dans le cadre de la formation à la sécurité. Divers scénarios ont été mis en place et les méthodes sont constamment mises à jour afin que le personnel puisse acquérir les aptitudes nécessaires pour identifier et lutter contre les cyber-menaces. En 2023, le programme de formation a été étendu notamment aux e-mails et aux conversations téléphoniques simulées. L'objectif visé consistait à sensibiliser ainsi qu'à tester et à améliorer la capacité de réaction des collaborateurs afin qu'ils soient bien préparés à se protéger et à protéger Luminus de possibles failles de sécurité.

### Politique adaptée à la directive européenne NIS

Luminus s'investit constamment pour améliorer la sécurité de ses réseaux et de ses systèmes informatiques. En 2023, l'Information Security Management System (ISMS) a été entièrement revu. Les lignes directrices Sécurité et les procédures ont été adaptées afin de répondre aux exigences réglementaires et aux cyber-menaces, en constante évolution. Luminus entend ainsi respecter l'intégralité de la directive Network and Information Systems (NIS) et continue à rendre compte de manière transparente des avancées.

## Les indicateurs

	2021	2022	2023
Nombre d'heures de formation relative aux cyber-risques	1 846	3 444	<b>6 476</b>

# Score EcoVadis : 79/100 et une médaille Platine

## Le cadre

Différentes organisations indépendantes sont actives dans l'évaluation des performances sociétales.

À l'instar de sa société mère EDF, Luminus a choisi EcoVadis pour son évaluation.

### La méthodologie EcoVadis

La plateforme d'évaluation EcoVadis évalue les performances environnementales et la responsabilité sociale de plus de 100 000 entreprises issues de 200 secteurs dans 175 pays différents. Dans le cadre de sa procédure d'évaluation, EcoVadis demande aux entreprises de compléter un questionnaire en ligne et de télécharger des éléments probants pour chaque question.

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

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

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

EcoVadis attribue à Luminus un score supérieur de 26 points à la moyenne du secteur



Avec un score de 79/100 et une médaille Platine pour 2023, **Luminus** fait toujours partie du top 1% du secteur de la production et de la distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et de climatisation alors que le score moyen s'élevait à 53/100 en 2023.

Le questionnaire évolue chaque année en fonction des exigences plus élevées autour de la RSE. En octobre 2023, Luminus a obtenu les scores suivants pour les quatre thèmes sur lesquels EcoVadis se concentre :

- Pour le thème de l'environnement, Luminus a obtenu un score total de 90/100 (excellent), comparé à la moyenne du secteur de 55/100, se situant ainsi dans le top 4% du secteur.
- En ce qui concerne les droits humains et du travail, Luminus a obtenu un score de 80/100, comparé à la moyenne du secteur de 55/100, se situant ainsi dans le top 8% du secteur pour ce thème.
- Pour l'aspect 'éthique des affaires', Luminus a obtenu 70/100, comparé à la moyenne du secteur de 51/100, plaçant Luminus dans le top 19%. En 2023, Luminus a obtenu pour ce thème dix points de plus par rapport à l'analyse précédente qui a eu lieu en octobre 2021.
- Luminus a obtenu 60/100 pour le thème 'Achats durables', la moyenne du secteur s'élevant à 41/100.

Les filiales **ATS S.A.**, **Insaver** & **Rami Services** décrochent une médaille d'argent



La filiale **ATS S.A.** a été évaluée en novembre 2023 pour la troisième année consécutive par EcoVadis et a décroché une médaille d'argent avec un score de 59/100 (+ 3 points par rapport à 2022). **ATS S.A.** se classe ainsi dans le top 17 % du secteur « Travaux d'installation électrique, plomberie et autres travaux d'installation » dont le score moyen est de 45/100.



Les efforts consentis par **Insaver** ont été récompensés par EcoVadis au sein de ce même secteur avec un score de 65/100 (+ 10 points par rapport à 2022) et une médaille d'argent (bronze en 2022). Ainsi, **Insaver** se situe dans le top 31% du secteur. Pour info : La différence s'explique par des critères supplémentaires 'taille de l'entreprise' et 'position géographique' qui sont retenus par EcoVadis en plus du secteur.



**Rami Services**, évaluée dans le secteur 'Activités de service management', a obtenu un score moyen de 63/100 en 2022 et une médaille d'argent. Cette filiale se situe dans le top 25% du secteur.

# ENVIRONNEMENT



- Changement climatique
- Pollutions
- Sécurité des installations
- Ressource en eau
- Biodiversité
- Usage des ressources et économie circulaire



# Les enjeux environnementaux : éviter, réduire, compenser ou s'adapter

La structure du chapitre « Environnement » a été modifiée, pour anticiper l'application de la nouvelle directive européenne (CSRD) sur le reporting extra-financier et des normes ESRS E1 à E5. C'est ainsi qu'un nouveau chapitre « Changement climatique » (ESRS E1) regroupe les aspects « mix énergétique », et en particulier les énergies renouvelables, ainsi que l'empreinte carbone et un nouveau sous-chapitre, consacré à l'adaptation au changement climatique. Le sous-chapitre Protection des Ecosystèmes a été restructuré. Il a été divisé en quatre parties : Pollutions (ESRS E2), Ressource en eau (ESRS E3), Biodiversité (ESRS E4) et Economie Circulaire (ESRS E5).

## 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 CO<sub>2</sub> durant la phase d'exploitation des unités de production. Le potentiel solaire belge reste important.

Les panneaux solaires représentent un appoint local et contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments. Les centrales hydro-électriques au fil de l'eau permettent un apport d'énergie renouvelable

assez prévisible à court terme. L'éolien présente des atouts importants, malgré des coûts de construction et d'exploitation élevés.

### 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 ou à son déséquilibre... 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.

## Certification ISO 50001 : de nouvelles actions permettent de 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 2023, plusieurs actions ont été menées au titre de cette certification ISO. Elles ont permis :

- de rénover l'éclairage des sites de Ham, Ringvaart, Angleur et Yvoz-Ramet (soit une réduction de 58 tonnes de CO<sub>2</sub>-e par an)
- d'installer une pompe à chaleur à Ringvaart, dans le cadre de la modernisation du chauffage (soit une réduction de 28 tonnes CO<sub>2</sub>-e)
- d'équiper le réseau de chauffage urbain de Gand de nouveaux équipements (soit une réduction de 26 tonnes de CO<sub>2</sub>-e).

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



# Les enjeux environnementaux (suite)

## 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.

## 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, la Belgique est le 23e pays le plus exposé au stress hydrique dans le monde. Elle ne dispose pas de grands réservoirs naturels d'eau, comme les glaciers ou les lacs de montagne et le changement climatique amène des périodes de sécheresse plus fréquentes et plus intenses, notamment en été. En outre, la Belgique étant un pays densément peuplé et fortement urbanisé et industrialisé, il y a une forte pression sur les ressources en eau, tant pour la consommation domestique que pour les activités économiques, en particulier la sidérurgie, la chimie, l'agroalimentaire ou la production d'énergie.

L'enjeu pour les centrales de production d'électricité de Luminus est dès lors de réduire au maximum les prélèvements et les traitements, afin de restituer en aval une eau de qualité, conforme aux spécifications des permis - tout en assurant les besoins énergétiques de nos clients et fournissant au gestionnaire du réseau les services permettant d'équilibrer production et consommation.

Pour les centrales hydro-électriques au fil de l'eau, l'enjeu est autre. 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 hydro-électriques peuvent affecter la faune ichtyologique. Les espèces exotiques envahissantes peuvent également proliférer à proximité des centrales - thermiques ou autres.

## Usage des ressources et économie circulaire

Le mix énergétique d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité peut avoir un impact direct ou indirect sur les ressources naturelles. Ces ressources doivent donc être utilisées avec parcimonie, et, si possible, réutilisées ou recyclées après usage. C'est notamment le cas des matériaux de construction (béton, acier, alliages complexes).

# Production d'énergie renouvelable en hausse de 32%

## Le cadre

Premier producteur d'électricité à partir de centrales hydro-électriques 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 hydro-électriques en exploitation et améliorer leur disponibilité, Luminus prépare un plan d'investissements dans la rénovation de certains groupes turbines-alternateurs, en conformité avec la législation et avec l'ambition de réduire les impacts sur la biodiversité aquatique.

## Les indicateurs

### 45,2 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

Luminus a maintenu son leadership dans l'éolien terrestre en 2023.

Le montant total des investissements directs et indirects consacrés aux énergies renouvelables s'élève à 45,2 millions d'euros, soit un total de 153,7 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

La gestion des actifs éoliens de Luminus (« Wind Asset management ») a obtenu la certification ISO 55001 en 2022.

La norme ISO 55001 - fruit d'une expertise internationale reconnue - spécifie les exigences à satisfaire par un système d'exploitation d'actifs de production.

Cette certification indique que Luminus couvre systématiquement tous les aspects liés à l'exploitation optimale des éoliennes en service et les opère avec le plus haut degré de professionnalisme.

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

## 9 nouvelles éoliennes construites en 2023

La capacité de production totale de Luminus est passée de 698 MW à 725 MW, soit une augmentation de 4%, pour un total de 279 éoliennes.

En 2023, neuf éoliennes ont été construites :

- sur le territoire de la commune de Liernu,
- sur des zones industrielles, pour alimenter les entreprises Safran à Herstal, ATS à Gand, Rogers Corporation à Evergem-Nest, SWDE à Tournai et Fallais International à Villers-le-Bouillet – ou pour favoriser l’installation d’entreprises souhaitant décarboner leur consommation d’électricité (cf page 26).

Sept des neuf éoliennes construites en 2023 ont été cofinancées par des partenaires publics, à travers les sociétés Zo-Fier (Everghem Nest), Demainvest (Liernu), EolSPI (Villers) et Eolwapi (Tournai-Gaurain).

## Production éolienne en hausse

En 2023, la production d’électricité éolienne de Luminus a atteint 1 500 GWh, soit une hausse de 28,6% par rapport à 2022.

## Production hydroélectrique en forte hausse

La production hydro-électrique a fortement augmenté (+54,2%), du fait de la pluviosité élevée. Elle s’établit à 253 GWh, soit une production bien supérieure aux moyennes annuelles.

## 17 nouvelles demandes de permis

En 2023, 17 demandes de permis éoliens ont été déposées, pour un total de 139,9 MW. Ces demandes concernent les zones agricoles de Clochimont, Laarne, Melle, Lessines, Ypres, Sint-Niklaas-Waasmunster, Quevaucamps, Hamoir et Yvoir-Dinant, ainsi que les terrains industriels d’entreprises comme Aldi à Bastogne, Coatinc à Ninove, Zoutman, VVM et AC Materials à Gand-Kluizendok, AGC à Mol et à Zeebrugge, Katoen Natie à Genk et Tielen Group à Dessel ou encore une zone industrielle comme les Hauts-Sarts.

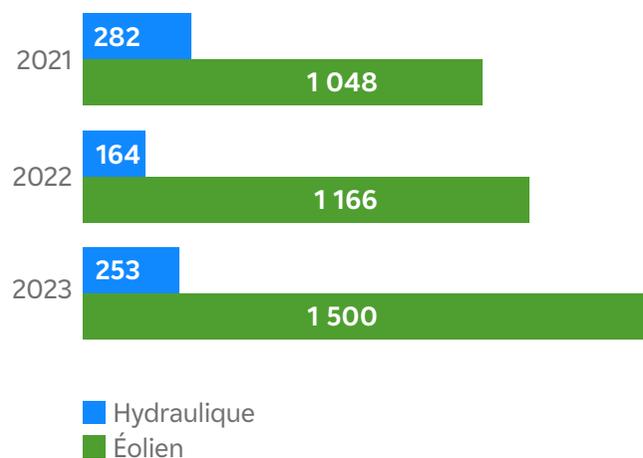
Parc éolien au 31 décembre



SDG 7.2 - ENG 3

Source : Luminus.

Energie renouvelable produite (GWh)



ESRS E-1-5 39

Source : Luminus.

# La commune d'Evergem participe à la construction d'une éolienne de 3,6 MW, grâce à Zo-Fier

En 2023, six entreprises ont fait construire une ou plusieurs éoliennes via Luminus afin de décarboner leur approvisionnement en énergie. Le plus grand défi pour les équipes Luminus impliquées est d'obtenir les permis nécessaires. Il faut au minimum quatre ans entre la genèse d'un projet et l'obtention d'un permis. Pour l'éolienne de la zone industrielle De Nest à Evergem, le processus a duré plus de cinq ans.

L'éolienne construite grâce à Zo-Fier à Evergem peut produire en moyenne 9 700 MWh par an, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 2 770 ménages.

La construction de cette éolienne de 3,6 MW dans la zone industrielle De Nest, proche du Kluizendok et du port de Gand, a débuté en juin 2023. L'éolienne a été construite sur le terrain de VBW Construct, entreprise spécialisée dans la fabrication et l'installation de constructions métalliques.

L'énergie alimente le fabricant de composants électroniques Rogers BV, leader mondial dans les matériaux techniques et filiale de l'entreprise américaine Rogers Corporation. Grâce à la production de l'éolienne, Rogers Corporation peut couvrir 65 à 70% de la consommation d'électricité du site

d'Evergem. L'éolienne représente une économie annuelle d'environ 1 533 tonnes<sup>1</sup> de CO<sub>2</sub>.

Les travaux de fondation ont débuté fin juin 2023. L'éolienne culmine à 200 mètres, avec un diamètre de rotor de 126 mètres. Chacune des trois pales mesure 66,7 mètres. Les bords dentelés réduisent les émissions sonores — l'extrémité des pales est équipée d'un système aérodynamique avancé.

## Quatrième projet pour Zo-Fier

En février 2018, Luminus a signé un contrat de collaboration avec VBW Construct pour la construction d'une éolienne sur son site industriel. Le 23 mai 2022, le permis de construction pour cette éolienne a été délivré par les autorités flamandes. Le projet éolien a été repris début 2023 par Zo-Fier, une filiale commune entre Zefier et Luminus qui se consacre au développement, à la construction et à l'exploitation de projets d'énergies renouvelables. Zefier détient une participation de 49 % pour le compte de la commune d'Evergem. Evergem Nest est le quatrième projet repris par Zo-Fier. Les autres projets de Zo-Fier sont les éoliennes de la Vrouwestraat à Eeklo (2,2 MW), du site de Gadot à Gand (4,2 MW) et du site de Molymet à Evergem (3,9 MW).

<sup>1</sup> Calcul réalisé sur la base de facteurs d'émission tenant compte du cycle de vie : 11 g d'eqCO<sub>2</sub>/kWh pour l'énergie éolienne (référence GIEC 2014) et 169 g d'eqCO<sub>2</sub>/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2022).

Les travaux de fondation ont débuté en juin 2023.



L'érection du mât nécessite des conditions météorologiques favorables, réunies le 17 novembre 2023. Cette phase des travaux a été retardée en raison d'une défaillance du navire chargé de transporter les plus grands composants.

# Un mix énergétique très équilibré

## 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 à l’avance ou modulation, pour les centrales les plus récentes).

## Les indicateurs

### Mix électrique en propre : les énergies renouvelables représentent plus du tiers de la production totale

En 2023, le volume d’électricité produit par Luminus est en baisse (-27%), du fait de la diminution de la production d’origine nucléaire (-1 430 MWh), et thermique (-866 MWh). La production d’énergie renouvelable en revanche a fort progressé (+32%), principalement en raison d’une année pluvieuse et venteuse. Le mix de production 2023 se compose d’énergie nucléaire à hauteur de 32,6%, de thermique (gaz naturel) à hauteur de 32,2%, et d’énergies renouvelables à hauteur de 35,2%.

Au total, les énergies décarbonées représentent 67,8% de la production de Luminus.

La production d’origine nucléaire est en forte baisse (-47%), principalement en raison de l’arrêt définitif de Tihange 2 dès le 1<sup>er</sup> février 2023, après l’arrêt définitif de Doel 3 en septembre 2022.

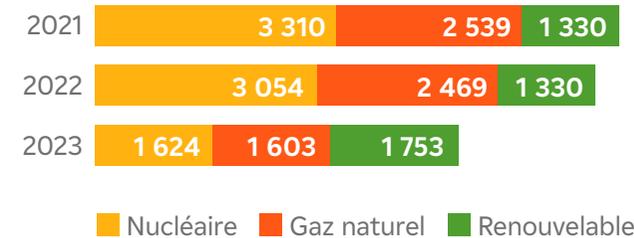
La production des centrales à gaz est également en forte baisse (-35%) par rapport à 2022. Cette baisse de production est liée à plusieurs facteurs :

- du fait de l’abondance des énergies renouvelables et de la bonne disponibilité du parc nucléaire européen, les unités gaz ont été moins souvent appelées pour pallier les intermittences (moins de démarrages)
- un “clean spark spread” moins favorable qu’en 2022
- plusieurs unités ont été arrêtées pour maintenance planifiée ou suite à un dysfonctionnement.

L’arrêt annuel pour entretien de la centrale de Ringvaart a eu lieu en avril-mai. Celui de l’une des turbines à gaz de Seraing associé à une révision majeure, a eu lieu en octobre-novembre.

Enfin l’un des deux cycles ouverts d’Angleur a dû être mis à l’arrêt le 18 juillet suite à une dégradation de son niveau vibratoire – il doit être réparé à Montréal dans les ateliers de Siemens en 2024. Une turbine de location a été mise en place à compter du 16 novembre, afin d’être disponible pour le réseau en période hivernale.

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



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% des quatre centrales les plus récentes). En revanche, ces chiffres n’incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW). La production « nette » correspond à la quantité d’électricité effectivement injectée sur le réseau (pertes réseau déduites) ou consommée par les sites industriels directement alimentés par une éolienne Luminus.

## Les indicateurs (suite)

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

Les émissions directes de CO<sub>2</sub> des centrales à gaz de Luminus (auditées et validées par les autorités, hors émissions de protoxyde d'azote, non auditées, qui représentent 1,8% des émissions directes) sont en forte baisse (-36,6%), du fait de la diminution de la production d'origine thermique de l'entreprise (1 662 MWh, production de chaleur comprise).

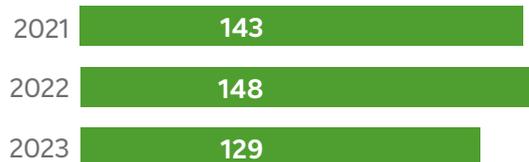
L'intensité carbone de Luminus, exprimée en kg/MWh, est également en baisse, de -12,8% par rapport à 2022, du fait de la hausse des énergies renouvelables. Ainsi, les émissions de CO<sub>2</sub> rapportées au kilowattheure produit (production de chaleur comprise via les centrales de cogénération) s'élèvent à 129 kg, au lieu de 148 kg en 2022.

#### Emissions directes de CO<sub>2</sub> 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.

### Mobilité : l'électrification porte ses fruits

#### 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<sup>er</sup> janvier 2022 sont « full electric ».

Fin 2023, le parc automobile de Luminus comptait 330 véhicules électriques sur un total de 504 véhicules, et 62 véhicules électriques en commande. Le taux d'électrification de la flotte automobile a donc atteint 65,47% au lieu de 33,75% en 2022.

Cette politique se traduit par une baisse des émissions directes liées à la flotte de véhicules, en baisse de 18% en 2023.

Si la consommation de diesel a fortement diminué (-33%), la consommation d'essence, elle, continue d'augmenter, avec une hausse de 13% par rapport à 2022, en raison de l'augmentation du nombre de véhicules thermiques destinés à couvrir les besoins court terme (cadres pour lesquels un véhicule n'a pas encore été commandé).

Les véhicules électriques actuellement en service<sup>1</sup> représentent 13,4% des émissions totales de la flotte automobile (au lieu de 8% l'an dernier), soit une hausse de 35%.

#### Nouvelle augmentation du nombre de kilomètres parcourus à vélo

En 2023, 195 collaborateurs (+9,5%) ont enregistré les kilomètres parcourus à vélo lors de leurs déplacements domicile-travail, au lieu de 178 en 2022 et 87 en 2021.

Au total, 158 448 kilomètres ont été parcourus à vélo (+ 9,8% par rapport à 2021), soit une moyenne de 812,6 kilomètres par an, par cycliste.

Cette augmentation semble due à une pratique du vélo plus répandue - et pas seulement chez les jeunes salariés - et peut-être également aux campagnes de sensibilisation à la mobilité douce lancées en interne. En particulier, durant l'été 2023, un challenge « Summer Bike to Work » a été organisé par l'équipe Ressources Humaines, afin de favoriser l'émulation entre salariés.

L'indicateur ci-contre ne comprend que les émissions directes de gaz carbonique des centrales thermiques de Luminus, auditées par les autorités. Les émissions de méthane (CH<sub>4</sub>) et de protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O) liées au process ne sont pas incluses dans ce graphe - mais bien dans le scope 1 calculé par South Pole (cf. page suivante).

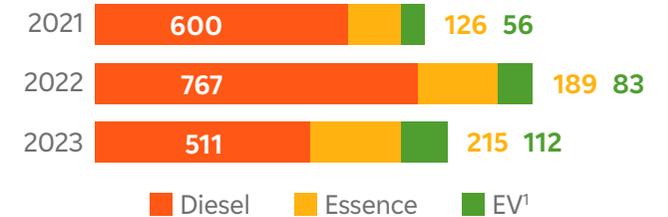
#### Électrification du parc automobile de Luminus



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

Source : Luminus.

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

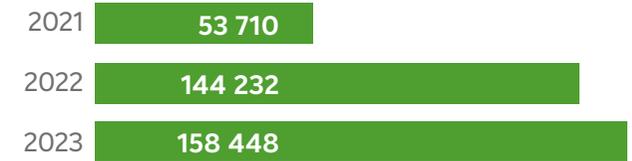


■ Diesel ■ Essence ■ EV<sup>1</sup>

GRI 305-1

Source : Luminus.

#### Nombre de kilomètres parcourus à vélo



■ Nombre de kilomètres parcourus

Source : Luminus.

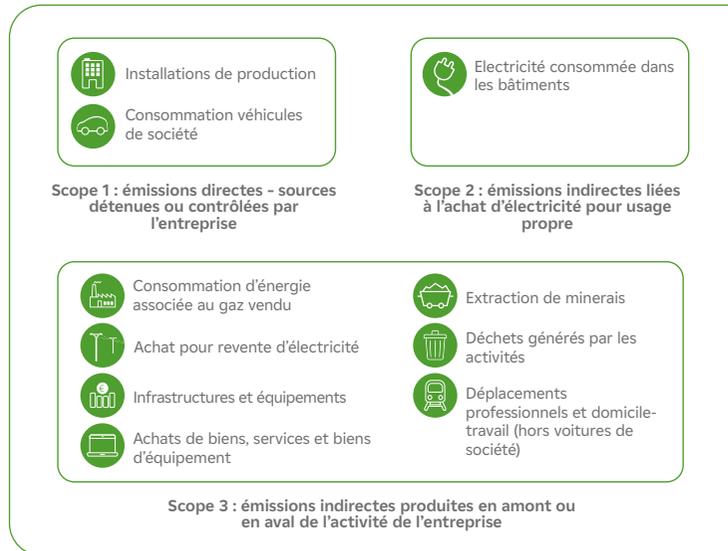
<sup>1</sup> À noter qu'à l'heure actuelle, ces chiffres ne comprennent pas les rechargements effectués à domicile ou à l'étranger.

# Émissions de gaz à effet de serre : les trois scopes en baisse

## 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 CO<sub>2</sub>.

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



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

### Les sources d'émission

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

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

Concernant son propre mix électrique, Luminus s'efforce de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en rénovant ses centrales hydro-électriques et en développant l'éolien terrestre. Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation des clients et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros. Ainsi, même si l'activité de production d'électricité ou d'achat/revente de gaz naturel est sous contrôle direct ou indirect de Luminus, les volumes consommés réellement évoluent en fonction de la demande des clients.

Contribuer à aider les clients à réduire leur consommation, ou limiter l'impact environnemental de celle-ci via des sources d'énergie 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 (CO<sub>2</sub>), méthane (CH<sub>4</sub>), protoxyde d'azote (N<sub>2</sub>O), hydrofluorocarbures (HFCs), hexafluorure de soufre (SF<sub>6</sub>), trifluorure d'azote (NF<sub>3</sub>) et perfluorocarbures (PFCs). Les données sont présentées en tonnes de CO<sub>2</sub>-équivalent (tCO<sub>2</sub>e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

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

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

## 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 5 277 kilotonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> en 2023, soit une diminution de 11% par rapport aux émissions 2022.

La méthodologie de calcul de l'empreinte carbone mise en oeuvre par South Pole a fait l'objet de quelques évolutions (cf. la note méthodologique page 46).

Les émissions de gaz à effet de serre (CO<sub>2</sub>, NO<sub>2</sub> et CH<sub>4</sub>) liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 12% du total de l'empreinte, au lieu de 17% en 2022 (et 21% en 2021).

Les émissions indirectes résultant des activités non incluses dans les scopes 1 et 2 - soit le scope 3 - représentent 87,6% de l'empreinte carbone totale, soit une hausse de 4.9 points par rapport à 2022 (82,7%).

## Scope 1 en forte baisse

Les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (scope 1) sont en baisse de 37% (soit 654 ktCO<sub>2</sub>e en 2023, au lieu de 1 031 en 2022), principalement en raison des conditions du marché, mais aussi en raison de l'arrêt de

certaines unités de production (Izegem, Seraing, Ringvaart, Angleur) pour maintenance approfondie ou suite à des dysfonctionnements.

Les émissions liées au chauffage des bâtiments administratifs de Luminus sont en légère augmentation (+7%) après la baisse drastique de 2022 (-34% par rapport à 2021). Les mesures de sobriété énergétique ont été moins strictes en 2023, entraînant une légère augmentation de la consommation.

## Scope 2 en baisse

Le scope 2 présenté ci-dessous correspond aux émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments occupés par Luminus (et déjà comptabilisées dans le scope 1).

Ce scope 2 indicatif est calculé de deux façons différentes, en application du GHG Protocol :

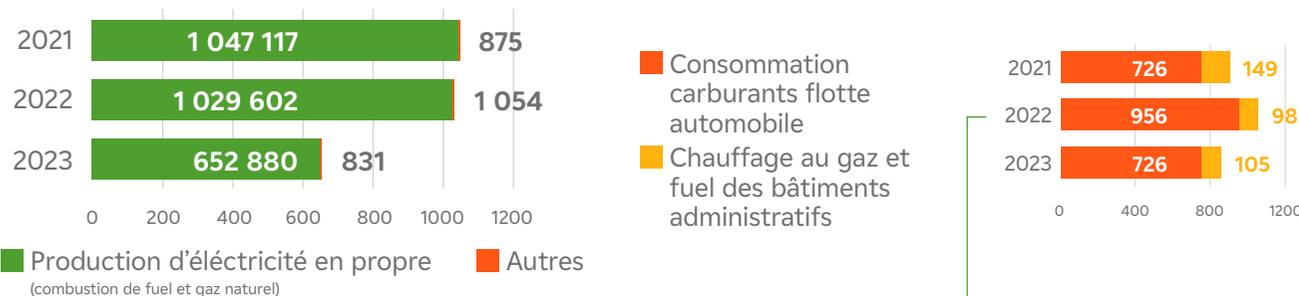
- selon l'approche « géographique », qui tient compte du facteur d'émission global de l'électricité injectée sur le réseau belge ;
- selon l'approche « marché », qui tient compte du mix énergétique du fournisseur - ici, c'est celui de Luminus, fournisseur de l'ensemble des bâtiments concernés, qui est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

En 2023, les émissions liées à la consommation d'électricité dans les bâtiments loués par Luminus sont en baisse (-19% selon l'approche « marché » et -17% selon l'approche géographique), notamment en raison d'une baisse de la consommation d'électricité sur les sites de Hasselt (-17%) et de Liège (-53%). La consommation d'électricité des bureaux de Bruxelles (+7%) et de Berchem (+137%) a en revanche augmenté.

La baisse du scope 2 est également due à l'évolution à la baisse du mix de production<sup>1</sup> de Luminus, dont l'intensité carbone 2023 est de 132 kgCO<sub>2</sub>e/MWh, au lieu de 151 en 2022 (après retraitement, cf. note méthodologique). Le même phénomène est observé pour le mix géographique belge qui est passé de 165 kgCO<sub>2</sub>e/MWh à 128 kg CO<sub>2</sub>e/MWh.

Les émissions des véhicules électriques de la flotte automobile de Luminus sont incluses dans ce scope, car à ce jour seules les émissions liées au rechargement sur le lieu de travail (les sites équipés de bornes de recharge Luminus) sont prises en compte. Ces rechargements, effectués sur les sites Luminus équipés de bornes de recharge, sont en hausse, en lien avec l'augmentation du nombre de véhicules électriques (+35%).

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



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

Source : South Pole.

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



GRI 305-2 - ESRS E-1-6 52a 52b

Source : South Pole.

<sup>1</sup> Mix qui tient compte des achats d'électricité pour revente, amont compris, pas seulement de la production en propre de Luminus.

## Scope 3 en baisse grâce au plus faible impact des achats d'électricité

En 2023, les émissions du scope 3 s'élèvent à 4 624 ktCO<sub>2</sub>e, soit une baisse de 6% par rapport à l'année 2022 (4 916 ktCO<sub>2</sub>e<sup>1</sup>). Cette baisse est principalement liée à la diminution de l'empreinte liée aux achats d'électricité pour revente (-25%).

Les émissions liées aux ventes de gaz aux clients finaux atteignent 3 171 ktCO<sub>2</sub>e et représentent 60% du total de l'empreinte (émissions liées à l'amont du gaz naturel incluses). Ces émissions ont augmenté (+3%) malgré la baisse des volumes vendus (-2%). Ceci est dû à la mise à jour du facteur d'émission du gaz naturel (cf. note méthodologique).

Les émissions engendrées par les achats d'électricité pour revente à des clients finaux, émissions amont comprises, atteignent 1 025 ktCO<sub>2</sub>e en 2023, soit 19% du total de l'empreinte, en baisse de 25%. Hors émissions amont, elles représentent 14,7% du scope 3. La baisse observée est due, malgré la hausse du volume d'achat (+40%), à la réduction de l'intensité carbone du réseau (-17,6% cf. note méthodologique page suivante) et à la diminution du volume d'électricité acquis en provenance d'installations d'incinération (-51%).

Pour faire face à l'augmentation de la demande, et à certains arrêts fortuits de ses unités thermiques, Luminus a fortement augmenté ses achats d'électricité décarbonée, d'origine renouvelable (+578 GWh) et d'origine nucléaire via Tihange 1 & Chooz (+2 313 GWh). En conséquence, l'impact moyen des achats de Luminus a diminué fortement, passant de 206 kg CO<sub>2</sub>e/MWh en 2022 à 110 kg CO<sub>2</sub>e/MWh en 2023<sup>2</sup>.

Les émissions liées à l'amont de l'ensemble des combustibles fossiles sont en baisse de 12%, en raison de la baisse de volume des achats de gaz, du volume de production en baisse et du plus faible impact carbone de l'électricité pour revente.

Le poste « équipements et infrastructure » est en légère baisse (-12%). Ceci est notamment dû à la fermeture de Doel 3 en novembre 2022 et de Tihange 2 en mars 2023.

En revanche, les émissions liées aux achats de biens et services sont en forte hausse, de 44%, principalement du fait des coûts engendrés par la préparation du chantier de construction du nouveau cycle combiné de Seraing. À noter que l'ensemble des catégories d'achats sont impactées par l'inflation, non corrigée à ce jour (les émissions sont calculées proportionnellement aux coûts et aux facteurs d'émission attribués aux différentes catégories d'achats).

Les émissions liées à la mobilité<sup>3</sup> (hors émissions directes de la flotte automobile) sont en baisse (278 tCO<sub>2</sub>e et -22%) après la forte hausse de 2022 (+80% par rapport à 2021). Ceci est principalement dû à une réduction drastique de l'utilisation des véhicules privés dans le cadre de déplacements professionnels (-93%). L'augmentation des émissions liées au transport aérien (+42%) vient en partie contre-balancer cette réduction. L'avion représente 59% de la distance parcourue par les passagers mais 85% des émissions liées aux voyages

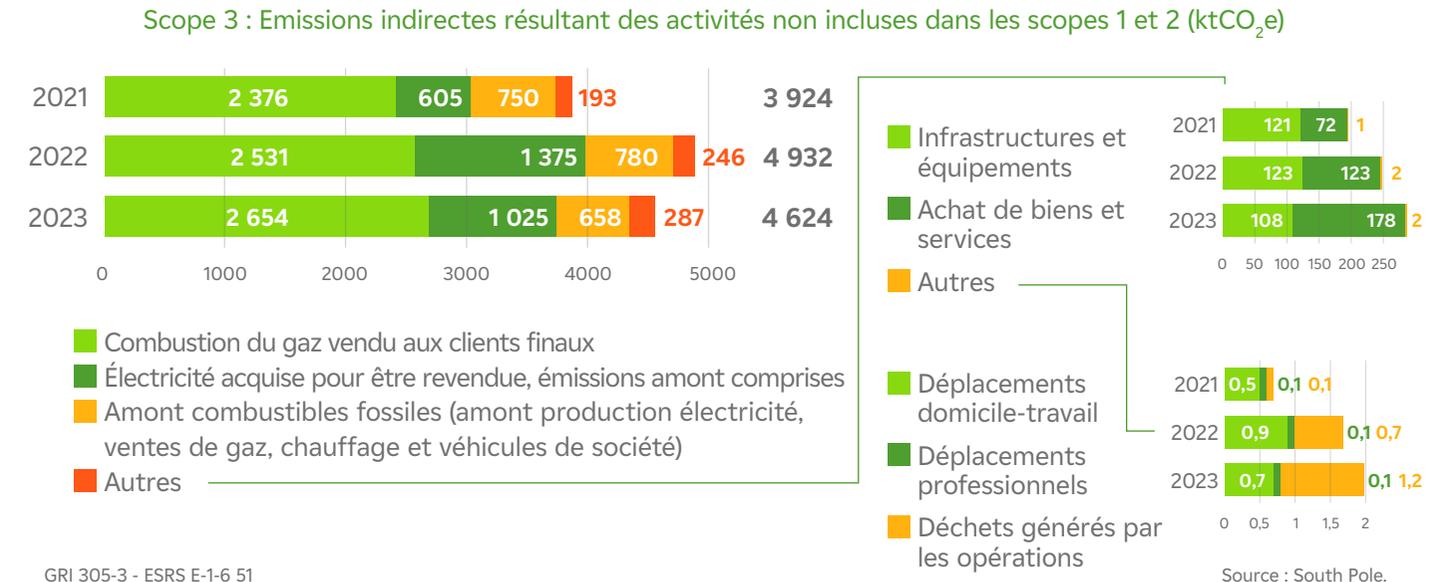
d'affaires. Les émissions générées par les trajets domicile-travail atteignent 671 tCO<sub>2</sub>e après la forte augmentation de 2022 (850,5 tCO<sub>2</sub>e).

Les émissions associées au traitement des déchets sont à nouveau en forte hausse (+60% comparé à 2022), en raison des travaux réalisés à Seraing dans le cadre de la préparation du chantier de construction du nouveau cycle combiné gaz.

<sup>1</sup> Les émissions des années précédentes ont été recalculées pour tenir compte des droits de tirage sur la centrale de Chooz (100 MW) et de pertes réseau, non comptabilisées précédemment (cf. note méthodologique, page suivante). Ce retraitement, qui concerne moins de 1% des émissions totales, engendre un nouveau total de 3 835 ktCO<sub>2</sub>e pour le scope 3 en 2021 (au lieu de 3 924 ktCO<sub>2</sub>e précédemment publiées) et de 4 916 pour 2022 (au lieu de 4 932 ktCO<sub>2</sub>e précédemment publiées).

<sup>2</sup> Moyenne incluant l'amont de l'électricité achetée

<sup>3</sup> Soit les émissions liées aux trajets faits en voiture privée, en transports en commun, via les voyages d'affaires ou les visiteurs, et les émissions liées à l'amont du fuel (extraction, production et transport du diesel et/ou essence) de la flotte automobile.



## Note méthodologique sur l'évolution de la comptabilisation des émissions

### Périmètre d'analyse

Le périmètre d'analyse n'a pas fait l'objet de changements majeurs pour le calcul de l'empreinte carbone 2023, du point de vue volume des émissions. Quelques changements sont cependant à noter.

Les droits de tirage (100 MW) sur la centrale de Chooz ont été ajoutés au périmètre organisationnel comptable. Cet ajout a été effectué en accord avec EDF, qui comptabilise déjà ces émissions.

Cela représente 534 858 MWh en 2023, soit 6% de l'approvisionnement total - contre 259 MWh en 2022 (la centrale de Chooz avait été arrêtée durant la plus grande partie de l'année) et 408 930 MWh en 2021.

Cette modification a deux impacts, un à la baisse, l'autre à la hausse, sur le calcul des émissions des achats d'électricité pour revente.

- 1) Un impact direct et négatif sur les émissions supplémentaires liée à ces achats d'électricité. En 2023, l'impact de Chooz est minime. Il correspond à 4 279 tCO<sub>2</sub>e (<0,5% du total de la catégorie).
- 2) Un impact indirect et positif : les volumes provenant de Chooz sont désormais déduits des volumes d'achats réseau.

Le deuxième impact étant plus important, cette modification a comme conséquence une réduction des émissions de la catégorie « achats d'électricité pour revente ».

En plus de cette modification, une correction sur les pertes de réseau a également été opérée en 2023 et sur les années antérieures. Les chiffres utilisés pour les achats en électricité de réseau ne prenaient pas en compte les pertes pour le réseau de transport électrique (TSO). Les pourcentages de perte sont les suivants : 1,35% (2021), 1,45% (2022) et 1,80% (2023).

Suite à ces différents changements et à l'évolution du facteur d'émission du nucléaire (cf. ci-après), les émissions liées aux achats ont été recalculées pour les années 2021 (529 ktCO<sub>2</sub>e) et 2022 (1 370 ktCO<sub>2</sub>e). Les émissions de 2021 ont diminué de 13%. En 2022, l'évolution se limite à une baisse de -0,4% (du fait de l'arrêt de la centrale de Chooz durant la plus grande partie de l'année).

### Mise à jour des facteurs d'émissions

En 2023, les facteurs d'émissions liés au gaz naturel et à l'électricité achetée pour être revendue aux consommateurs, ainsi que les facteurs d'émissions liés à l'électricité consommée par les voitures de société de Luminus, ont été mis à jour.

Le facteur d'émission liés au gaz naturel a été modifié. En 2023, l'ADEME a en effet mis à jour le facteur d'émission pour la combustion du gaz naturel, qui a augmenté de 7% par rapport au facteur d'émission précédent. Ceci est dû à une modification du mix de gaz naturel en 2022, par rapport au précédent facteur d'émissions, dont la mise à jour datait de 2015. Suite à la guerre en Ukraine, l'origine du gaz naturel s'est déplacée du gaz naturel d'origine russe vers d'autres sources d'approvisionnement (voir la nouvelle répartition ci-dessous). Cela inclut le gaz de schiste avec une intensité de carbone plus élevée, ce qui représente la principale explication de l'augmentation du facteur d'émission directe. Les émissions en amont sont par ailleurs restées plus constantes.

Ainsi, en 2023, la mise à jour du facteur d'émission du gaz a conduit à une augmentation de 182 ktCO<sub>2</sub>e. D'un autre côté, les volumes d'achat ayant diminué, leur impact diminue de 59 ktCO<sub>2</sub>e.

Le facteur d'émission du réseau électrique belge pour 2023 a été mis à jour, comme chaque année. En effet, les facteurs d'émissions établis par l'AIE sont mis à jour annuellement, sur base du mix électrique belge et des

facteurs d'émissions du GIEC. Celui-ci a baissé de manière significative, passant de 165 kg CO<sub>2</sub>e/MWh à 136 kg CO<sub>2</sub>e/MWh (-17,6%). Le facteur d'émission amont des achats réseau a également été mis à jour, passant de 71 kg CO<sub>2</sub>e/MWh à 57 kg CO<sub>2</sub>e/MWh.

Concernant le facteur d'émission de l'électricité d'origine nucléaire, celui-ci a également été mis à jour. Après recherche approfondie, il a été décidé d'utiliser le facteur de 8 kg CO<sub>2</sub>e/MWh (contre 12 kg CO<sub>2</sub>e/MWh auparavant), qui semble plus en adéquation avec le contexte de Luminus, sur la base d'une étude suisse de référence<sup>1</sup>. Ce changement affecte les émissions liées aux achats d'électricité nucléaire ainsi que les émissions amont.

Afin de garder une cohérence méthodologique, cette évolution du facteur d'émission pour le nucléaire a été répercutée aux années antérieures 2021 et 2022. Les émissions indirectes recalculées pour la production nucléaire (Doel 3&4 et Tihange 2&3) ont ainsi été réduites de 33% pour 2021 (26 500tCO<sub>2</sub>e) et 2022 (24 440 tCO<sub>2</sub>e).

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

<sup>1</sup> (3) Zang X. & Bauer C., 2018 - [https://www.psi.ch/sites/default/files/2019-05/PSI\\_LCA-Nuclear\\_CH\\_Final-Formatted.pdf](https://www.psi.ch/sites/default/files/2019-05/PSI_LCA-Nuclear_CH_Final-Formatted.pdf)

# Réduire l’empreinte carbone de Luminus : plusieurs actions de sensibilisation

## De nouveaux collègues rejoignent l’initiative « Climaction »



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

En 2023, l’équipe « Climaction » a poursuivi son action de sensibilisation du personnel, portant une attention particulière à quatre thématiques : l’efficacité énergétique, la mobilité, le numérique, et l’organisation des ateliers « Fresque du Climat » pour les nouveaux collègues. De plus, comme chaque année, l’équipe a organisé une « Planet Week » (anciennement Climate Week), en octobre 2023. Abordant des sujets plus larges que le changement climatique, cette semaine entière de formation et de sensibilisation était dédiée aux limites planétaires (cf. page 84).

## « Less is More » : quatre conférences pour sensibiliser et former le personnel à la sobriété et à la rénovation énergétique



L’initiative "Less is More", née en 2022, a été reconduite en 2023 sous un nouveau format. Cette initiative, à laquelle les « Climacteurs » ont largement participé, visait à sensibiliser et à proposer aux collègues de Luminus des conseils pour réduire structurellement leur consommation d’énergie. C’est ainsi que quatre sessions « Lunch & Learn » ont été organisées sur le site bruxellois de Luminus durant l’heure de table et retransmises en direct, pour permettre aux autres sites de participer.

Lors de ces conférences, animées par des experts de l’association Dialoog vzw (spécialisée dans la recherche et l’éducation en matière de construction d’habitats durables et performants d’un point de vue énergétique), des sujets tels que le chauffage central ou décentralisé, le chauffage de l’eau, mais aussi la ventilation et l’isolation ont été abordés. Au total, ces sessions de formation ont réuni 141 participants.

## Le bonus du personnel tient compte des émissions évitées

En 2023, pour la quatrième année consécutive, une partie du bonus annuel octroyé à l’ensemble du personnel de Luminus a été calculée en fonction de l’atteinte de différents objectifs de réduction des émissions de gaz à effet de serre de l’entreprise. Plusieurs objectifs quantifiés avaient été fixés, concernant entre autres le nombre d’éoliennes construites, la puissance photovoltaïque installée, le niveau d’électrification de la flotte de véhicules, ou encore les émissions évitées grâce aux services « efficacité énergétique » mis en oeuvre par les filiales.

Celles-ci ont largement contribué à l’atteinte de l’objectif fixé, notamment ATS, Dauvister et Luminus Solutions, tant en ce qui concerne les panneaux photovoltaïques que les pompes à chaleur.

En revanche, le bonus a été affecté par la non atteinte des objectifs éoliens (9 éoliennes construites au lieu de 13 prévues).

Des investissements réalisés pour améliorer l’efficacité énergétique des sites Luminus ont également été pris en compte dans le calcul du bonus. En 2023, il s’agissait en particulier de l’installation d’un système de régulation du chauffage sur le site de Ringvaart.

## « Nettoyage numérique » : deuxième édition



Le 18 mars 2023, Luminus a participé pour la seconde fois au « Cyber World Cleanup Day », la journée mondiale du nettoyage numérique. Pour faciliter la participation du plus grand nombre, cette journée a été transformée en « Cyber Cleanup Week ».

Durant toute la semaine, via une campagne de communication, les collègues ont été incités à nettoyer leurs boîtes mail ainsi que leurs espaces de stockage numériques.

En outre, les équipes ont reçu de nombreux trucs et astuces tout au long de l’année, notamment via les messages HSE hebdomadaires (cf. page 78), afin de réduire leur empreinte numérique au travail. Ces conseils devaient les aider à adapter leur utilisation des appareils électroniques et le traitement des emails, évitant l’envoi ou la conservation inutile de données.

# Changement climatique: focus sur le risque inondations

Ce nouveau sous-chapitre a été créé pour tenir compte des catégories prévues dans la nouvelle directive européenne sur le reporting extra-financier. À ce stade, ce sous-chapitre ne prétend pas répondre à 100% des exigences (« disclosure requests ») de la norme ESRS E1.

## Le cadre

L'un des engagements de la politique RSE du groupe EDF concerne l'adaptation au changement climatique. Cette politique exige des filiales qu'elles incluent le changement climatique dans leur registre des risques et qu'elles prévoient un plan d'adaptation au

## Les actions

Au niveau de Luminus, une première évaluation des risques a eu lieu en 2021 et 2022. Ceux-ci concernent notamment les centrales thermiques (sécheresse prolongée, élévation de la température de l'air et des eaux, crues), les éoliennes (tempêtes, grands froids, canicule) et les centrales hydro-électriques (sécheresse prolongée, crues, grands froids, tempêtes, etc.).

En parallèle, une première réévaluation du productible hydro-électrique, à moyen et long terme, a été réalisée avec le support du groupe EDF (DTG) et en collaboration avec les autorités wallonnes (SPW Mobilité Infrastructures).

L'ensemble du plan d'action a été présenté en comité exécutif en janvier 2023, pour implémentation des premières mesures d'adaptation à partir de 2024.

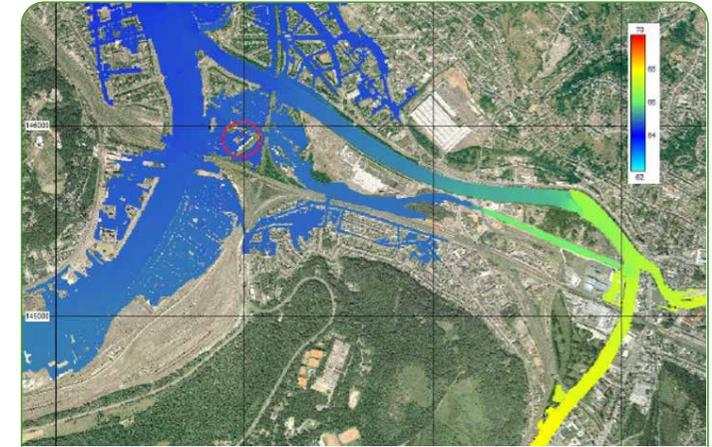
Du fait de sa possible gravité et de sa soudaineté (comme en témoignent les crues exceptionnelles survenues en juillet 2021 dans la province de Liège), c'est le risque « inondations » qui a été étudié en priorité, en s'appuyant sur l'expertise de l'ULiège.

changement climatique, à mettre à jour tous les cinq ans. Ces plans de résilience doivent concerner en particulier l'ensemble des actifs de production. Ils sont élaborés en tenant compte des prévisions climatiques disponibles aux niveaux belge et européen.

Ce risque a notamment été pris en compte lors de la construction du nouveau cycle combiné de Seraing : les installations sont surélevées par rapport à l'ancienne centrale, afin de limiter l'exposition aux crues millénales. Le projet de parc de batteries en cours de développement à Visé tient également compte de ce risque, du fait de sa proximité avec la Meuse. Sur les sites existants, le plan d'action comprend un renforcement des moyens mis à disposition pour limiter les conséquences d'une montée des eaux (achat de certains matériels de réserve, rehausse de la position de certains équipements critiques, étanchéification de certaines parois ou passages, achat de pompes supplémentaires, de joints gonflables...).

Une politique « adaptation au changement climatique » doit encore être rédigée. C'est l'un des points du plan d'action 2025.

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



Sur base de la topographie des lieux et du débit des cours d'eau connu en juillet 2021, le modèle développé par l'ULiège montre les surfaces inondées autour de la confluence entre la Meuse et l'Ourthe à Liège et en particulier à proximité immédiate de la centrale d'Angleur. Ces études mettent en lumière les points de débordement et permettent d'élaborer des solutions de protection réellement adaptées.

## Les indicateurs

La CSRD ne prévoyant aucun indicateur quantitatif, Luminus n'a pas encore 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.

# Qualité de l'air : baisse des émissions

Ce sous-chapitre regroupe tous les aspects liés à la pollution de l'air, de l'eau ou des sols pour anticiper l'application de la CSRD. Il intègre des indicateurs issus du sous-chapitre Protection des Ecosystèmes dans le rapport précédent.

## Le cadre

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

## Émissions gazeuses

La combustion des énergies fossiles (quasi exclusivement le gaz dans les centrales de production d'électricité de Luminus) génère des émissions contribuant à l'effet de serre (cf. chapitre Changement climatique) ou affectant la qualité de l'air, comme l'oxyde d'azote ou le dioxyde de soufre.

Ces émissions 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.

## Pollution des sols

Toute pollution des sols ou des rivières, causée par une installation industrielle (centrale à gaz, hydro-électrique 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 (NOx) sont en forte baisse (-40%), en raison d'une utilisation moindre des centrales alimentées en gaz naturel de Luminus.

Le volume d'émissions 2023 s'élève à 284 tonnes, au lieu de 471 en 2022.

Les émissions de NOx par kWh produit sont également en baisse en 2023, la part du renouvelable ayant progressé dans le total de l'électricité produite par Luminus.

### Émissions de dioxyde de soufre en baisse

Les émissions de dioxyde de soufre 2023 sont en baisse (-50%), en majeure partie du fait de la baisse de production des centrales thermiques de Luminus.

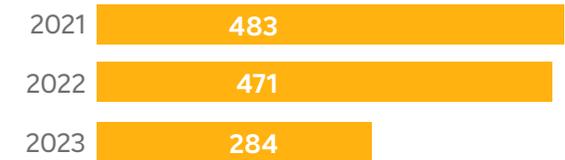
### Inventaire des sols pollués

Une liste des audits réalisés pour inventorier les sols pollués est accessible en ligne, sur le site internet de Luminus. La rédaction d'un plan d'assainissement a été demandée par la Région wallonne pour remédier aux pollutions historiques détectées sur le site de Seraing. Ce plan doit être rendu au plus tard le 31 mars 2024.



[Audits sols sites Luminus 2023](#)  
SDG 3.9 - ENG 5 1

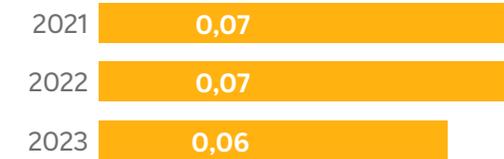
### Émissions totales de NOx (tonnes)



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

Source : Luminus.

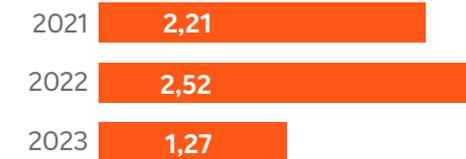
### Émissions de NOx, chaleur comprise (kg par MWh)



GRI 305-7

Source : Luminus.

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



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

Source : Luminus.

# Étudier les risques industriels pour préserver l'environnement

Ce sous-chapitre, dont la thématique est considérée comme matérielle depuis 2015, soit depuis la toute première grille de matérialité établie par Luminus, n'a pas été remanié (hormis via l'ajout d'un nouvel indicateur). En effet, il s'agit d'une thématique spécifique au secteur de l'énergie, qui ne fait pas l'objet d'une norme ESRS au titre de la CSRD.

## 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 2023, comme les années précédentes, 15 exercices ont ainsi été organisés, sur chacun des sites administratifs et industriels (centrales hydro-électriques et thermiques). 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 2023, deux incidents environnementaux ont fait l'objet d'un rapport d'incident d'une déclaration aux autorités. (Il y a eu deux dépassements très momentanés des normes de rejet dans les eaux usées industrielles de la centrale de Gent Ringvaart.)

À ce jour (au 31 décembre 2023), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

### Certification ISO 14001 : aucune non-conformité relevée en 2023

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 2023, 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, 6, 7, 11, 12, 13 et 15).

En 2023, plusieurs actions ont été menées au titre de cette certification.

Par exemple :

- Un nouveau système de surveillance continue des émissions a été installé sur l'une des turbines à gaz de Gand Ham pour mieux mesurer et automatiser le contrôle qualité des mesures.
- Le remplacement des extincteurs par des extincteurs sans PFAS est en cours (32 remplacements en 2023).

# Ressource en eau : utilisation en baisse en 2023

Pour préparer la prise en compte de la réglementation européenne sur le reporting extra-financier, la gestion de la ressource en eau fait désormais l'objet d'un sous-chapitre spécifique, alors que dans les rapports précédents, la consommation d'eau était considérée comme une sous-rubrique du thème « Protection des Ecosystèmes ».

## Le cadre

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

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

Dans le cas d'un refroidissement par une source froide de type rivière ou canal, l'eau pompée à proximité de la centrale doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits de refroidissement, afin d'éviter divers problèmes (oxydation, entartrage, etc.).

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

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

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

Quant aux centrales hydro-électriques de Luminus, leur participation 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 d'une part, pour préserver les machines d'autre part. Ces conditions sont précisées dans les permis et/ou les instructions du SPW (Service Public de Wallonie).

Andres,  
KU Leuven.



## Adaptation du circuit de refroidissement de la centrale de Seraing

En début d'année 2023, l'un des dix young starters recrutés par Luminus (cf. page 85) a participé à la préparation des travaux d'adaptation du circuit de refroidissement de la centrale de Seraing. Il s'agissait pour Andres de contribuer à rédiger les cahiers de charges concernant la mise en place de nouvelles pompes, la rénovation du système de filtration, ou encore le remplacement d'une partie des packings de la tour de réfrigération.

« Le refroidissement du nouveau cycle combiné exige une adaptation des anciennes installations. » explique Andres. « J'avais déjà apprécié les cours de dynamique des fluides à l'université. J'ai pu mettre à profit les notions acquises pour étudier différentes solutions - décider s'il faut modifier ou remplacer le système de filtration par exemple. Le travail avec les équipes d'ingénierie d'EDF CI2T nous a aussi beaucoup aidé pour définir les spécifications techniques notamment et pour challenger le fournisseur ».



## Les indicateurs (Eau)

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.

Concernant la contribution à la gestion de la ressource en eau par les centrales hydro-électriques 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 poissons migrateurs, etc.) n'étant pas isolées les unes des autres.

Cependant, à titre indicatif, en 2023, l'étiage a commencé en juin et s'est terminé fin septembre, soit environ 120 jours. La perte de production associée peut être estimée à 2 888 MWh, sur base d'une production d'environ 1 MWh produit en moyenne par un débit de 30 m<sup>3</sup>/seconde.

## Les indicateurs (Biodiversité - suite de la page suivante)

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 2023](#)

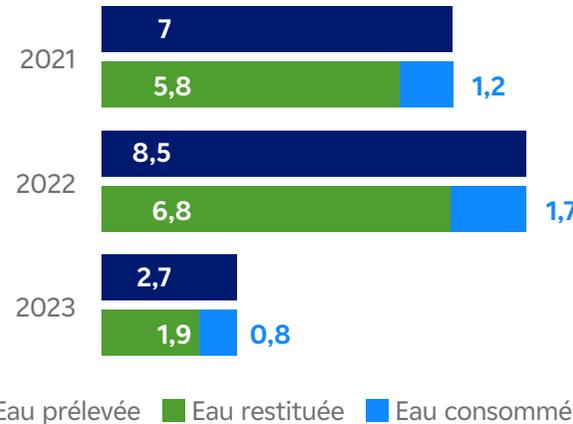


[Biodiversité mesures volontaires 2023](#)

### Consommation d'eau en forte baisse

Le volume d'eau prélevée en 2023 est en baisse de 69%, en raison d'une baisse de la production des centrales alimentées en gaz naturel.

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



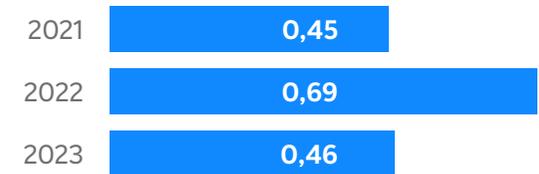
GRI 303-4, GRI 303-5 - SDG 6 - ENG 4 - ESRS E-3-4 28 a Source : Luminus.

### Amélioration de l'Intensité eau

L'intensité de l'eau consommée par les centrales thermiques s'est améliorée en 2023, avec 0,46 litres d'eau consommés par kilowattheure produit, au lieu de 0,69 en 2022.

Cette évolution est principalement liée au fonctionnement en circuit fermé de la centrale de Seraing (en 2022, le cycle combiné de Seraing avait dû fonctionner en circuit ouvert durant plusieurs jours, pour cause de gel).

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



■ Eau totale consommée en fonction de l'électricité produite (l/kWh)

SDG 6 - ENG 4 Source : Luminus.

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

	2021	2022	2023
Nombre de sites où des mesures compensatoires obligatoires ont été mises en place - GRI 304-3 - SDG 15.1 - ENG 4	25	27	29
Nombre de sites où des mesures volontaires ont été mises en place - 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	5	6	6

# Biodiversité : des actions adaptées à chaque projet

Ce sous-chapitre ne traite pas de tous les facteurs de pression affectant la biodiversité. Celle-ci est également affectée par le changement climatique et la pollution.

## Le cadre

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

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

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

Des études comparables sont également menées lors du renouvellement des permis, pour les installations disposant d'un permis de classe 1 & 2 et pour des projets spécifiques tels que définis dans la législation.

En Wallonie en particulier, la réglementation prévoit la mise en place de mesures compensatoires lorsqu'un projet éolien présente un risque de dégradation de la biodiversité qui ne peut être suffisamment atténué.

En 2023, une nouvelle « charte verte » a été testée sur un chantier éolien situé en zone agricole, afin de minimiser l'impact de tels chantiers sur la biodiversité (cf. page 55).

## Engagements Act4Nature : les avancées 2023

Le groupe EDF s'est engagé dans la démarche Act4Nature dès 2018 en France. Luminus a été associé à la démarche Act4Nature International au travers de trois engagements. C'est à ce titre (pilier « partage des connaissances ») que des formations à la biodiversité ont été organisées depuis 2021.

Environ 150 personnes ont été sensibilisées dans ce cadre, dont 41 en 2023, notamment lors de la Planet Week organisée en octobre. C'est également dans ce cadre que les contrats d'entretien des espaces verts situés autour des sites industriels ont été amendés pour y inclure des clauses obligatoires concernant les produits phytosanitaires et les espèces exotiques envahissantes.

## Les indicateurs

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

L'augmentation 2023 est notamment due à la mise en place d'une nouvelle zone à proximité du parc éolien de Liernu (un peu plus de huit hectares, comprenant des couverts nourriciers et enherbés, une prairie extensive et la création de mares en milieu agricole).

Surface consacrée aux mesures compensatoires (hectares)



Source : Luminus.

Suite des indicateurs : voir page précédente

## Actions volontaristes

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

- les sites de Ringvaart et de Seraing (zones de fauchage tardif) ;
- le site de Liernu (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 l'association Faune & Biotopes ;
- l'ensemble des sites situés en région wallonne, pour lesquels un contrat de gestion des espaces verts prévoit la diminution des interventions (augmentation du fauchage tardif sur les sites Hydros et thermiques).

En outre, le partenariat avec l'Institut Jane Goodall Belgique se poursuit (cf. page 91).

# Programme Life4Fish : présentation des résultats finaux lors d'une journée d'échange entre experts

Débuté en juin 2017, le programme Life4Fish a connu sa conclusion en septembre 2023, avec la présentation des résultats finaux, lors d'un événement rassemblant une soixantaine de personnes, dont plusieurs experts européens.

En juin 2017, Luminus et ses partenaires (UNamur, ULiège, Profish technologies, EDF R&D) avaient obtenu une subvention de la Commission européenne pour expérimenter et valider divers moyens de protéger deux espèces de poissons migrateurs dans la Meuse : l'anguille argentée et le smolt de saumon. Le programme Life4Fish vise à concilier la préservation de ces deux espèces avec une exploitation durable des centrales hydroélectriques.

Au cours de l'année 2023, des modifications ont été faites sur la barrière électrique d'Ampsin-Neuville pour optimiser le fonctionnement du système. Pour rappel, deux barrières ont été installées à Ampsin et à Grands-Malades au cours du programme, afin d'orienter les anguilles vers les barrages exploités par le Service Public de Wallonie.

Concernant le modèle prédictif de migration implanté en 2022 dans le système de gestion des ouvrages hydrauliques le long de la Meuse, destiné à interrompre le fonctionnement des turbines des centrales de Grands-Malades, Ampsin, Ivov-Ramet et Monsin lors du passage des poissons et à transférer le débit turbiné vers les barrages, plusieurs ajustements ont été apportés pour simplifier et fiabiliser son utilisation. Ce système a été testé lors de la migration printanière 2023 afin d'évaluer son efficacité. Bien que les résultats aient atteint leurs objectifs, il est prévu d'apporter encore quelques améliorations en 2024, pour optimiser les performances.

Les résultats obtenus après sept années d'études et de réalisations ont pu être communiqués lors d'un événement organisé le 6 septembre 2023 devant une assemblée



La barrière électrique d'Ampsin-Neuville, modifiée en 2023.

réunissant une soixantaine de personnes : experts belges et internationaux, services publics de Wallonie, etc.

Une première partie de la matinée a été consacrée à un tour d'horizon des pratiques et des recherches destinées à protéger les poissons migrateurs, avec l'intervention de six scientifiques impliqués dans divers programmes d'étude et de restauration des populations de saumons et d'anguilles en Europe. Un projet italien soutenu par le fonds européen Life a également été présenté. La seconde partie de la matinée s'est concentrée sur l'atteinte des objectifs fixés pour le projet Life4Fish et les résultats obtenus. Enfin, l'ensemble des participants ont pu échanger lors de tables rondes sur les potentielles ouvertures et autres recherches qui pourraient découler des éléments mis en évidence par les partenaires.

La grande satisfaction de l'équipe projet Life4Fish est d'avoir élevé le niveau des connaissances sur la migration des poissons d'une part, et d'avoir limité l'incidence des installations d'autre part. Pour les anguilles, le seuil maximum de 20% de mortalité est respecté (avec un taux de 12,7%) et pour les smolts de saumon, l'impact a diminué de moitié.

Pour en savoir plus : <https://www.life4fish.be/fr>

L'équipe d'orateurs présents lors de l'événement du 6 septembre. De gauche à droite : Sébastien Erpicum, Johan Coeck, Eric Feunteun, Olivier Machiels, Pierre Theunissen, Grégoire Dallemagne, Jochem Hop, Tim Vriese, Maarten Bruijs, Erwin Winter, Damien Sonny — et Lorenz Leysens, en charge du suivi du projet.



# Une nouvelle « charte verte » pour les chantiers éoliens, testée à Liernu

Découlant d’une initiative des équipes Wind de Luminus pour prendre davantage en compte les éléments liés à la biodiversité lors des phases de chantier, une nouvelle « charte verte » a été testée en 2023 sur le site de Liernu, près de Perwez, dans le Brabant Wallon. Cette charte va au-delà des obligations réglementaires. Elle fait néanmoins partie des documents contractuels à respecter lors des chantiers 2024.

En 2021, une initiative interne du département éolien a vu le jour, afin d’impliquer toutes les équipes dans la prise en compte de la biodiversité dans leurs pratiques quotidiennes. Chaque équipe a proposé des idées en lien avec son métier pour construire ce « Biodiversity Journey ».

Les membres de l’équipe ont proposé de créer une charte qui pourrait être appliquée sur les chantiers éoliens. Il s’agissait de rappeler de nombreux points

réglementaires et d’insuffler de nouvelles bonnes pratiques chez Luminus et auprès de tous les contractants qui se succèdent sur les chantiers.

En plus des aspects purement règlementaires, la charte traite de l’environnement au sens large. La pollution lumineuse, le respect des riverains, la consommation énergétique dans les cabanons de chantiers ou encore les périodes de nidification des oiseaux font partie des nombreux points repris dans le document.



L’utilisation de bacs de rétention pour éviter les risques de pollution chimique fait partie des pratiques réglementaires soulignées par la « charte verte ».

La « charte verte » testée en 2023 est affichée dans les locaux et fait désormais partie intégrante des documents contractuels.

## 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



RÉCYCLE

Pour aller plus loin qu’un simple outil de communication, la charte a été incluse dans les documents contractuels avec les sous-traitants. Ces derniers s’engagent à la respecter au quotidien. Le coordinateur de chantier rappelle les principaux points de la charte lors des réunions de suivi hebdomadaire avec les contractants. Il s’assure du suivi des préconisations lors de ses visites de terrain et relève les éventuels écarts entre la charte et ses observations.

Après un test fructueux sur le site de Liernu (trois éoliennes de 2,5 MW ont été construites en 2023 sur ce site situé en zone agricole), le document a été amendé et fait à présent partie intégrante des documents légaux de Luminus.

# Plan Lumières 4.0 : les Zones Natura 2000 wallonnes protégées par un éclairage autoroutier adapté

Le 1<sup>er</sup> avril 2023, le Plan Lumières 4.0 de la Région wallonne a franchi une nouvelle étape : toutes les mesures prévues pour adapter l'éclairage des grands axes routiers dans les Zones Natura 2000<sup>1</sup>, afin d'y préserver la faune et la flore, sont entrées en vigueur.

LuWa, le groupement en charge du déploiement du Plan Lumières 4.0 en partenariat avec la Sofico, a mis en place pour début avril 2023 les quatre mesures établies en partenariat avec le bureau d'études aCREA de l'Université de Liège, afin de diminuer la pollution lumineuse dans les Zones Natura 2000 wallonnes.

Ces mesures avaient été établies sur base d'une Évaluation Appropriée des Incidences, reprenant les études réalisées précédemment par le Service Public de Wallonie, et les enrichissant de recommandations spécifiques pour les zones sensibles.

L'ensemble des mesures prévues contribue à limiter l'impact de l'éclairage public du réseau routier structurant de Wallonie (2 700 kilomètres) sur la biodiversité :

- Les mâts de luminaires ont été abaissés à proximité des écoducs afin de diminuer leur zone d'éclairage et le dérangement des espèces.

- Une température de couleur plus chaude est utilisée pour les 3 000 luminaires présents dans les Zones Natura 2000, ce qui perturbe moins — entre autres — les chiroptères.
- L'intensité lumineuse de 1 000 luminaires est réduite de 22 heures à 6 heures durant la période de reproduction (d'avril à octobre). Certains luminaires sont même éteints dans les zones les plus sensibles.

Il faut noter en outre que tous les équipements du réseau (pas uniquement dans les Zones Natura 2000) ont un ULOR à 0%. Ceci permet de diriger le flux lumineux sur la route et d'éviter l'éclairage au-dessus du plan horizontal.

Pour rappel, le Plan Lumières 4.0 est un projet réalisé sous forme de Partenariat Public Privé (PPP) entre le Groupement LuWa (Luminus, CFE et DIF) et la Sofico (appuyée par son partenaire technique, le SPW Mobilité et Infrastructures). D'une durée de vingt ans, ce partenariat porte sur la conception, la modernisation et la maintenance des équipements d'éclairage public situés le long des 2 700 km du réseau structurant de la Sofico. L'objectif de ce plan est de proposer un éclairage dynamique et intelligent en remplaçant par des LED les 110 000 points lumineux fonctionnant initialement au sodium, afin de diminuer de 76% la consommation d'énergie. Ces points lumineux peuvent ainsi être gérés à distance, grâce à une plateforme de supervision connectée à l'ensemble des équipements

Les zones protégées par un éclairage adapté sont signalées par des panneaux attirant l'attention sur la protection de la biodiversité.



IoT (interconnexion entre l'Internet et des objets) et couplés à différentes innovations (capteurs et caméras) permettant d'améliorer la sécurité des autoroutes et de pousser encore plus loin les économies d'énergie.

Au 31 décembre 2023, 95 897 points lumineux, soit 2 600 km du réseau, avaient déjà été modernisés par des luminaires LED dynamiques et intelligents et 1 387 systèmes innovants (capteurs, radars et caméras) avaient été installés.

La fin des travaux de modernisation, prévue initialement pour fin 2023, subit un retard lié aux travaux sur le Ring de Mons et à des difficultés d'implémentation à grande échelle de certains systèmes de supervision, utilisés jusqu'ici sur des périmètres plus restreints. La phase de maintenance, initiée à la signature du contrat, court, pour sa part, toujours jusqu'en 2039.

<sup>1</sup> Les Zones Natura 2000 sont des sites naturels protégés qui existent dans toute l'Europe et qui sont régis par deux directives européennes. Ces zones couvrent 13% de la Wallonie et 195 kilomètres de routes les traversent. Il était donc important que des mesures soient prises dans le cadre de la modernisation de l'éclairage des autoroutes et grandes nationales de Wallonie.



Les papillons de nuit font partie des espèces les plus affectées par la pollution lumineuse. Ici, un panthea coenobita, espèce assez rare en Belgique.

## 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 hydro-électriques, pour préserver l'écoulement) font l'objet de déclarations mentionnant, entre autres, la nature des déchets.

Le volume de déchets extraits du fleuve - plusieurs centaines de tonnes chaque année - varie d'une année à l'autre, en fonction de son débit et des éventuelles crues.

Le volume de déchets directement produits par Luminus dépend quant à lui des actions de maintenance programmées (entretien courant, grand entretien, rénovation, etc.).

Les déchets générés par les bâtiments administratifs sont gérés en conformité avec la réglementation (tri et évacuation de déchets non dangereux).

Luminus prend en charge les coûts associés à la collecte, au tri et au traitement de ces déchets. 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 ainsi que d'anciennes turbines (pièces métalliques) ont pu être valorisées lors de la rénovation de certaines centrales hydro-électriques. 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 2025.

Les coûts de démantèlement de l'ensemble des installations exploitées par Luminus sont pris en compte dans le bilan comptable (provisions).

## Les indicateurs

### Une nouvelle année hors normes du fait du chantier de construction de la nouvelle centrale de Seraing

La quantité de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en forte hausse (+124% par rapport à 2022), du fait de la pluviosité élevée, tout au long de l'année.

Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 106 000 euros en 2023.

Le volume de déchets non dangereux générés par l'activité industrielle et administrative a très fortement augmenté (+63%), du fait des travaux liés à la construction de la nouvelle centrale gaz de Seraing. En effet, il a fallu encore évacuer 33 000 tonnes de terres et de cailloux pour construire les fondations, soit 96% du total des déchets non dangereux (hors déchets extraits de la Meuse).

Le volume de déchets industriels dangereux est en baisse (-44%), après la hausse enregistrée en 2022 en raison des terres polluées évacuées pour permettre la construction de la nouvelle centrale de Seraing.

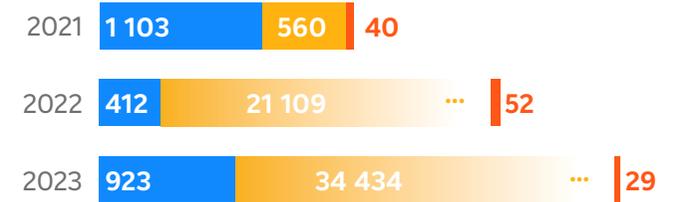
### Déchets recyclés et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit

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 2023, le volume de déchets recyclés a fortement réaugmenté (+136%), du fait de l'augmentation de la quantité de déchets non dangereux (cf. plus haut).

La proportion de déchets recyclés est à nouveau très élevée. Elle s'établit à 99,9%, après la baisse enregistrée en 2022 du fait de l'évacuation de terres et d'eaux polluées dans le cadre du chantier de construction de la nouvelle centrale de Seraing.

### Déchets industriels classiques (tonnes)

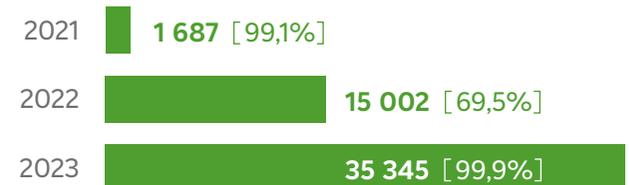


- Déchets extraits de la Meuse (recyclés en totalité)
- Déchets industriels classiques non dangereux
- Déchets industriels classiques dangereux

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. Reporting to OVAM, Openbare 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 - ERS E-5-5 37d

Source : Luminus.

# CLIENTS



- Protection des consommateurs
- Solutions énergétiques
- Sécurité d'approvisionnement



# Satisfaction clients : nette amélioration

## Protection des consommateurs

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

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

Le présent chapitre regroupe 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.

## Solutions énergétiques

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

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

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

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

## Sécurité d'approvisionnement

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

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

### La newsletter Luminews et le blog Lumiworld

Dans un paysage énergétique en rapide évolution, Luminus continue de proposer gratuitement des conseils et des outils à ses clients. Ainsi, Luminus les accompagne dans leur transition énergétique personnelle et les encourage en outre à une consommation intelligente et responsable de l'énergie.

Les newsletters diffusées en 2023 donnaient des informations sur le marché de l'énergie, notamment des explications sur les compteurs numériques et la structure des factures. Les clients ont également été informés des solutions énergétiques et des subventions disponibles pour accompagner leur transition énergétique personnelle.

Dans les blogs, qui ont enregistré plus de 1,1 million de visites en 2023, sont parus des articles expliquant notamment la différence entre tarifs fixes et variables. Ces blogs comprenaient aussi des conseils pratiques pour définir le montant d'acompte idéal, pour détecter les appareils énergivores dans la maison, ou encore des articles sur les mesures structurelles comme les panneaux solaires ou les batteries domestiques.

# Qualité de service : évolution des indicateurs

## 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.

En 2023, Luminus a mis un plus grand nombre d'agents à disposition des clients, ce qui a permis d'améliorer l'accessibilité des centres d'appels et de mieux aider les clients.

La satisfaction des clients fait l'objet d'un suivi rigoureux au sein du département Customer Experience & Care. Les indicateurs sont diffusés dans toute l'entreprise pour sensibiliser chacun et améliorer constamment les services aux clients.

En outre, une opération de formation sur les besoins des clients a été lancée en 2023. Il s'agissait pour les salariés d'écouter les conversations avec les clients afin de mieux comprendre leurs attentes et d'obtenir des informations sur leur réaction aux changements du marché de l'énergie et aux actions de Luminus. En 2023, 165 salariés ont participé aux sessions d'écoute, totalisant 250 heures de formation.

## Les indicateurs

La satisfaction des clients est un indicateur clé pour Luminus. Il permet d'identifier les points à améliorer. Pour avoir une bonne idée de l'expérience client de l'ensemble du portefeuille, Luminus assure un suivi 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).

### 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] ? »

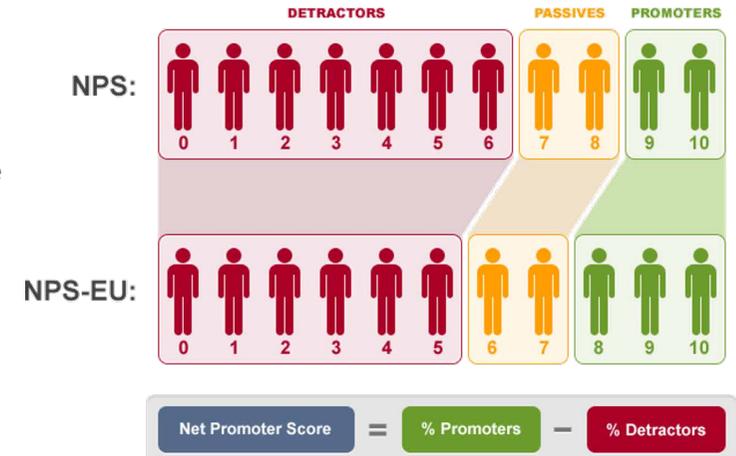
Luminus utilise également d'autres méthodes pour évaluer l'expérience de ses clients :

- 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 Effortless 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.

La méthodologie de calcul du NPS a été adaptée en 2023. C'est l'EU NPS<sup>1</sup> qui est désormais utilisé, au lieu de l'US NPS.

<sup>1</sup> Plusieurs études montrent que le calcul EU NPS est un meilleur indicateur pour évaluer la satisfaction dans les pays européens. Les résultats de différentes enquêtes relatives à la satisfaction des clients de Luminus confirment que 80% des clients qui attribuent un score de 8 à un service expriment en fait une grande satisfaction. Le passage de l'US NPS à l'EU NPS se traduit par une augmentation de 20% du NPS dans le score total, le score 8 étant inclus dans la catégorie des « promoteurs ».



# CLIENTS — PROTECTION DES CONSOMMATEURS

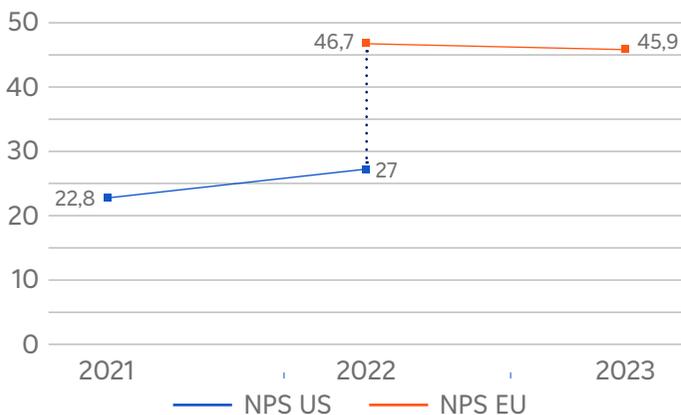
## La stabilité de la satisfaction des clients après un contact confirme la qualité du service client

La satisfaction des clients après un contact confirme la qualité du service client. La moyenne annuelle du NPS pour 2023 s'élevait à 45,9 - soit une très légère diminution de 0,8% par rapport au score NPS de 2022 qui s'élevait à 46,7 après recalcul<sup>1</sup> avec le paramètre EU.

Dans les réponses aux questions qualitatives, les clients expriment leur satisfaction sur l'amabilité et les explications personnalisées reçues des collaborateurs. « Les clients sont parfois perdus face à un marché de l'énergie en constante évolution et ont de plus en plus besoin du soutien d'un partenaire dans le domaine de l'énergie » explique Sophie Lambrechts, Customer Experience Manager de Luminus. « Ils apprécient les conseils et astuces leur permettant de surveiller leur facture énergétique et leur consommation. Nous avons toutefois noté deux points d'attention : le manque de réactivité ou la diffusion d'informations incorrectes peuvent affecter la satisfaction. »

N.B. : Le score US NPS publié dans le rapport RSE 2022 comportait une erreur. Le score correct pour 2022 est en fait de 27 (avant adaptation du paramètre à la méthodologie EU NPS).

Net Promotor Score (NPS) contact



## Les clients sont satisfaits de l'espace client 'self-service' My Luminus

Luminus mesure également la satisfaction des clients vis-à-vis de l'espace client My Luminus, afin d'améliorer en permanence cet outil.

En 2023, 80% des clients ont utilisé de préférence l'outil self-service. Les transactions réalisées par les clients via My Luminus sont dix fois plus nombreuses que les contacts avec le service client.

Selon l'enquête réalisée auprès des utilisateurs de My Luminus, la moyenne annuelle du EU NPS 'self-service' s'élevait en 2023 à 54,8 - soit une augmentation de 4,2% par rapport à 2022 (en 2022, la moyenne annuelle de ce score NPS s'élevait à 50,6, après recalcul<sup>1</sup> avec le paramètre EU).

Pour Stephan Cludts, Director Customer Experience & Care de Luminus « Les prix fluctuants de l'énergie ont fait prendre conscience aux clients que leur contrat d'énergie a de l'importance. C'est la raison pour laquelle ils apprécient l'espace client personnel My Luminus. Ils peuvent surveiller leur consommation et l'impact direct

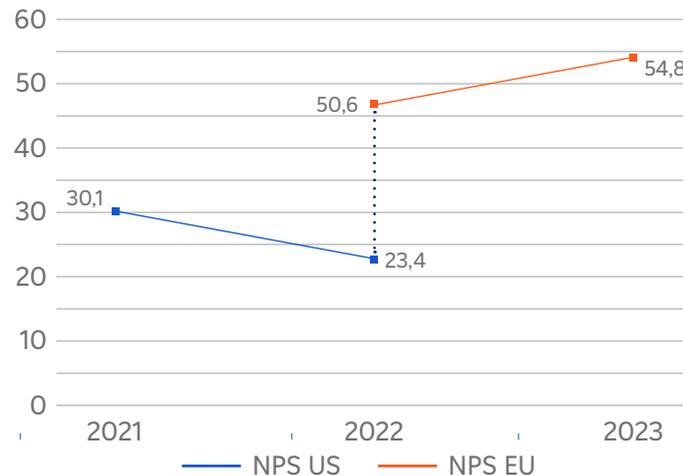
sur leur facture. Les différentes fonctionnalités ajoutées facilitent les choses, ce qui contribue à leur satisfaction ». À noter que les clients disposant de panneaux solaires peuvent, depuis 2023, adapter en ligne leurs factures d'acompte de manière plus flexible. Les clients qui souhaitent partager de l'énergie peuvent introduire une demande en ligne.

### 500 000 clients ont reçu une proposition de la part de Luminus visant à modifier leur acompte afin de l'adapter rapidement à la baisse des prix

Luminus a pour objectif de calculer les acomptes de telle sorte que les factures de décompte annuelles se rapprochent le plus possible de zéro euro. En 2023, environ 500 000 clients ont été approchés de manière proactive via différents canaux pour adapter leurs acomptes. Parmi ceux-ci, 279 500 ont reçu une proposition visant à réduire le montant de leurs factures d'acompte, ce qui a été fait après confirmation du client. 34% des clients contactés ont approuvé cette diminution. Une proposition visant à augmenter le montant de leur facture d'acompte a été soumise à 220 500 clients, 18% d'entre eux ont marqué leur accord<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Les clients qui n'ont pas accepté la proposition de Luminus incluent ceux qui n'ont pas réagi à la proposition ainsi que ceux qui ont décidé d'adapter leurs acomptes selon le montant de leur choix.

Net Promotor Score (NPS) self-service



<sup>1</sup> Le score NPS de 2022 s'élevait à +23,4 avec le paramètre US.

# CLIENTS — PROTECTION DES CONSOMMATEURS

## Facturation et prix : un score NPS à améliorer

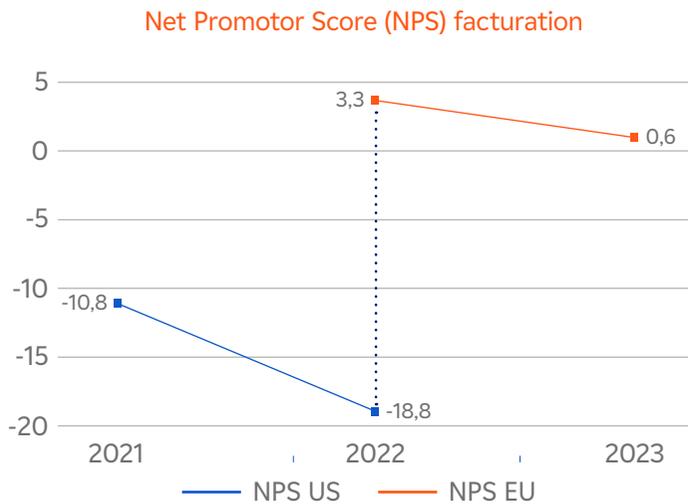
Luminus mesure également la satisfaction des clients vis-à-vis des factures.

La moyenne annuelle du score NPS « facturation » s'élève à 0,6 pour 2023. Cela représente une baisse de 2,7% par rapport au score NPS de 2022 qui s'élevait à 3,3, après recalcul du paramètre EU<sup>1</sup>.

« Nous travaillons continuellement sur la clarté de nos factures afin de garantir la satisfaction de nos clients, ce qui contribue à leur bon comportement de paiement » explique Sabine D'haen, Director Billing & Collections de Luminus. « En 2023, des vidéos d'animation personnalisées ont été réalisées afin d'expliquer la facture » ajoute Sabine.

Depuis décembre 2023, le montant de la facture d'acompte est adapté de manière proactive lors du renouvellement des contrats, en fonction de la consommation réelle enregistrée, et proposé à l'approbation du client.

<sup>1</sup> Le score NPS 2022 s'établissait à -18,8, en utilisant le paramètre US.



## 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.

## Principales causes des plaintes 2023

**Motifs opérationnels** : L'augmentation du nombre de plaintes est essentiellement due à une situation de retards de traitement. L'introduction d'Atrias<sup>2</sup> à la fin 2021 et la crise énergétique ont entraîné de nombreux problèmes, ce qui a donné lieu à un nombre plus élevé de questions de la part des clients, surtout en ce qui concerne les factures. Par conséquent, Luminus n'a pas pu offrir le même service que d'habitude.

**EAN bloqués** : Le déploiement du nouveau système Atrias<sup>2</sup> a entraîné d'importantes perturbations des systèmes informatiques, dont une partie n'a pas encore été résolue fin 2023. Certains clients n'ont pas encore reçu de factures fin 2023, par exemple après un déménagement, en raison d'un blocage de leur code EAN. En effet, Luminus n'a pas reçu de données du gestionnaire de réseaux de distribution et il n'a pas été possible d'établir un décompte.

**Procédures de déménagement** : En cas de déménagement, les nouvelles règles sectorielles Mig6<sup>3</sup> ont été adaptées. Cela signifie que les nouveaux résidents doivent désormais être facturés à partir de la date de déménagement fournie par l'ancien résident, sauf si cette date est modifiée via un document signé par les deux parties. Cette évolution des procédures peut dérouter les clients et générer des réclamations.

**Augmentation des tarifs lors du renouvellement des contrats** : Même lorsque Luminus a communiqué à ce sujet et a conseillé au client de choisir un autre type de tarif, de nombreux clients ne réagissent pas avant le renouvellement tacite de leurs contrats. C'est ainsi que fin 2022, les prix élevés ont donné lieu à de nombreuses plaintes. Grâce à la campagne « Factures élevées », le nombre de plaintes a toutefois diminué.

<sup>2</sup> Système Atrias = plateforme centrale pour l'échange de données entre les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution.

<sup>3</sup> Migration du marché belge de l'énergie (fournisseurs et gestionnaires des réseaux de distribution) vers une nouvelle plate-forme centralisée et vers le nouveau protocole de communication « MIG 6 » pour l'échange des données.

## CLIENTS – PROTECTION DES CONSOMMATEURS

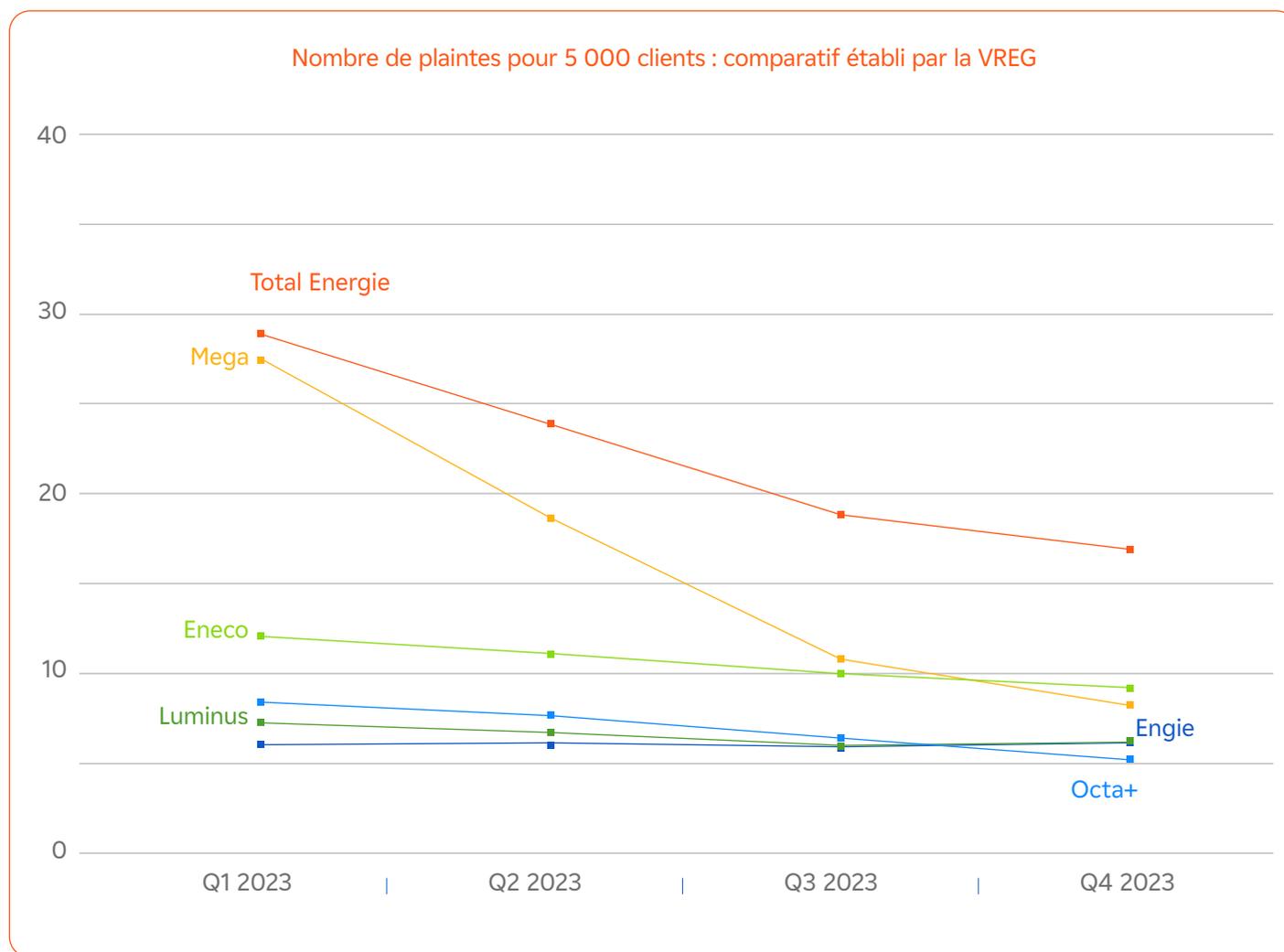
### Baromètre VREG : Luminus termine l'année avec trois étoiles

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

Pour obtenir cinq étoiles, un fournisseur doit impérativement rester sous la barre de trois plaintes par tranche de 5 000 clients. Selon le baromètre de la VREG, le nombre de plaintes recevables enregistrées au nom de Luminus a diminué. Le score VREG était en moyenne, de 1,57 en 2021, 10,6 en 2022 puis de 7,12 en 2023.

Luminus a clôturé l'année au 31 décembre 2023 avec trois étoiles de la VREG.

N.B. : Les chiffres 2021 et 2022 publiés dans le rapport 2022 ont été corrigés après relecture des chiffres 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 graphe ci-dessus montre l'évolution du nombre de plaintes recevables au cours des douze derniers mois.



# Clients vulnérables : des plans de paiement accordés encore plus souvent

## 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.

## Suppression de l'extension temporaire du tarif social après la stabilisation des prix de marché

L'extension temporaire du tarif social instaurée le 1<sup>er</sup> février 2021 dans le cadre des mesures covid a été clôturée le 1<sup>er</sup> juillet 2023, car les prix du marché se sont stabilisés. Par conséquent, le nombre d'ayants-droits est revenu à un demi-million de ménages comme avant la pandémie. Chez Luminus, cela correspond à 10% des clients résidentiels.

## Acomptes mensuels calculés au plus juste

Les acomptes mensuels ou trimestriels sont calculés en fonction de la facture annuelle estimée, afin d'éviter toute mauvaise surprise lors de la réception de cette facture de la régularisation et de limiter les risques de surendettement.

Les clients sont conseillés de manière proactive au moins trois fois par an en la matière et peuvent adapter de manière flexible et rapide leur acompte en fonction de ces conseils.

## 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.

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

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

## Mesures concrètes visant à contribuer à améliorer la situation des clients

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 (**€- Monitor**)
- informer de manière proactive les clients au moins 3 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 ses clients, en particulier les plus vulnérables, à réduire leur consommation d'énergie

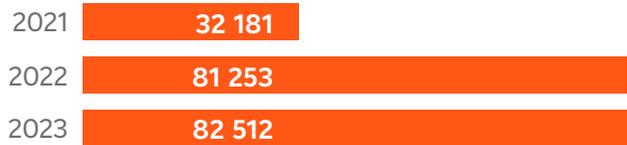


## Les indicateurs

Le nombre, la durée et le montant des plans de paiement accordés sur base volontaire aux clients résidentiels restent élevés en 2023.

Le nombre de plans de paiement a augmenté de 2,74% en 2023 par rapport à 2022. L'augmentation 2022 était liée à la très forte hausse des prix de l'énergie en 2021.

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



Source : Luminus.

En outre, la durée moyenne des plans de paiement s'est allongée, avec une moyenne de 192 jours en 2023 contre 172 jours en 2022, soit une augmentation de 12%.

### Durée moyenne des plans de paiement en nombre de jours



Source : Luminus.

Enfin, en 2023, le montant moyen des plans de paiement accordés a augmenté (+43%) de même que le montant total repris dans les plans de paiement (+46%) par rapport à 2022.

### Communication proactive à l'égard des clients ayant un décompte élevé

La crise énergétique a encore un impact financier important sur certains clients de Luminus, notamment ceux qui ont opté pour la sécurité en signant un contrat annuel fixe alors que les prix étaient très élevés. C'est en particulier le cas des clients dont le contrat fixe a été renouvelé durant cette période de forte hausse des prix, sans qu'ils aient ajusté leur acompte. Ces groupes de clients ont reçu en 2023 un décompte annuel qui était en moyenne trois à quatre fois plus élevé qu'un décompte moyen.

Luminus a mis en place un plan d'action pour contacter de manière proactive les clients dont le décompte annuel était supérieur à 2 000 euros.

Ces clients :

- ont été informés de leur situation exceptionnelle.
- ont été traités en priorité via un numéro de téléphone distinct. Une équipe de conseillers clientèle spécialement formés les a pris en charge au mieux.
- ont eu la possibilité de bénéficier d'un plan de paiement plus long (flexibilité jusqu'à 23 mois) que ce que prévoient les pratiques commerciales en vigueur.

Les clients qui ont été aidés de cette manière dans le cadre de cette situation exceptionnelle ont indiqué aux conseillers clientèle qu'ils étaient satisfaits de cette solution.

80% de ces décomptes annuels exceptionnellement élevés ont bénéficié d'un plan de paiement.

# Des offres ciblées pour réduire sa consommation ou son 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 proposés, figurent

- **Comfy Green Electricity** (électricité renouvelable 100% belge) est également proposé sous la forme de Comfy Shine pour les propriétaires de panneaux solaires et de Comfy Plugin pour les voitures hybrides/électriques.
- **Comfy Gas** (avec une réduction de 60 euros sur l'entretien chaudière).

Parmi les services proposés, figurent :

- Les **contrats d'entretien chaudières**, qui permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des **panneaux solaires** qui peuvent être posés sur les toits adaptés, partout en Belgique.
- Des **batteries domestiques**, à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement.
- En collaboration avec KBC, Luminus propose une **solution de financement** (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.

- Installation de **solutions de recharge** : bornes de recharge et câbles de recharge pour voitures électriques ou hybrides. Les clients Comfy Plugin peuvent également faire appel gratuitement à l'assistance Touring EV Booster en cas de pépin en cours de route.
- **Audit Énergétique Online** : avec l'Audit Énergétique Online, le client peut faire réaliser un scan énergétique en ligne de son habitation afin de réduire sa facture d'énergie. Sur la base du certificat PEB, un architecte réalise un scan énergétique indépendant et complet de l'habitation du client. Celui-ci reçoit des conseils personnalisés sur huit thématiques énergétiques, une estimation du coût des rénovations recommandées, classées par ordre de priorité, ainsi qu'un aperçu des primes énergie disponibles. Luminus propose ce service en partenariat avec Immopass.
- 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, depuis septembre 2023, d'utiliser gratuitement le **service Index de compteur digital** dans My Luminus pour avoir une vision plus claire de leur consommation d'énergie, avec un jour de décalage. Fin décembre, ce service comptait 40 000 utilisateurs actifs.

### Luminus Comfy : des garanties d'origine issues d'installations de production renouvelables belges

Grâce au système des garanties d'origine, Luminus garantit que l'électricité fournie aux clients via Luminus Comfy provient exclusivement de sources d'énergie renouvelables belges. Comme le prescrit la législation régionale, Luminus déclare les certificats ou « garanties d'origine » (GO) nécessaires aux régulateurs régionaux VREG, CWaPE et Brugel, responsables du contrôle des livraisons. Luminus se procure les garanties d'origine nécessaires grâce à sa propre production ou via des achats - directs ou indirects - auprès des producteurs (voir page 69).

## Le cadre : offres clients entreprises

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

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

Plusieurs types de services sont proposés.

### En matière de mobilité

- La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet de réduire les émissions liées à la mobilité. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants de la flotte automobile » de leur empreinte carbone (scope 1). En outre, pour les voitures de société hybrides ou électriques, Luminus propose aux employeurs un système de facturation partagée afin qu'ils puissent rembourser aisément aux salariés leurs frais de recharge électrique à domicile.

### En matière de bâtiments

- Les Contrats de Performance Énergétique (voir pages 6 et 73) visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable, après audit. « Building Performance » offre une solution « tout compris » qui garantit des économies d'énergie à l'issue des travaux d'amélioration de la performance énergétique des bâtiments. Building Performance prévoit une

gestion complète des installations, en particulier des installations HVAC (Heating Ventilation Air Conditioning) et la possibilité d'intervention 24/7, soit l'assurance d'un niveau de confort optimal.

- Luminus propose en outre deux offres « Building Solutions » plus ciblées, afin d'aider les entreprises à gérer et à améliorer la performance énergétique de leurs bâtiments tertiaires. « Building Essential » et « Building Efficiency » offrent des solutions incluant une expertise technique détaillée des bâtiments et de leur consommation, ainsi que des travaux de transformation (éclairage, chauffage, isolation, etc.). Building Efficiency comporte également une garantie de performance sur les chaudières.
- La solution « HVAC automatisation des bâtiments ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).
- La rénovation de l'éclairage des bureaux, entrepôts, etc., permet d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.
- L'installation d'unités de cogénération au gaz naturel ou au biogaz assure de manière durable et efficace la production simultanée de chaleur et d'électricité.
- L'installation de panneaux photovoltaïques (cf. page 72) ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme de Luminus.

- Une offre de rénovation/remplacement des cabines d'alimentation vétustes, afin de sécuriser les installations électriques des clients.

### En matière de sécurité de fourniture

- Des solutions UPS (Uninterruptible Power Supply) tant fixes que mobiles, pour que les entreprises disposent d'un système de secours, en cas de panne d'électricité ou d'intervention prolongée sur leurs installations électriques.

### En matière d'énergies renouvelables

- Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine. Ces garanties peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénération. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque MWh fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2 calculé sur base du marché).
- L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations renouvelables (biogaz, hydraulique, éolien, etc.) ou de cogénération permet à Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts - et en certificats de cogénération pour la Flandre - et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).

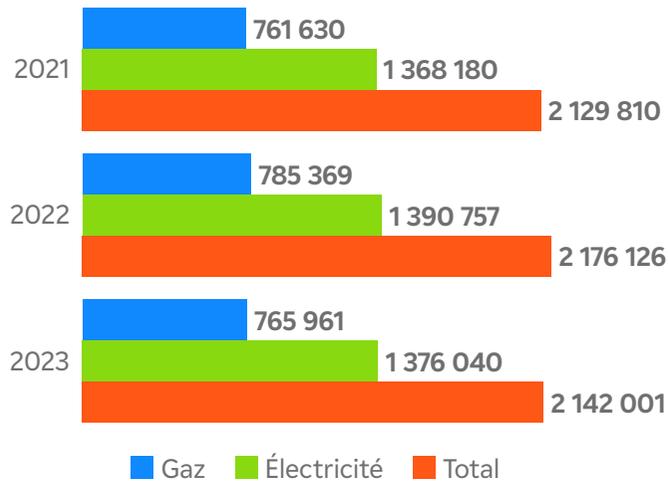
## Les indicateurs

### Stabilité des points d'accès

En 2023, la part de marché de Luminus compte 2,14 millions de points d'accès, soit une légère baisse de 1,57%. Plus spécifiquement, par rapport à 2022, le nombre d'EAN a diminué de 1,06% pour l'électricité, et de 2,47% pour le gaz.

Le volume total d'électricité vendu en 2023 enregistre une augmentation de 2,45% par rapport à 2022. En revanche, le volume de gaz vendu a reculé de 5,86%.

Nombre de points d'accès



Source : Luminus.

	2021	2022	2023
Volume de gaz vendu (TWh)	14,2	15,1	14,13
Volume d'électricité vendu (TWh)	12,4	13,06	13,38

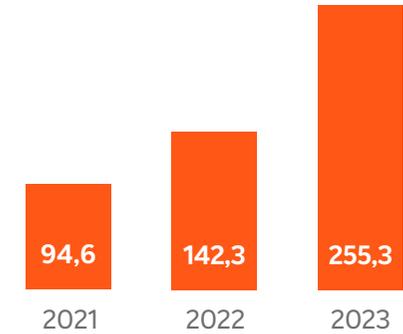
### Puissance totale installée des panneaux photovoltaïques : +75% en un an

En 2023, la puissance photovoltaïque installée a très fortement progressé, tant chez les particuliers que chez les clients professionnels.

En un an, la puissance totale installée a augmenté de 79% pour atteindre 255,3 MW à la fin décembre 2023.

Des entreprises telles que Katoen Natie, Atlas Copco, Jungheinrich, Mulder Natural Foods, Aston Martin Brussels, Wolf Oil Corporation ou encore André Celis ont fait appel aux services d'Insaver et de Dauvister, filiales de Luminus.

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



SDG 7.2 - ENG 3

Source : Luminus.

### Bonus d'économie : 40% des clients économisent plus de 10% sur leur consommation d'énergie

Luminus a lancé l'action Bonus d'économie dans le but d'aider ses clients à économiser le plus d'énergie possible, avec un accent particulier sur la consommation de gaz. Ils peuvent ainsi faire la différence, dans leur portefeuille comme pour la planète.

Sur les 170 000 clients qui s'étaient inscrits en 2022, 40% sont effectivement parvenus à réduire leur consommation annuelle d'au moins 10%. Ils ont été récompensés par une réduction de 40, 80 ou même 120 euros sur leur décompte annuel, selon le pourcentage de réduction atteint.

En 2023, 102 000 clients se sont inscrits à cette action.

## Les indicateurs (suite)

### Factures numériques : nouvelle hausse (+3,08%)

Pour réduire sa consommation de papier et ses coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à passer à la facturation électronique. Cette sensibilisation a notamment lieu lors des interactions commerciales et dans chaque communication avec les clients. En décembre 2023, le nombre de factures mensuelles digitales avait augmenté de 3,08% par rapport à décembre 2022, une légère hausse due à l'impact de plusieurs campagnes. Par ailleurs, la proportion de factures dématérialisées par rapport au volume total des factures émises a augmenté de 3,4% : 81,8% en décembre 2023 contre 79,1% en décembre 2022.

### Nouvelle baisse 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 2023, le volume d'électricité vendu sous ce label a subi une baisse de 13% par rapport à 2022, pour atteindre 1 648 GWh actuellement.

NB : dans le rapport RSE 2022, le chiffre indiqué pour l'année 2021 était de « 2 027 GWh » ; il a été corrigé à 1 592 GWh.

### Rachats d'électricité auprès des autoproducteurs : nouvelle hausse (+17,59%)

En 2023, le nombre de points de raccordement d'entreprises qui produisent leur propre énergie et dont l'électricité est prélevée via un contrat « Green Power » a de nouveau augmenté : + 17,59%.

La vaste majorité des entreprises à qui Luminus rachète de l'électricité renouvelable sont équipées de panneaux photovoltaïques (93,2%), une proportion en hausse de 6,38% par rapport à 2022.

Les autres points d'accès (6,8%) concernent des installations éoliennes, des cogénérations ou des centrales hydro-électriques.

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



Source : Luminus.

Labels de garantie d'origine : volumes vendus aux entreprises



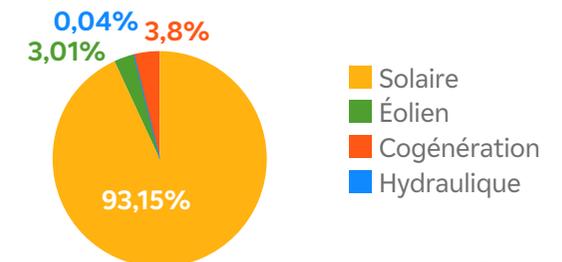
Source : Luminus.

Contrats Green Power (points d'accès)



Source : Luminus.

Type d'énergie acquise chez les clients en 2023, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

# Contrat de performance énergétique à Sint-Niklaas : 56% des économies prévues se sont déjà concrétisées

En 2023, Luminus Solutions a présenté les premiers résultats du contrat de performance énergétique (CPE) conclu entre la filiale de Luminus et la ville de Sint-Niklaas, en Flandre orientale. Celui-ci tient ses promesses : sur les 39% d'économies prévues, par rapport à la consommation totale d'énergie de neuf bâtiments communaux, 22% ont déjà été réalisées après la deuxième année du contrat.

Les contrats de performance énergétique permettent aux villes et communes d'améliorer l'efficacité énergétique de leurs bâtiments en s'appuyant sur l'approche intégrée proposée par Luminus Solutions.

Le contrat avec la ville de Sint-Niklaas, d'une valeur de 12,3 millions d'euros, est entré en vigueur en janvier 2022. D'une durée de dix ans, il prévoit une économie d'énergie de 39% dans neuf bâtiments communaux. Grâce à différents investissements dans le chauffage, l'éclairage ou le bâti, la ville peut réduire de 2 600 tonnes ses émissions de CO<sub>2</sub> sur une période de dix ans.

Au mois de décembre 2023, les travaux déjà réalisés permettaient une économie d'électricité à hauteur de 22% — 1% de plus que ce que le contrat prévoyait — ce qui représente, annuellement, une économie estimée à 1 million d'euros.

Ainsi, au Stadsschouwburg (le théâtre municipal), le toit de 800 m<sup>2</sup> a été isolé et les chaufferies et groupes de ventilation ont été rénovés. Dans les bâtiments des académies, 120 m<sup>2</sup> de fenêtres et 180 m<sup>2</sup> de pare-soleils ont été remplacés, en plus de la chaufferie et des groupes de ventilation. Au SteM (le musée communal), 410 m<sup>2</sup> de toiture ont été isolés et 224 panneaux solaires posés, pour une puissance totale de 100 kWc. La chaufferie a été rénovée. La salle d'exposition bénéficie d'un éclairage intelligent et la régulation de l'humidité a été ajustée. Une nouvelle chaufferie et un groupe de ventilation ont été installés dans la salle omnisports De Witte Molen et 208 panneaux solaires ont été placés sur le toit.



## Le 16 novembre 2023, Luminus Solutions a organisé un point presse pour présenter un bilan intermédiaire du contrat de performance.

De gauche à droite : Raoul Nihart, CEO de Luminus Solutions ; Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs chez Luminus ; Johan Coolen, Managing Partner Factor 4 ; Tinne Van der Straeten, ministre de l'Énergie ; Ben Segers, Project Development Manager Luminus Solutions ; Bart De Bruyne, échevin des bâtiments de la Ville de Sint-Niklaas ; Wout De Meester, échevin de l'aménagement du territoire et de la durabilité de Sint-Niklaas ; Gert Van Goidsenhoven, Director Engineering & Project Management Luminus Solutions ; et Ine Somers, échevine de l'économie, des événements et du tourisme.



# Mobilité électrique : les filiales de Luminus développent et testent des solutions de recharge intelligentes

Les filiales de Luminus testent différentes solutions de recharge « smart » ou « fast » sur leurs propres sites, tout en aidant les entreprises à étoffer leurs options de recharge électrique.

## Gestion intelligente des recharges développée et testée par ATS

La société ATS, filiale de Luminus, a développé un système multidisciplinaire de gestion de l'énergie permettant un aperçu complet et un contrôle des flux d'énergie sur site. Le système, baptisé SmartKit, permet entre autres de contrôler l'éclairage, le chauffage et la ventilation mais aussi les bornes de recharge électrique. Cette fonctionnalité a été testée en septembre et octobre 2023 par ATS sur son site de Merelbeke (Gand), équipé de 44 bornes de recharge. Ce test a été cofinancé avec Luminus.

Le SmartKit garantit, grâce à une solution basée sur l'intelligence artificielle<sup>1</sup>, une gestion efficace du processus de recharge. Ainsi, en intégrant des données (notamment tarifaires) en temps réel et en maximisant l'utilisation des ressources énergétiques disponibles<sup>2</sup>, le dispositif permet d'optimiser la recharge des véhicules électriques, de réduire les coûts et d'améliorer la prise de décision pour les utilisateurs. L'outil assure un équilibrage des charges via un algorithme adapté aux véhicules électriques, évitant les surcharges et assurant une répartition équitable de la demande de puissance sur différents circuits, tout en tenant compte des préférences des utilisateurs. Un tableau de bord permet aussi de suivre la disponibilité des points de recharge, les sessions de charge actives et leurs durées.

<sup>1</sup> Développée via un partenariat externe

<sup>2</sup> Notamment les panneaux photovoltaïques installés sur le site de Merelbeke dans le cas d'ATS

<sup>3</sup> Dépendant toutefois du véhicule et de la puissance de ses batteries.



Le 25 septembre 2023, le bourgmestre de Fleurus, Loïc d'Haeyer et Sven De Vos, CEO de Luminus Cities, ont inauguré sept nouvelles bornes de 22 kW situées sur le parking de cette filiale de Luminus. Ces bornes sont disponibles pour le personnel mais également accessibles au grand public.

## Luminus Cities installe 324 points de recharge pour Cofinimmo

En 2023, Luminus Cities, filiale spécialisée dans les services aux collectivités publiques, a achevé l'installation de 162 double chargeurs sur six sites de bureaux appartenant à Cofinimmo, une société belge d'investissement immobilier spécialisée en immobilier de location. Il s'agit principalement de parkings souterrains situés en région bruxelloise, loués par Cofinimmo à des clients B2B. Des installations supplémentaires (492 points de recharge) sont prévues à partir de janvier 2024, sur 17 sites.

## Le nouveau site de Newelec favorise les recharges électriques

En novembre 2023, les équipes liégeoises de Newelec ont déménagé sur un tout nouveau site, à Milmort. Cette filiale de Luminus, spécialisée dans les installations électriques, a mis à profit le déménagement pour équiper le parking du nouveau site d'un chargeur semi-rapide et de 32 points de recharge basse tension de 11 kW, regroupés en clusters. Le chargeur ABB semi-rapide, d'une capacité de 60 kW en courant continu (DC), est spécifiquement dédié aux véhicules entièrement électriques, et permet une recharge estimée à environ 1h30<sup>3</sup>.

Pour rendre cela possible, il a fallu installer une cabine haute tension et un tableau général basse tension. Dans la cabine haute tension, le transformateur est passé de 400 kVA à 800 kVA pour absorber la puissance requise par les bornes.

Le parking du nouveau site de Newelec à Milmort est équipé d'un chargeur semi-rapide et de 32 points de recharge AC de 11 kW, regroupés en clusters de quatre.



# Mulder Natural Foods décarbone 12% de ses besoins en électricité sur son site de Roeselare, grâce à Insaver

Grâce aux 2 332 panneaux solaires installés par Insaver sur les toits de son usine de Roeselare, Mulder Natural Foods peut réduire d'environ 129 tonnes ses émissions annuelles de CO<sub>2</sub>.

Mulder Natural Foods est un producteur de céréales pour petit-déjeuner établi à Beveren, un quartier de la ville de Roeselare. L'entreprise a choisi Insaver, une filiale de Luminus spécialisée dans l'installation de panneaux solaires et de batteries, pour réduire ses émissions de gaz à effet de serre.

Au total, 2 332 panneaux solaires ont été installés, pour une capacité totale en courant continu de 1 283 kWc ou 875 kVA après conversion en courant alternatif, à l'aide des sept onduleurs fournis. La production annuelle moyenne est estimée à 1 131 MWh, soit l'équivalent de la consommation annuelle d'électricité de 323 ménages<sup>1</sup>.

Mulder Natural Foods prévoit d'utiliser elle-même 95% de l'électricité produite et d'injecter le reste sur le réseau. L'investissement dans l'installation de panneaux solaires permet à Mulder Natural Foods de produire elle-même 12% environ de ses besoins en électricité, et d'éviter l'émission d'environ 129 tonnes<sup>2</sup> de CO<sub>2</sub> chaque année.

Les travaux ont été réalisés entre le 24 avril et le 7 juin. L'installation a été mise en service le 21 juin 2023.

## Des travaux réalisés en toute sécurité, en respectant le processus de production

Pendant les travaux, Insaver a dû tenir compte du processus de production de l'usine, notamment lors de l'installation des onduleurs dans le bâtiment. Outre les normes de sécurité habituelles, les techniciens ont dû respecter les normes spécifiques de sécurité alimentaire.

<sup>1</sup> Sur la base de 3,5 MWh/an par ménage.

<sup>2</sup> Calcul basé sur les facteurs d'émission cycle de vie : 55 g CO<sub>2</sub>e/kWh pour l'énergie photovoltaïque (référence ADEME) et 169 g CO<sub>2</sub>e/kWh pour le mix énergétique belge (référence AIE 2022).



Les 2 332 panneaux photovoltaïques posés par Insaver couvrent une surface de toiture de 6 017 m<sup>2</sup>.

# Contribuer à l'équilibre production-consommation avec des énergies pilotables

## 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 » (BRP<sup>1</sup>) et à des « fournisseurs de service d'équilibre » (BSP<sup>2</sup>). 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) activable à la hausse uniquement et utilisée en cas de déséquilibre important ;
- la puissance non réservée activable à la hausse et à la baisse dans le cadre du contrat d'exploitation des centrales (CIPU) ;
- des importations ou exportations d'électricité, contractées auprès des gestionnaires de réseau de transport voisins.

### Contribuer à tout moment à 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 :

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

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

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

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

(2) Une fonction de « fournisseur de services d'équilibre » (BSP), contribuant 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 notamment pour gérer les congestions
- le service MVAr, qui permet de supporter localement les niveaux de tensions requis sur le réseau
- le service Black Start, activé en cas de black-out.

Luminus, en tant que 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.

<sup>1</sup> Balance Responsible Parties

<sup>2</sup> Balancing Service Provider

## 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 CO<sub>2</sub> afférent d'une part, et le prix de l'électricité vendue sur les marchés de gros d'autre part. Les centrales thermiques non réservées pour fournir des services 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

Dans la perspective de la nouvelle réglementation européenne sur le reporting extra-financier, les indicateurs relatifs à la sécurité d'approvisionnement – thème « matériel » spécifique à l'activité de Luminus, non mentionné dans la directive CSRD - ont été simplifiés dès cette année.

Seul l'indicateur « tests de démarrage Black Start » a été conservé, la vérification de cet indicateur, certifié par le gestionnaire du réseau de transport d'électricité, étant aisée à mettre en oeuvre.

L'indicateur portant sur la disponibilité des unités de plus de 100 MW a en revanche été supprimé. En effet, en l'absence de normes sectorielles, il semble difficile de considérer cet indicateur comme certifiable en l'état – même si les chiffres publiés dans les rapports précédents étaient basés sur des données rendues publiques dans le cadre du règlement REMIT.

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

En 2023, un test planifié a eu lieu à Ham, le 28 octobre, conformément aux contrats passés avec le gestionnaire du réseau de transport d'électricité. Ce test a été certifié réussi par Elia le 22 novembre 2023.

### Tests Black Start planifiés réussis



Source : Luminus.

# Nouveau cycle combiné gaz de Seraing : un projet clé pour garantir la sécurité d'approvisionnement belge

La construction de la nouvelle centrale de Seraing, commencée en décembre 2022 sur l'ancien site Valfil, juste à côté de la centrale existante, doit prendre un peu moins de trois ans. Le planning, très ambitieux, a pour objectif une mise en service en début d'hiver 2025-2026. En 2023, aucun accident avec arrêt de travail n'est à déplorer sur ce chantier, après plus de 180 000 heures prestées.

L'année 2022 avait permis de lancer le chantier préparatoire à la construction de la nouvelle centrale à cycle combiné gaz vapeur de 870 MW, d'avril à novembre. Il s'agissait notamment d'extraire les anciennes fondations, d'excaver les terres polluées et d'aménager le raccordement gaz du site actuel.

Pour réaliser l'ensemble de la construction, c'est le consortium Cobra-Sener-General Electric qui est à l'œuvre. L'ingénierie, les achats et la documentation technique sont également pris en charge par le consortium. Les équipes de Luminus, assistées par les équipes d'ingénierie d'EDF, vérifient la qualité des

réalisations et de la documentation, via des visites de terrain et des revues techniques.

En 2023, environ 1 300 pieux ont été installés par la société Franki, soit plus de 90% de la totalité des pieux à mettre en place pour achever les fondations. Celles de la chaudière ont été réalisées, et la phase de montage de la structure métallique a pu commencer fin novembre.

Les principaux équipements (turbine à gaz, alternateurs, échangeurs thermiques de la chaudière de récupération, etc.) ont été fabriqués et livrés sur site, ou stockés temporairement sur d'autres sites industriels belges.

Les travaux d'Elia et de Fluxys pour le raccordement aux réseaux électricité et gaz ont débuté en 2023 et doivent se clôturer courant 2024.

Par ailleurs, le recrutement de la future équipe d'exploitation et de maintenance, qui doit aussi assurer la mise en service, a été lancé. Au total, une trentaine de postes étaient déjà ouverts au 31 décembre 2023.

## Transformation de la centrale existante

En parallèle de ces travaux, d'autres chantiers doivent être menés à bien sur le site de Seraing. Il s'agit en effet de réutiliser certains des équipements dédiés à la centrale actuelle (notamment la tour de refroidissement) et de modifier les deux turbines gaz existantes pour

## Une nouvelle centrale soutenue par le CRM<sup>1</sup>

La construction de la nouvelle centrale de Seraing s'inscrit dans le cadre du mécanisme de rémunération des capacités mis en place par le gouvernement fédéral, pour garantir la sécurité d'approvisionnement du pays à partir de l'hiver 2025-2026. En effet, la mise à l'arrêt progressif de cinq des sept réacteurs nucléaires belges entre 2022 et 2025 rend nécessaire, notamment en hiver, de disposer de capacités pilotables supplémentaires. Avec un rendement de 63%, la future centrale de Seraing émettra environ 320 kg de CO<sub>2</sub> par MWh produit, soit une intensité carbone inférieure de 20% à celle de la centrale actuelle.

<sup>1</sup> CRM : le Capacity Remuneration Mechanism permet à Elia de rémunérer les capacités sélectionnées via enchères, à partir de novembre 2025, afin de contribuer à garantir la sécurité d'approvisionnement du pays.

qu'elles fonctionnent en mode cycle ouvert. Une toute première phase de ces travaux a eu lieu en mai 2023 lors de l'arrêt pour maintenance programmée de la centrale existante. La première turbine gaz a également fait l'objet d'une révision approfondie, du 2 octobre au 7 décembre 2023, afin de prolonger sa durée de vie. Néanmoins, les plus gros chantiers sont planifiés au cours de l'été 2024, après l'arrêt définitif de la turbine à vapeur, prévu fin avril 2024. C'est alors que la tour de refroidissement et la station de pompage des eaux doivent être adaptées et modernisées, pour être raccordées à la nouvelle centrale.

Installation des pieux, première phase des travaux de génie civil.



# CAPITAL HUMAIN



- Santé, sécurité et bien être
- Compétences et carrières
- Dialogue social
- Diversité, équité et inclusion
- Effectifs

# Enjeux sociaux : préserver les personnes et développer les compétences

Cette année, la liste des « thèmes prioritaires » relatifs au capital humain évolue : le dialogue social devient l'un des cinq thèmes traités dans le rapport RSE de Luminus. De ce fait, le rapport de Luminus anticipe sur l'une des dispositions de la CSRD – le dialogue social est l'un des sous-thèmes (« disclosure requirements ») mentionnés dans la norme ESRS S1.

## 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 la productivité. Lorsqu'ils se sentent bien, les collègues font davantage preuve de créativité et d'innovation et ils fournissent un travail plus efficace et de meilleure qualité. Le bien-être et un bon équilibre vie privée - vie professionnelle constituent également des éléments importants de la marque employeur.

## 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.

## Luminus reconnu par le label Top Employer pour la onzième année

En 2023, Luminus s'est vu décerner pour la onzième fois le label Top Employer. Cette certification constitue une reconnaissance externe importante de la politique Ressources Humaines de Luminus. Pour obtenir cette distinction, les pratiques mises en œuvre dans les différentes thématiques Ressources Humaines sont évaluées et font l'objet d'un benchmark. La stratégie RH, l'environnement et le bien-être au travail, le recrutement et la formation, les possibilités d'évolution, la diversité et la culture d'entreprise sont ainsi passés à la loupe. En Belgique en 2023, seules 87 autres entreprises ont obtenu le label Top Employer.



Top Employer : le trophée 2023.

# Santé et sécurité : au cœur de la culture d'entreprise

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

## 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 2023.

## La rémunération des salariés tient compte des accidents du travail

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. Le facteur « sécurité » est 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. Depuis, une étape supplémentaire a été franchie, avec le déploiement d'une politique « Zero Harm » qui va très au-delà du simple « Zero Accident ». La 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 particulier, les travailleurs du groupe Luminus sont tenus de respecter différentes « chartes » HSE, notamment la celle concernant le travail en hauteur (plus particulièrement sur les toits) mise à jour en 2022, ou la nouvelle charte relative au travail sur des installations électriques, élaborée en 2023.

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.

## Le Safety Tracker de Newelec reçoit un award « Health & Safety »

Un premier concours « Health & Safety Award » a été organisé par l'équipe HSE de Luminus en février 2023, afin de promouvoir et de récompenser les initiatives innovantes de l'ensemble du groupe en matière de santé et de sécurité. Sept projets ont été retenus parmi les 17 initiatives présentées, et le gagnant du concours a été annoncé le 23 mars 2023, lors du « All Employees Meeting ».

L'award a été décerné au projet « Safety Tracker » proposé par Olivier Aroni, de Newelec, une application

mobile destinée à améliorer la sécurité sur les chantiers. Le Safety Tracker permet, entre autres, de signaler des situations dangereuses, des incidents ou des accidents, de rendre compte des analyses de situation en temps réel, d'effectuer le cas échéant une analyse de risque de dernière minute (LMRA) et d'assurer le suivi et l'établissement de rapports. Cette application est utilisée chez Newelec et Dauvister depuis février 2023 et l'intégration d'un outil similaire au sein du groupe Luminus est étudiée.

## Certification ISO

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

## Les indicateurs

### Aucun accident avec arrêt de travail chez Luminus S.A.

En 2023, 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 2022 était de 3,34 et le taux (global) de gravité, de 0,37.

### Quatre accidents parmi les sous-traitants

Chez les sous-traitants, quatre accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés en 2023, contre trois en 2022. Le taux de fréquence a donc augmenté, et a atteint 3,8, tandis qu'il s'élevait à 2,9 en 2022. En revanche, le taux de gravité total en 2023 (collaborateurs internes + sous-traitants) s'élève à 0,08. En effet, le nombre total de jours non-travaillés suite à un accident du travail s'élève à 127 jours (au lieu de 157 en 2022).

- En mai, à Geel, un sous-traitant chargé de débroussailler le pied d'une éolienne s'est coupé la main après avoir trébuché et chuté sur une barre de fer, lors du déchargement de son matériel de travail.
- En août, un sous-traitant est tombé d'une échelle de deux mètres et s'est cassé une côte. L'accident a eu lieu lors de l'installation d'une élingue de levage autour d'une pale d'éolienne, sur la zone industrielle du port de Gand.
- À nouveau en août, à Peruwelz, un technicien sous-traitant a trébuché sur une pierre en sortant de son véhicule, et s'est fait une entorse à la cheville en tombant au sol.
- En octobre, sur le site de Seraing, un sous-traitant s'est cassé le bras en descendant d'un échafaudage. Il a trébuché sur les marches et a heurté la structure avec son bras.

### Augmentation des heures de formation à la sécurité : +15,09%

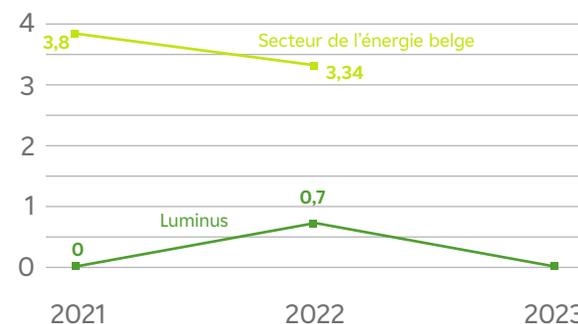
En 2023, un total de 7 391 heures a été consacré à la formation à la sécurité, soit une augmentation de 15% par rapport à 2022. Ce total comprend toutes les formations HSE mais également la diffusion des messages hebdomadaires « Zero Harm » dans toutes les équipes (cf. « Le cadre »). L'augmentation des heures de formation s'explique notamment par l'embauche de

nouveaux collaborateurs en Production, recevant une formation plus intensive en matière de sécurité. De plus, la formation à la sécurité qui doit être réalisée tous les deux ans pour les collègues du département éolien (formation reconnue par la Global Wind Organisation), a été organisée en 2023.

	2021	2022	2023
Heures de formation consacrées à la sécurité - GRI 403-5 - SDG 8.8 - ENG 5	7 662	6 422	7 391
Accidents chômants - SDG 8.8 - ENG 5 - ESRS S1-14 88	0	1	0
Accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	5	3	4
Taux de fréquence des accidents déclarés par les entreprises sous-traitantes - SDG 8.8 - ENG 5	3,9	2,9	3,8

### Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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

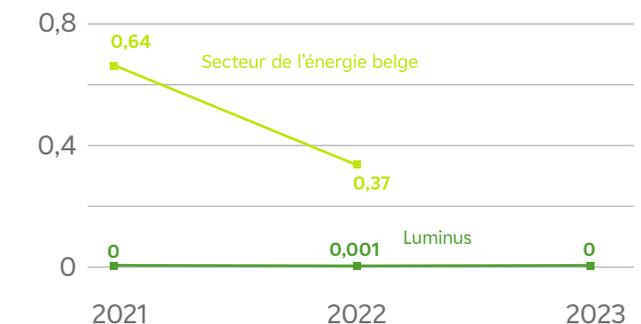


GRI 403-9 - SDG 8.8 - ENG 5 - ESRS S1-14 88

Source : Luminus.

### Taux de gravité global

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



GRI 403-9 - SDG 8.8 - ENG 5 - ESRS S1-14 88

Source : Luminus.

# La qualité de vie au travail reste un point d'attention

Après deux années difficiles, certains indicateurs relatifs à la qualité de vie au travail témoignent d'une nette amélioration. Du fait de son importance à court et à long terme, cette thématique requiert néanmoins une vigilance constante, tant du point de vue état des lieux que plan d'action.

## Le cadre

Le bien-être au travail est un concept très large qui suppose de s'intéresser à la sécurité, à l'hygiène, à l'ergonomie, à la santé physique (voir « santé et sécurité »), ainsi qu'au bien-être mental des salariés. En outre, le télétravail et les horaires variables contribuent à offrir aux salariés un meilleur équilibre vie privée / vie professionnelle. Une telle politique aide Luminus à attirer et à fidéliser des salariés talentueux et en bonne santé. Moins de stress, plus de motivation, de meilleures performances et une rétention accrue sont des avantages importants. Pour mesurer l'évolution du bien-être sur l'ensemble des sites et proposer des actions adaptées, Luminus fait appel à différents outils.

Pour commencer, l'entreprise compte sept personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne. Ensuite, 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 » - mentale, physique, sociale et spirituelle. Parmi les outils fournis pour aider les individus à gérer leur stress et leur niveau d'énergie, Luminus propose différents e-learning et ateliers.

## Un programme pilote dédié à la « résilience » individuelle

En 2023, un programme « Resilience Track » a été mis en place avec un partenaire externe, mettant l'accent sur l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ainsi que l'adoption d'habitudes saines, productives et durables, au travail et à la maison. Un groupe pilote de sept salariés a eu l'occasion de participer aux quatre sessions du programme. Celui-ci doit être proposé à un nouvel échantillon de salariés prioritaires (selon leur propre auto-évaluation annuelle) en 2024.

## Diagnostic du bien-être psychosocial et mise en place d'un plan d'action

Début 2023, Luminus a élaboré un plan d'action sur la base de l'enquête annuelle réalisée fin 2022 pour mesurer l'engagement, la satisfaction et le bien-être de ses salariés. Des questions supplémentaires ont été ajoutées, portant sur l'atmosphère de travail et la présence de comportements inappropriés (discrimination, harcèlement, agression, intimidation sexuelle), afin d'évaluer plus précisément le bien-être psychosocial du personnel. Ces nouvelles questions, en complément du reste du questionnaire, ont permis une évaluation générique des risques psychosociaux, couvrant les cinq

domaines de risque identifiés (organisation du travail, contenu du travail, relations interpersonnelles, environnement, conditions de travail) et sur les conséquences de ceux-ci.

Le plan déployé durant l'année comprenait les actions suivantes, toutes mises en place :

- Le partage d'une vue consolidée des résultats aux différents départements et au comité exécutif, ainsi qu'un rappel du contexte accompagnant cette évaluation.
- La présentation du sujet dans les réunions d'équipe par les managers.

- La comparaison des résultats avec ceux d'autres entreprises similaires (via un benchmark réalisé par notre partenaire externe en prévention).
- La mise en place d'une formation spécifique dans les centres d'appel, pour gérer les clients agressifs.
- La communication, via le message « Zero Harm » HSE, des recours et ressources à disposition des salariés, en cas de comportements transgressifs au travail. Le rôle et l'identité des personnes de confiance nommées au sein de Luminus ont été de nouveau rappelés.

## Les indicateurs

### Motivation en hausse

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). Les résultats de l'enquête 2023 montrent que la motivation est en hausse par rapport à l'année précédente. Alors qu'en 2022, le taux d'engagement était de 78%, il a retrouvé en 2023 son niveau de 2021, 80%. Ce résultat est nettement supérieur à celui de la moyenne belge, et fait partie des plus élevés au sein du Groupe EDF. Le taux de participation à l'enquête était de 91%, soit une augmentation de 2,25% et 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.

	2021	2022	2023
Taux d'engagement du personnel	80%	78%	80%

### Personnes de confiance : augmentation des recours internes

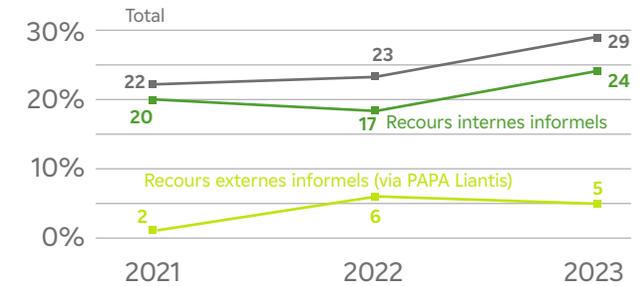
Les personnes de confiance internes, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées anonymement, sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social (mésententes,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

hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est supérieur en nombre aux exigences légales (sept personnes au lieu d'une seule). Les noms des personnes de confiance sont régulièrement rappelés au personnel par les divers moyens d'information interne. En 2023, le nombre de recours aux personnes de confiance internes est en forte hausse par rapport à 2022, avec une augmentation de 41%. En revanche, le recours informel aux personnes de confiance externes (auprès de Liantis) pour les aspects psycho-sociaux est en légère baisse. À noter que pour la quatrième année consécutive, le recours aux personnes de confiance tant internes qu'externes reste moins fréquent qu'avant la crise sanitaire et le développement du télétravail (soit avant 2020). En 2023, outre ces recours informels, une demande formelle d'intervention a été soumise aux conseillers externes en prévention psychosociale de Liantis. Sur base de leur analyse et recommandations, des actions spécifiques ont été mise en place et leur suivi est assuré par le conseiller en prévention psycho-sociale interne.

### Baisse de l'absentéisme

Le taux d'absentéisme est en baisse : 5,45% en 2023, contre 6,35% en 2022. Ce chiffre est inférieur à l'indice de référence belge (8,19% en 2022). La diminution concerne principalement l'absentéisme de moyenne durée (entre un mois et un an). Malgré ce net recul, le taux d'absentéisme n'est pas encore revenu à son niveau d'avant la crise sanitaire (4,73% en 2018).

### Recours informels aux personnes de confiance



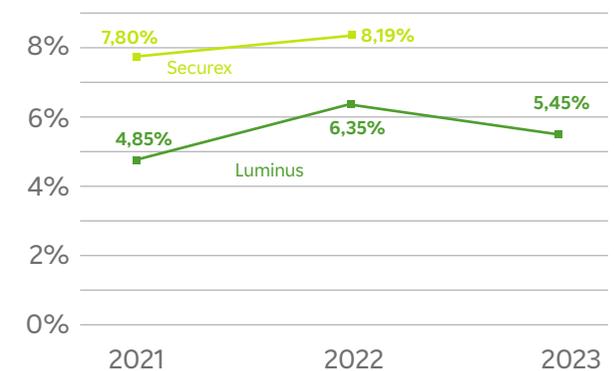
SDG 3 - ENG 5 - ESRS S1-17 103b

Source : Luminus.

	2021	2022	2023
Demande d'intervention psychosociale déposée auprès des conseillers en prévention psychosociale internes ou externes	2	0	1

SDG 3.4 - ENG 5 - ESRS S1-17 103b

### Taux d'absentéisme



SDG 3 - ENG 5

Source : Luminus.

# Les collègues de Luminus se mobilisent pour soutenir neuf associations caritatives

En 2023, plusieurs associations ont à nouveau reçu un coup de pouce de Luminus. Elles ont toutes un point commun : leurs projets ont été soutenus, de près ou de loin, par des collègues de Luminus.

Avec son challenge annuel « Team Luminus Loves Your Project », Luminus veut mobiliser les membres de son personnel autour d'un objectif commun : bouger au maximum, tout en récoltant des fonds pour la bonne cause. C'est tout bénéfique pour un corps sain, et pour un esprit sain, aussi !

La réception des chèques a donné lieu à un moment convivial, par exemple chez Aima.



Avec le projet Team Luminus, les collègues sont encouragés à enregistrer toutes leurs activités récréatives et sportives quotidiennes (marche, course à pied, vélo, yoga, etc.) sur la plateforme Team Luminus. Ils peuvent également s'y inscrire pour divers événements sportifs tels que les 20 km de Bruxelles, la course Dwars door Hasselt, des courses cyclistes, des tournois

de football internes, etc. La plateforme additionne toutes ces activités et les convertit en euros pour les organisations caritatives proposées par les collègues.

En 2023, neuf associations ont été sélectionnées sur la base de critères spécifiques, précisés dans le règlement du concours. Certaines thématiques permettaient d'obtenir des points supplémentaires : la solidarité, la protection de l'environnement, la diversité, la santé et les économies d'énergie. Le jury était composé de représentants des départements opérationnels (Production, Retail, Optimisation) et fonctionnels (RSE, Communication, Ressources Humaines). Laila Ekchouchou, de Time4Society, a participé à la première réunion du jury, afin de proposer un regard extérieur facilitant la sélection.

Entre le 19 avril et le 8 octobre, les collaborateurs de Luminus ont enregistré plus de 10 000 activités et partagé 2 867 encouragements « high-five » virtuels, renforçant ainsi l'esprit d'équipe. Le point culminant du défi Team Luminus Loves Your Project ? L'ascension du Mont Ventoux ! Début octobre, cinquante collègues se sont lancés à l'assaut du « Géant de Provence » à vélo, et une quarantaine l'ont gravi à pied. Au total, Team Luminus a permis de récolter pas moins de 15 000 euros au bénéfice des neuf associations sélectionnées.

En tête du peloton, avec un chèque de 2 700 euros : J.A.C.K., un centre de réhabilitation pour primates au Congo, proposé par notre collègue Patrick Pools.



Think Pink, l'organisation nationale de lutte contre le cancer du sein suggérée par notre collègue Kristine Van Suetendael, a reçu 2 300 euros. Des fonds ont également été récoltés pour l'ASBL Aima (2 000 euros), Wens Ambulancezorg (1 900 euros), Consortium 1212 (1 700 euros), Ten Dries (1 400 euros), De Regenboog (1 400 euros), Les Petits Riens (1 100 euros) et l'ASBL Paadhai (500 euros).

# La formation : une priorité claire, des modalités très variées

Dans un secteur en constante évolution, tant technologique et commerciale que réglementaire, il est impératif de promouvoir le développement continu des compétences. Ainsi, l'entreprise doit préserver la maîtrise de ses métiers traditionnels tout en investissant dans de nouvelles compétences, pour répondre aux exigences de demain. 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

L'ambition de Luminus, via son département Learning & Development (L&D), est d'améliorer les performances, l'impact et le bien-être de tous les employés, en créant une culture où chacun se sent encouragé et motivé à apprendre. La politique de formation est basée sur les concepts suivants :

1. Les besoins d'apprentissage sont définis individuellement ou en équipe, avec un soutien si nécessaire.
2. L'apprentissage est un processus qui s'inscrit dans la durée. Lorsque diverses options de formation sont envisagées, il est utile de dessiner un parcours avec des applications concrètes, pour plus d'efficacité.
3. Chacun a ses préférences personnelles en matière d'apprentissage. C'est pourquoi des solutions de formation diversifiées sont proposées, avec des cours en face à face, des cours en ligne (e-learning), des MOOC (Massive open online courses), du mentoring, du coaching, des conférences, etc.

Ce dernier point a constitué un élément important de l'approche L&D en 2023. L'accent a été mis sur la valorisation de l'apprentissage plus « informel », notamment via le partage de connaissances entre collègues, mais aussi les initiatives volontaires d'apprentissage individuel : lecture d'un livre, écoute d'un podcast ou encore participation à des conférences externes.

« Nous souhaitons avant tout inspirer nos collègues, afin de transformer notre organisation en une entité résiliente, où les individus sont interconnectés et se stimulent mutuellement, afin d'enrichir constamment leurs compétences et d'affiner leur expertise. » explique Evelien De Kerpel, Director People Engagement. « En 2023, le lancement de MyDevelopment (cf. encadré) a marqué une étape importante. Grâce à cet outil, nous avons pu exploiter les données collectées lors des entretiens de développement pour concevoir des programmes de formation sur mesure, répondant aux besoins indiqués par les collègues. »

De plus, chaque année, les managers doivent organiser un exercice de réflexion avec leur équipe, visant à clarifier les besoins et ambitions individuels et collectifs, et à définir des objectifs clairs. Le département L&D est

disponible pour offrir un soutien personnalisé lors de ce processus. Les individus et les équipes collaborent alors avec les "créateurs d'expérience d'apprentissage" pour déterminer la méthode d'apprentissage la plus adaptée à leurs préférences et besoins, afin de rendre la formation la plus pertinente possible.

Concernant les évaluations annuelles de performance, le processus a évolué pour favoriser un feedback en continu. Des objectifs sont définis en janvier entre le manager et les membres de son équipe, et sont revus et adaptés tout au long de l'année. Une évaluation finale est prévue au dernier trimestre. Ce processus concerne tous les salariés, hormis les « anciennes conditions » (117 personnes au 31 décembre 2023), dont le contrat n'autorise pas d'évaluation annuelle formalisée.

## Lancement de MyDevelopment

En 2023, l'équipe Ressources humaines a lancé la plateforme « MyHR », qui comprend plusieurs modules regroupant toutes les données RH dans un seul système d'information. Parmi ceux-ci, MyDevelopment concerne la formation.

Ce module permet d'accompagner la réflexion autour du développement et de la croissance professionnelle. Chaque membre d'équipe doit planifier deux entretiens qualitatifs par an avec son/sa manager pour discuter de ses besoins d'apprentissage et de

ses attentes en matière d'évolution de carrière. En proposant une liste de questions précises à aborder, MyDevelopment permet de définir, planifier et suivre les axes de développement, d'identifier points forts et points de croissance, et de demander facilement du feedback. Lors de ces entretiens, les collaborateurs encodent sur la plateforme les compétences qu'ils souhaitent approfondir et, avec l'aide de leur manager, construisent les étapes de leur plan de formation individuel.

## Les indicateurs

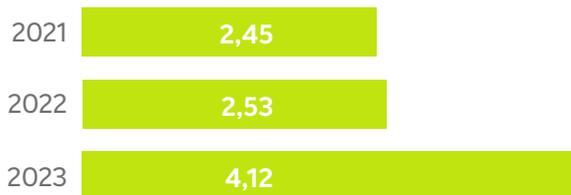
### Forte augmentation des heures dédiées à la formation

Le nombre moyen d'heures de formation par salarié s'élève à 58,8 heures par an (au lieu de 41,8 heures en 2022). Cela représente 4,1% du nombre total d'heures travaillées, une augmentation de près de 63% par rapport à 2022. Cette forte augmentation est due à trois facteurs principaux :

- le travail de sensibilisation effectué par le département L&D en 2023 quant à la valorisation des heures de formations informelles et l'obtention de données complètes, via le Learning Management System de Luminus ;
- le développement accru de la « banque de connaissances » ainsi que les formations fonctionnelles des services de première et seconde ligne en contact direct avec les clients ;
- la participation massive des salariés aux semaines de formation thématiques, comme l'« Innovation Week » ou la « Planet Week » (cf. encadré).

1 084 salariés (98,72% de l'effectif total) ont reçu au moins une heure de formation en 2023.

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



### 41% des postes vacants pourvus en interne

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

Cette politique, ainsi que le plan de développement individuel discuté avec le manager, contribue à maintenir un taux élevé de promotion interne. En 2023, 41% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne, au lieu de 27% en 2022. 65 personnes (au lieu de 46 en 2022) ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert. Ces deux évolutions s'expliquent notamment par la réorganisation de certains départements, mais aussi par les efforts supplémentaires de visibilité et de promotion active des opportunités internes par l'équipe Recrutement.

	2021	2022	2023
Proportion de postes pourvus par voie interne	32%	27%	41%
Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	29	46	65
Nombre moyen d'expatriés chez Luminus	5	4	6
Nombre de cadres en mission à l'étranger	3	3	5

### Des opportunités à l'international : cinq cadres en mission à l'étranger

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique. Au 31 décembre 2023, 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 2023.

### « Planet Week » : comprendre l'enjeu des limites planétaires

À l'initiative des Climactors<sup>1</sup>, une « Semaine de la Planète » a été organisée du 9 au 13 octobre 2023. Au cours de cette semaine, tous les collègues ont été invités à participer à divers « Lunch & Learn » et sessions d'apprentissage (organisées en français, néerlandais et anglais sur plusieurs sites de Luminus ou bien en ligne) pour en savoir plus sur différents sujets liés aux limites planétaires, telles que définies par le Stockholm Resilience Centre.

La diffusion du documentaire « Breaking Boundaries: The Science Of Our Planet » de David Attenborough et du scientifique suédois Johan Rockström a donné le coup d'envoi de la semaine. Parmi les sujets abordés figuraient notamment la COP 28, les solutions énergétiques domestiques, l'agrovoltisme, la permaculture, l'économie circulaire, mais aussi des ateliers comme les Fresques du Climat et de la Biodiversité. Au total, 325 personnes ont participé aux quinze sessions proposées.

<sup>1</sup> Climactors : un groupe de volontaires engagés pour la planète et le climat issus des différents départements et équipes de Luminus.

# « Generation Zero » : des Young Starters impliqués dans la décarbonation

En 2023, les dix jeunes diplômés recrutés en 2022 dans le cadre du programme « Generation Zero » ont terminé leur deuxième rotation. Ont-ils le sentiment d'avoir contribué au développement durable de Luminus ? Focus sur quatre expériences...

Entre mai et décembre 2023, dix « young starters » ont effectué leur deuxième rotation dans différents départements. Process industriels, développement de nouveaux produits et services, équilibrage production/consommation... Ils ont acquis de l'expérience dans différents domaines.

Valentine,  
Solvay et  
Anna, KU  
Leuven.



## Anna et l'analyse du cycle de vie des batteries

Après une première rotation consacrée à un projet de partage de l'énergie chez les clients B2B, Anna s'est plongée dans le projet de construction du parc de batteries à Visé. Sa mission : mieux comprendre le cycle de vie des batteries pour identifier de possibles critères extra-financiers, pouvant contribuer au choix des fournisseurs. Anna témoigne : « La réglementation sur les batteries est en pleine évolution. Il fallait vérifier que ces technologies décarbonées n'ont pas d'autres inconvénients, du point de vue de l'approvisionnement ou du recyclage en fin de vie. Interroger les fournisseurs

potentiels à ce sujet nous a permis de mieux évaluer les solutions techniques proposées. »

## Valentine et la décarbonation des entreprises

Lors de sa deuxième rotation, Valentine a eu l'opportunité de contribuer à la création d'un tout nouveau service dédié aux entreprises, au sein de l'équipe Business Development. Objectif : proposer aux clients B2B un accompagnement personnalisé de leur processus de décarbonation. L'enthousiasme de Valentine a été bien utile pour faire avancer le projet : « Après un benchmark des solutions disponibles, nous avons mis en place un outil de simulation des contraintes auxquelles les entreprises sont confrontées. Cet outil « customisé » nous permet de concevoir différents scénarios, du plus ambitieux au plus mesuré, pour chaque client potentiel, afin de leur fournir une feuille de route claire. » Un autre outil a également été créé pour faciliter le déploiement de l'offre au sein des équipes B2B.

## Thomas et l'application « smart charging » pour les clients résidentiels

Après une première rotation chez Wind, Thomas a rejoint le département Marketing pour y développer une application dédiée au chargement intelligent des véhicules électriques, pour les clients résidentiels. « L'application est capable de prendre la main sur les bornes de recharge domestiques pour que celles-ci

ne chargent qu'aux moments où l'électricité est la moins chère – soit, le plus souvent, quand il y a beaucoup d'énergie renouvelable disponible. Un projet très motivant, car utile pour les clients comme pour l'environnement » selon Thomas, qui suit encore les premières phases du lancement commercial.

## Hugo et le business case « pompes à chaleur »

Hugo, de son côté, a saisi la chance de travailler pour le département Stratégie, sur une étude visant la décarbonation des systèmes de chauffage domestiques – donc sur le remplacement graduel du chauffage gaz ou mazout par des pompes à chaleur. « Le but de l'étude, c'était de comprendre les freins à la diffusion des pompes à chaleur en Belgique, alors que ces systèmes sont très répandus en Suède, par exemple. Il me fallait aussi proposer des mesures correctives – notamment concernant les taxes appliquées à l'électricité – bien plus élevées que pour le gaz. »



Hugo,  
UCLouvain  
et Thomas,  
ICHEC.

# Dialogue social : quatre conventions collectives d'entreprise signées en 2023

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 (ACLVB-CGSLB, ACV-CSC, 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<sup>1</sup>). 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. 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

Comme indiqué ci-avant (cf. « Le cadre »), 100% des employés de Luminus sont couverts par des conventions collectives de travail. Les représentants élus au conseil d'entreprise et au Comité pour la Prévention et la Protection au Travail représentent l'ensemble du personnel.

Chez Luminus, 15% des salariés cadres et 65% des salariés barémisés sont affiliés à une organisation syndicale. Lors des dernières élections en 2020, 10 mandats au CE et 20 mandats aux 3 différents CPPT ont été attribués.

En 2023, en plus des conventions sectorielles, quatre CCT d'entreprise ont été négociées. Celles-ci concernent respectivement les avantages non récurrents liés aux résultats (CCT 90) pour les collègues barémisés, une prime de pouvoir d'achat pour l'ensemble du personnel (barémisés et cadres) et deux CCT concernant l'octroi de chèques éco/ cadeaux/ culture pour l'ensemble du personnel (barémisés et cadres).

<sup>1</sup> Pour le personnel barémisé, le salaire suit un barème qui a été négocié via une CCT.



# Avec la création des "Lumiforces", l'inclusion devient un sujet de concertation

Pour faire progresser la diversité du personnel et le sentiment d'inclusion, des actions spécifiques peuvent être nécessaires. 2023 a été l'occasion de procéder à un diagnostic, préalable à l'élaboration d'un plan d'action. Celui-ci a fait l'objet d'une concertation avec les «Lumiforces», des groupes de travail transversaux spécifiquement créés à cet effet.

## 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 clefs. 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 2007<sup>1</sup>.

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. Au delà de ces lignes directrices, une politique formelle Diversité, Équité et Inclusion destinée à éliminer tout risque de discrimination est en cours de finalisation.

<sup>1</sup> 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

### 42% de femmes, 36% de femmes cadres

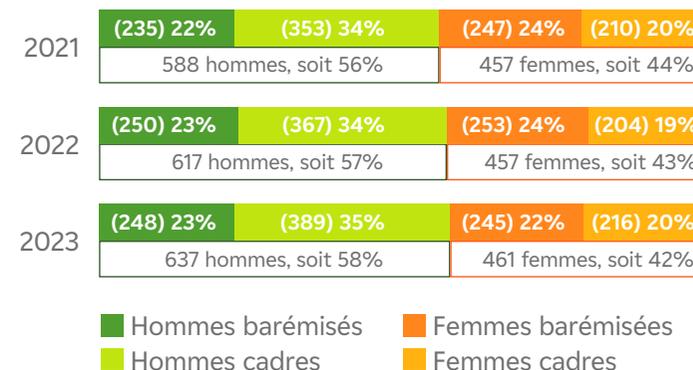
Les femmes représentent 42% du personnel de Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l'énergie (de l'ordre de 27%, selon Statbel). La légère baisse par rapport à 2022 (43% de femmes) est due à la hausse des effectifs masculins (+3,24%), alors que les effectifs féminins sont stables (+0,88%). Le nombre de femmes cadres est stable. Elles représentent 36% de la population cadres en 2023, tout comme en 2022, et 20% du personnel de Luminus. La proportion de cadres était de 55% au lieu de 53% en 2022.

### Des congés de naissance pris à hauteur de 81%

Au total, 21 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de naissance en 2023 (au lieu de 16 en 2022). Dix-sept de ces salariés ont pris la totalité des congés alloués (soit 20 jours, depuis le 1er janvier 2023). Quatre salariés n'ont pas (encore) pris la totalité des congés alloués. Le taux de congés pris en 2023 reste donc de 81%, inchangé par rapport à 2022.

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), fixée à 82% du salaire brut perdu.

Répartition du personnel en fonction du genre (% et effectifs au 31 décembre)



GRI 2-7, GRI 405-1 - SDG 5 - ENG 6 - ESRS S1-6 50a

Source : Luminus.

	2021	2022	2023
Pourcentage de femmes parmi la population cadres - SDG 5 - ENG 6	37%	36%	<b>36%</b>
Pourcentage de jours de congés de naissance effectivement pris par rapport au total autorisé - SDG 5 - ENG 6 - ESRS S1-15 93b	96%	81%	<b>81%</b>

## 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.

	2021	2022	2023
Pourcentage de personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail - SDG 10.2 - ENG 6 - ESRS S1-12 79	0,1	0,09	<b>0,09</b>
Nombre de nationalités - SDG 10.2 - ENG 6	15	15	<b>18</b>
Pourcentage de salariés belges	93%	93%	<b>93%</b>

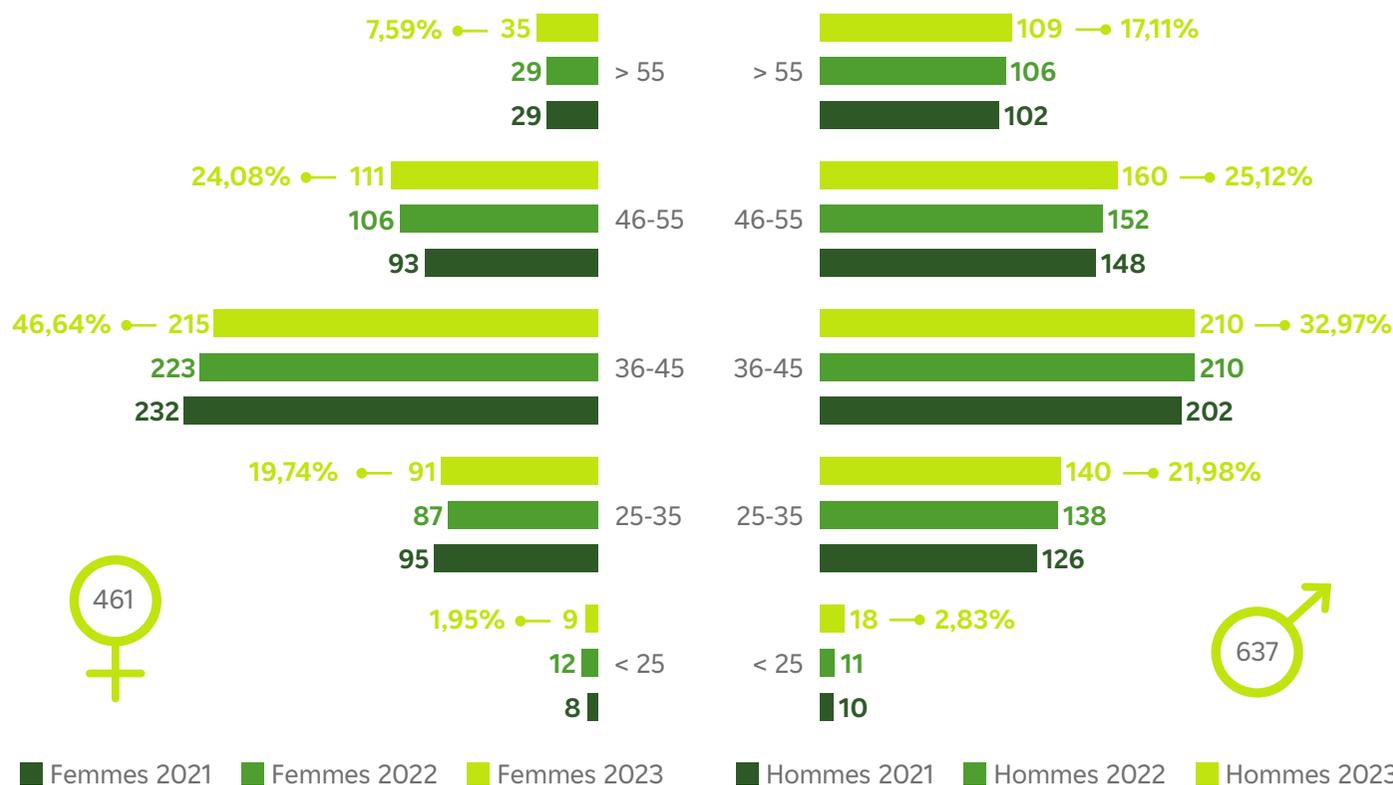
### Dix-huit nationalités

Le nombre de nationalités dénombrées au sein du personnel Luminus (hors expatriés) est en augmentation, soit 18 au 31 décembre 2023, au lieu de 15 en 2022. Les salariés de nationalité belge représentent toujours 93% du total. Les trois autres nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise, constituent 4,5% de l'effectif total.

### Pyramide des âges

Le graphe ci-contre montre une légère évolution à la hausse de la majorité des catégories d'âge, à l'exception des hommes entre 36 et 45 ans qui reste identique à 2022, et des catégories des femmes de moins de 25 ans et entre 36 et 45 ans qui sont en baisse (respectivement -3 femmes et -8 femmes). Les catégories qui ont le plus augmenté sont celles des hommes de moins de 25 ans (+7 hommes) ainsi que des hommes de 46 à 55 ans (+8 hommes).

Pyramide des âges par genre (% et effectifs au 31 décembre)



# Une enquête et un plan d'action pour faire progresser le sentiment d'inclusion

En 2023, un plan d'action centré sur la diversité, l'équité et l'inclusion a été élaboré, après réalisation d'une enquête d'opinion interne. Celle-ci a permis d'identifier les points les plus sensibles et les actions à mettre en œuvre en priorité.



En 2023, Luminus a renouvelé son engagement en faveur de la diversité, l'équité et l'inclusion (DE&I) avec une feuille de route clairement établie. En mai 2023, après un mois de sensibilisation interne

autour de la thématique, une enquête a été menée auprès du personnel. L'objectif de cette enquête était de parvenir à une évaluation précise de la situation en matière de diversité, d'équité et d'inclusion au sein des différents départements. Avec un taux de participation de 65 % de l'effectif total, l'enquête a révélé des indicateurs positifs : le sentiment d'inclusion, estimé sur base de cinq thématiques, s'élève à 89,2%, tandis que 82,2% des personnes estiment être traitées de manière équitable et avec respect. Les résultats soulignent néanmoins plusieurs domaines d'attention auxquels Luminus doit s'attaquer de manière proactive, notamment une moindre inclusion ressentie par la communauté LGBTQIA+.

« C'était une vraie surprise », commente Adrien Marchitelli, HR Manager en charge du plan d'action. « Sans cette enquête, nous aurions pu sous-estimer les doutes de cette communauté. Elle a eu le mérite de confirmer la nécessité de mener un travail de fond sur cette thématique ».

Les résultats de l'enquête ont été communiqués aux représentants syndicaux et aux membres du comité exécutif, ainsi qu'aux membres du management de chaque département. De plus, une invitation à une réunion virtuelle détaillant les résultats et conclusions de l'enquête a été envoyée à l'ensemble du personnel. Quatre dates différentes étaient proposées pour assurer une participation optimale.

Environ 500 personnes y ont participé. Anne Desreveaux, la Young Starter qui a préparé la présentation de ces résultats, après plusieurs mois de travail sur la thématique dans le cadre de sa deuxième rotation, a reconnu qu'elle était rassurée de constater un tel intérêt pour cette thématique délicate. « Ce qui m'a vraiment fait plaisir, c'est que plusieurs collègues qui ne pouvaient pas participer m'ont demandé les résultats par la suite ».

Plusieurs actions ont été mises en place dès 2023 pour faire progresser la thématique Diversité, Équité et Inclusion :

1. Le déploiement d'un programme de formation comprenant :
  - plusieurs ateliers sur la culture inclusive en entreprise ainsi que le recrutement inclusif,
  - un e-learning conçu en interne sur les différentes formes de discriminations sur le marché de l'emploi et du travail,
  - une formation sur les biais inconscients,

- plusieurs workshops animés par des organes externes sur les handicaps (in)visibles et sur l'inclusion de la communauté LGBTQIA+ sur le lieu de travail,
- une conférence donnée par Emile Servan-Schreiber sur la diversité au service de l'intelligence collective pour les membres du leadership.

Au total, ce programme a représenté 1271 heures de formation.

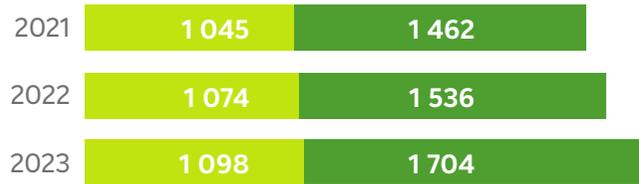
2. La création des « Lumiforces » : des groupes de salariés volontaires se sont réunis à trois reprises en 2023. L'objectif de ces rencontres était de définir les axes d'actions principaux de Luminus en matière de DE&I pour 2024. Ce processus a été accompagné par Actiris.
3. L'établissement d'un plan d'action global pour 2024, à valider par le comité exécutif. L'équité entre les genres, la communauté « 50+ » et la poursuite de la sensibilisation et l'information autour de la thématique DE&I font partie des thématiques prioritaires.
4. L'affiliation au réseau Open@Work, qui a pour but de créer des réseaux de personnes LGBTQIA+ inter-entreprises, afin de créer un environnement de travail plus inclusif pour l'ensemble de la communauté LGBTQIA+.

# Effectifs : Luminus continue à se développer

## Augmentation des effectifs du groupe Luminus

Au 31 décembre 2023, l'effectif global du groupe Luminus, filiales comprises, atteignait 2802 personnes, soit une augmentation de 7,4%. L'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques est en forte hausse, avec une augmentation de 10,9%. Les filiales représentent 61% de l'effectif total du groupe Luminus.

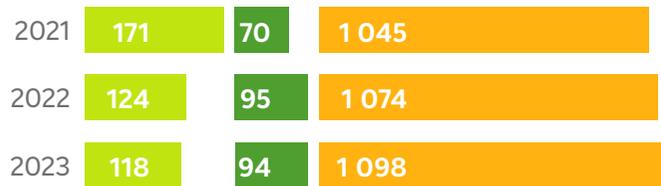
Effectifs du Groupe Luminus



■ Effectifs total de Luminus S.A. au 31 décembre  
 ■ Effectifs total des filiales de Luminus au 31 décembre

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 2023.

## 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.

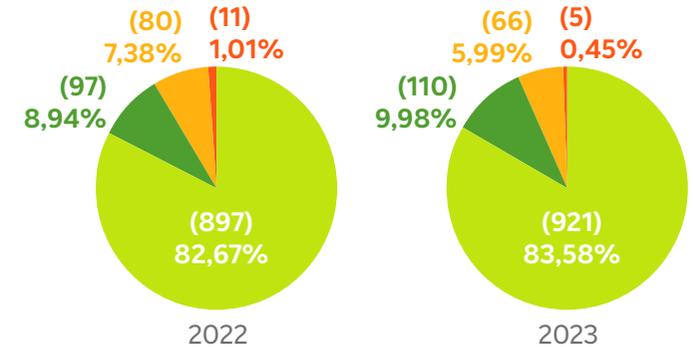
## Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (93,6%)

En 2023, la proportion de contrats à durée indéterminée à temps plein est en hausse (+1,1%), tout comme la proportion de contrats à durée indéterminée à temps partiel (+11,6%). Les contrats à durée déterminée (temps plein ou partiel) représentent 6% de l'effectif total au lieu de 7,4% en 2022, tandis que la proportion d'intérimaires passe de 1% en 2022 à 0,5% en 2023. La diminution des contrats à durée déterminée et des contrats d'intérim reflète un retour progressif à une situation plus proche de la normale, par rapport à l'année 2022, marquée par la nécessité de renforcer temporairement les effectifs, en raison de la mise en place du projet Atrias<sup>1</sup> et de la crise des prix de l'énergie.

## Stabilité des effectifs à temps partiel

En 2023, le nombre de salariés travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est en très légère baisse (19,3% du total des effectifs au lieu de 19,8% en 2022). Le nombre de femmes travaillant à temps partiel est en baisse (-1,2%), tandis que le nombre d'hommes travaillant à temps partiel est en hausse (+2,1%).

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 2023.

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



GRI 2-7

Source : Luminus.

<sup>1</sup> Atrias est le système d'échange de données informatiques mis en place pour l'ensemble du secteur de l'énergie en décembre 2021.



# Partenariat avec le Jane Goodall Institute : 3 800 arbres plantés à Goé, près de Limbourg

Le dimanche 26 novembre 2023, plus de 300 bénévoles ont planté quelque 3 800 arbres près de la ville de Limbourg, lors de l'événement « Luminus Forest in One Day ».



Depuis plusieurs années, Luminus et le Jane Goodall Institute Belgium joignent leurs forces pour organiser le « Luminus Forest in One Day ». Le 26 novembre 2023, à Goé, village situé trois kilomètres au sud de la ville de Limbourg, en Wallonie, une ancienne parcelle forestière de 1,6 hectares, ravagée par les scolytes et en friche depuis près de cinq ans, est en train de redevenir un bois riche de 3 800 arbres et arbustes.

La société de consultance forestière Sylva Nova a assuré le soutien technique pour cette action de reboisement, en sélectionnant des pins sylvestres, des chênes, des érables, des charmes et des châtaigniers, ainsi que des haies en double rangée d'aubépines, de noisetiers, de fusains d'Europe, de cornouillers et de charmes en lisière, pour une plantation idéale sur le site.

En 2021, la région où se situe la parcelle a été frappée par de graves inondations. Le reboisement de ce terrain en pente peut protéger le sol, augmenter sa capacité à absorber l'eau et prévenir son érosion.

Le Jane Goodall Institute n'est pas actif qu'en Belgique. Grâce au soutien de Luminus, il plante également une multitude d'arbres au Burundi. Depuis le début du partenariat en 2019, c'est près de 4 millions d'arbres qui ont ainsi été plantés.

Le 26 novembre, plus de 300 bénévoles, parmi lesquels des riverains, des clients et des collègues, se sont rendus à Goé, près de la ville de Limbourg, pour contribuer au reboisement de la parcelle.



# PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



# Retour à l'équilibre après deux années de pertes

## Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. La politique RSE de Luminus précise explicitement que l'entreprise vise un niveau de rentabilité (lui) permettant de poursuivre (ses) activités et d'investir dans (son) avenir et celui de (ses) collaborateurs. Le bénéfice d'exploitation de Luminus doit permettre de financer la maintenance et le renouvellement de l'ensemble des actifs ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, qu'elles soient commerciales, technologiques ou sociétales.

## Le cadre

Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production d'électricité et fourniture d'énergie), et d'investir dans les services énergétiques, les énergies renouvelables et les technologies innovantes (hydrogène, batteries, etc.). Compte tenu des incertitudes sur le mix énergétique belge à venir et de la complexité de l'équilibre production/consommation du pays, Luminus a en outre démarré la construction d'un nouveau cycle combiné gaz, sur le site de Seraing.

Les décisions concernant l'affectation des dividendes sont prises chaque année lors de l'assemblée générale annuelle, qui se tient fin avril.

Les comptes annuels détaillés de Luminus S.A./ NV sont consultables sur le [site web](#) de la Banque Nationale de Belgique.

## Les indicateurs

### Chiffre d'affaires en très légère baisse

Le chiffre d'affaires 2023 est en très légère baisse (-4,3%) par rapport à 2022. Il s'établit à 4,6 milliards d'euros. Cette baisse provient principalement de la diminution de la consommation moyenne d'énergie des clients résidentiels.

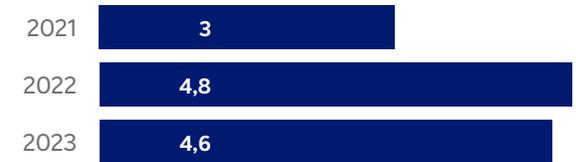
### Résultat d'exploitation positif

Le résultat d'exploitation s'établit à 104,43 millions d'euros, au lieu de -126 millions d'euros, en 2022. Ce résultat positif résulte de multiples facteurs. Après les conditions climatiques difficiles de l'année 2022 (peu de vent et de pluie) et une forte augmentation des coûts des achats d'électricité ou de gaz, les conditions d'exploitation se sont améliorées pour les éoliennes et les centrales hydro-électriques. Les ventes opérées sur les marchés de gros pour valoriser l'énergie produite ont largement contribué à l'amélioration du résultat. D'autre part, la recouvrabilité de certaines créances s'est améliorée, notamment du fait de la prime énergétique octroyée par le gouvernement en début d'année (+68 millions d'euros) et de la baisse des prix.

### Bénéfice net : 82 millions d'euros

En 2023, le résultat net s'établit à 82,1 millions d'euros, au lieu de -125 millions d'euros en 2022. 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 29 avril 2024 (BGAAP).  
GRI 201-1

Résultat d'exploitation en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2024 (BGAAP).  
GRI 201-1

Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2024 (BGAAP).  
GRI 201-1

# PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

## 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.

En 2023, Luminus a repris 28 millions d'euros de provisions liées au démantèlement, suite à la publication par la Commission des Provisions Nucléaires du rapport définitif de révision triennale 2022. En parallèle, la signature d'un accord entre Engie et le gouvernement belge en décembre 2023, au sujet du cap des coûts de traitement des déchets radioactifs a amené Luminus à augmenter ses provisions à ce titre de 272 millions d'euros, impactant ainsi son résultat d'exploitation.

Fin 2023, le cumul des paiements au titre des fonds Synatom s'élevait à 349 millions d'euros pour le démantèlement (au lieu de 376<sup>1</sup> millions d'euros fin 2022) et à 769 millions d'euros pour le combustible usé (au lieu de 480<sup>1</sup> millions d'euros fin 2022). Au total, Luminus a constitué des provisions pour environ 1 245 millions d'euros au titre de ses participations dans les réacteurs nucléaires belges.

<sup>1</sup> après prise en compte de la révision triennale définitive

## Investissements : 125 millions d'euros investis en 2023

En 2023, les investissements directs de Luminus ont atteint 125,32 millions d'euros (équivalent BEGAAP), dont 36% ont été consacrés aux énergies renouvelables.

Ces investissements ont permis la construction de neuf nouvelles éoliennes. Au total, les investissements réalisés par Luminus dans les énergies renouvelables, soit directement, soit via des joint-ventures avec des partenaires locaux (ActiVent Wallonie, créée en 2017, Eolus en 2019, Eol'Wapi en 2020, Zo-Fier en 2022, Eolspi en 2023) atteignent 45,2 millions d'euros.

Par ailleurs, les acquisitions se sont poursuivies pour développer les activités de services autour du « pôle » ATS Groep. Parmi les sociétés acquises par ATS, on peut citer EdCo Services (installations de systèmes HVAC), Contronect et SDM Technics (construction de tableaux électriques).

La construction du nouveau cycle combiné gaz représente un investissement de 650 millions d'euros. Cette construction s'inscrit dans le cadre du marché de capacités mis en place par le gouvernement belge en 2021 afin de sécuriser l'approvisionnement électrique de la Belgique.

## Investissements en millions d'euros

2021	158,63
2022	158,85
2023	125,32

GRI 203-1

Source : Luminus.

## Trésorerie nette en forte hausse

La trésorerie nette s'établit à 286 millions d'euros (contre -12 millions d'euros en 2022). Cette évolution positive est principalement liée à l'évolution du résultat ainsi qu'à une gestion prudente de la trésorerie.

Le préfinancement du tarif social a également contribué à l'amélioration de la trésorerie.



# PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

## Bilan et capitaux propres en hausse

Le total du bilan au 31 décembre 2023 atteint 2 865 millions d'euros, en augmentation de 65 millions d'euros par rapport à 2022.

Les évolutions des différents postes du bilan sont détaillées dans le rapport du conseil d'administration à l'assemblée générale du 29 avril 2024. L'évolution à la hausse du total du bilan (+2,3%) est notamment due aux investissements dans l'éolien et à l'augmentation des provisions liées aux participations nucléaires de Luminus.

Les capitaux propres sont également en hausse en raison du résultat net positif. Ils s'établissent à 483,2 millions d'euros (soit une hausse de 20,35% par rapport à 2022). Le capital social est inchangé, à 491 millions d'euros.

## Affectation du résultat

Le conseil d'administration du 20 mars 2024 a proposé d'affecter le bénéfice net de 2023, soit 82,1 millions d'euros, à la perte à reporter. Cette proposition a été validée lors de l'assemblée générale du 29 avril 2024.

## Taxes et contributions à nouveau en forte hausse

Le faible montant de l'impôt sur les sociétés est lié au résultat net négatif des exercices précédents. Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 143,58 millions d'euros, soit une très forte augmentation (+86% par rapport à 2022). Celle-ci est en grande partie due à la taxe exceptionnelle sur le chiffre d'affaires éolien et nucléaire, ainsi qu'à l'augmentation de la contribution<sup>1</sup> nucléaire.

La contribution nucléaire s'élève à 46,3 millions d'euros, soit une évolution de +635% par rapport au montant 2022 (6,3 millions d'euros). Luminus a également payé 62,6 millions d'euros de taxe sur les supposés surprofits pour la part nucléaire, en comparaison de 41,5 millions d'euros en 2022.

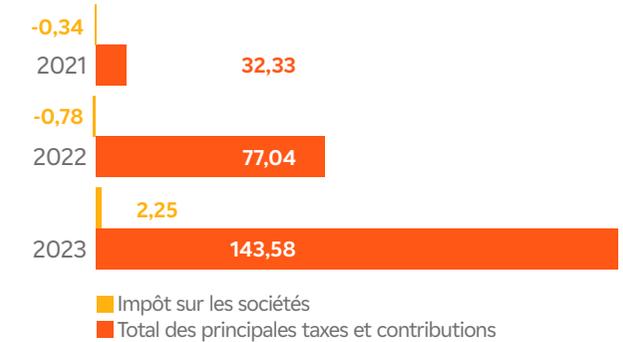
Luminus est en outre soumis au précompte professionnel, au précompte mobilier et immobilier, ainsi qu'à des taxes sur la force motrice et les eaux usées.

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2023, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 4,53 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2023 dans les énergies renouvelables est estimée à 5,72 millions d'euros.

## Impôts et contributions versés en millions d'euros



GRI 201-1

Source : Luminus.

<sup>1</sup> Concernant la contribution nucléaire, le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2026, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d'une part, un montant minimum annuel et d'autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l'évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l'électricité.

# ANNEXE

## 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 :

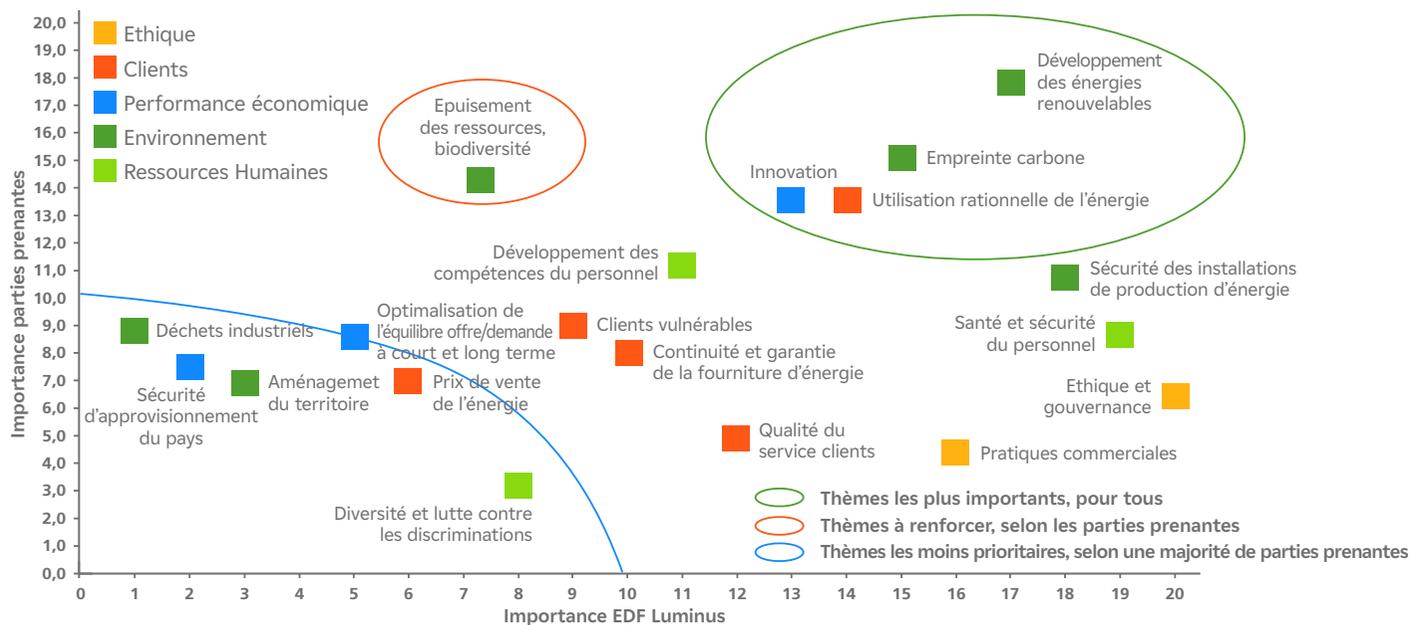
- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique 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 jugé très important par les parties prenantes externes, sur lequel plus d'informations étaient souhaitées : l'épuisement des ressources naturelles et la protection de la biodiversité;
- trois thèmes perçus comme assez importants : le développement des compétences, la continuité de la fourniture d'énergie et la protection des clients vulnérables ;
- six thèmes moins importants : la diversité, le prix de vente de l'énergie, l'équilibre production-consommation, l'aménagement du territoire, la sécurité d'approvisionnement, la gestion des déchets industriels.



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

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

## Les 15 thèmes prioritaires du rapport RSE 2015

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

<b>ÉTHIQUE</b>	Éthique et conformité	Pratiques commerciales
<b>CLIENTS</b>	Qualité de service	Clients vulnérables
	Efficacité énergétique	Continuité de fourniture
	Prix de l'énergie	
<b>PROFIT</b>	Innovation	Performance économique
<b>ENVIRONNEMENT</b>	Énergies renouvelables	Empreinte carbone
	Sécurité des installations	Ressources naturelles & biodiversité
<b>RESSOURCES HUMAINES</b>	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 Ethique a été transférée dans le chapitre Clients - de ce fait, le chapitre Ethique a une portée plus générale, tandis que le chapitre Clients traite de l'ensemble des interactions avec la clientèle, depuis la vente jusqu'aux difficultés de paiement ;
- une nouvelle sous-rubrique du chapitre Clients, intitulée « Solutions énergétiques » a rassemblé le contenu de deux sous-rubriques précédemment intitulées « consommation des clients résidentiels » et « efficacité énergétique des entreprises », afin de regrouper tout ce qui relève de la réduction de leur consommation et de leur empreinte carbone ;
- le titre du sous-chapitre « Préservation des ressources naturelles et Biodiversité » a été raccourci - il s'intitule désormais « Protection des écosystèmes », dans toutes ses composantes (air, eau, sols, biodiversité).

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

### Consultation 2019 :

En 2019, une enquête qualitative menée auprès de 24 clients résidentiels volontaires (clients de Luminus ou non) consistait à leur demander de réaliser un « reportage » sur le rapport en ligne pour l'année 2018. Ce processus, réparti sur quatre jours, leur a permis de rentrer progressivement dans la matière, et de communiquer leurs premières impressions, avant de noter les améliorations souhaitées de façon plus détaillée.

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

Dès lors, les clients résidentiels apprennent beaucoup à la lecture du rapport. Mais les clients préféreraient pouvoir lire une version très résumée du rapport, avec quelques faits très marquants et quelques indicateurs.

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

## 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 modification<sup>1</sup> – 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 psychosociaux).

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 ».

<sup>1</sup> 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.

**Éléments généraux d'information** (GRI 2 : General Disclosures 2021)

Norme GRI	Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
2-1a	Nom légal	Luminus S.A.		
2-1b	Capital et forme juridique	S.A. ; 491 millions euros capital		
2-1c	Localisation du siège social	Boulevard Roi Albert II 7, 1210 Saint-Josse-ten-Noode		
2-1d	Localisation des activités exercées	Belgique		
2-2	Entités incluses dans le reporting	Luminus S.A.		
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	23	Non
2-6	Activités, chaîne de valeur et autres relations d'affaires	Contexte - Chaîne de valeur	19	Non
2-7	Employés	Capital Humain – Diversité, Équité et Inclusion Capital Humain – Effectifs	87, 90	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 – Éthique et conformité	30-31	Non
2-22	Déclaration sur la stratégie de développement durable	Messages du Senior Management	4-7	Non
2-23	Engagements politiques	Pratiques Responsables	28-32	Non
2-25	Processus de remédiation des impacts négatifs	Dialogue avec les parties prenantes Pratiques Responsables – Achats et ventes Environnement – Biodiversité Clients - Protection des consommateurs	24, 31, 52-53, 62	Non
2-26	Mécanismes permettant de demander conseil et de soulever des préoccupations	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	30, 31	Non
2-27	Conformité aux législations et aux réglementations	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	28, 30	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, 97-101	Non
2-30	Négociations collectives	Capital humain – Dialogue social	86	Non

<sup>1</sup> Vérification Externe

# INDEX GRI – ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

## Sujets pertinents (GRI 3: Material Topics 2021)

Norme GRI	Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
3-1	Processus pour déterminer les thèmes pertinents	Dialogue avec les parties prenantes : annexe	97-101	Non
3-2	Liste des thèmes pertinents	Contexte – Impacts directs et indirects Dialogue avec les parties prenantes	20, 23	Non

## Éléments d'information spécifiques

### Pratiques responsables

Norme GRI	Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>	
<b>GRI 3 : Thèmes pertinents 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Pratiques Responsables	20, 28-34	Non
	<sup>2</sup>	Nombre de nouveaux embauchés ayant suivi le e-learning éthique	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	30	Non
	<sup>2</sup>	Inventaire des incidents éthiques signalés au groupe EDF	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	30	Non
	<sup>2</sup>	Incidents éthiques - Alertes internes	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	30	Non
	<sup>2</sup>	Nombre d'heures de formation relative aux cyber-risques	Pratiques Responsables – Sécurité informatique et protection des données	33	Non
<b>GRI 205 : Anti-corrruption 2016</b>	<b>205-3</b>	Cas avérés de corruption et mesures prises	Pratiques Responsables – Éthique et conformité	30	Non
<b>GRI 414 : Évaluation sociale des fournisseurs 2016</b>	<b>414-2a</b>	Impacts sociaux négatifs sur la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Pratiques Responsables – Achats et ventes	31	Non
	<sup>2</sup>	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	100%		Non
<b>GRI 308 : Évaluation environnementale des fournisseurs 2016</b>	<b>308-2a</b>	Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Pratiques Responsables – Achats et ventes	31	Non

# INDEX GRI – ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

## Environnement

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
<b>GRI 3 :</b> <b>Thèmes pertinents 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Environnement : les enjeux environnementaux	20, 36-57	Non
	<b>302-1</b>	Consommation énergétique au sein de l'organisation	Environnement – Changement climatique – Empreinte carbone	44	Oui
<b>GRI 302 :</b> <b>Énergie 2016</b>	<b>302-2</b>	Consommation énergétique en dehors de l'organisation	Environnement – Changement climatique – Empreinte carbone	45	Oui
	<b>302-5</b>	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	Clients - Solutions énergétiques	66-69	Non
	<sup>2</sup>	Investissements dans les énergies renouvelables	Environnement – Changement climatique – Énergies renouvelables	38	Non
	<sup>2</sup>	Parc éolien	Environnement – Changement climatique – Énergies renouvelables	39	Non
<b>GRI 303 :</b> <b>Eau et effluents 2018</b>	<b>303-1</b>	Interactions avec l'eau en tant que ressource partagée	Environnement – Ressource en eau	51-52	Non
	<b>303-4</b>	Rejet d'eau	Environnement – Ressource en eau	51-52	Non
	<b>303-5</b>	Consommation d'eau	Environnement – Ressource en eau	51-52	Non
	<sup>2</sup>	Intensité de l'usage de l'eau sur les sites thermiques	Environnement – Ressource en eau	51-52	Non
<b>GRI 304 :</b> <b>Biodiversité 2016</b>	<b>304-3</b>	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	Environnement – Biodiversité	52-53	Non
	<sup>2</sup>	Nombre d'études de suivi d'efficacité en cours (à titre volontaire)	Environnement – Biodiversité	52	Non
<b>GRI 305 :</b> <b>Émissions 2016</b>	<b>305-1</b>	Émissions directes de GES (Scope 1)	Environnement – Changement climatique – Empreinte carbone	44	Oui
	<b>305-2</b>	Émissions indirectes de GES (Scope 2)	Environnement – Changement climatique – Empreinte carbone	44	Oui
	<b>305-3</b>	Autres émissions indirectes de GES (Scope 3)	Environnement – Changement climatique – Empreinte carbone	45	Oui
	<b>305-5</b>	Réduction des émissions de GES	Environnement – Changement climatique – Mix énergétique & Empreinte carbone – Environnement – Empreinte carbone – Actions volontaires	36, 42, 47	Oui
	<b>305-7</b>	Émissions d'oxydes d'azote (NOx), d'oxydes de soufre (SOx) et autres émissions atmosphériques significatives	Environnement – Pollutions	49	Non
	<sup>2</sup>	Emissions directes du parc automobile de Luminus	Environnement – Changement climatique – Mix énergétique & Empreinte carbone	42	Oui
	<b>GRI 306 :</b> <b>Déchets 2020</b>	<b>306-1</b>	Génération de déchets et impacts significatifs liés aux déchets	Environnement – Utilisation des ressources et économie circulaire	57
<b>306-3</b>		Déchets générés	Environnement – Utilisation des ressources et économie circulaire	57	Non

# INDEX GRI – ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

## Clients

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
<b>GRI 3 : Thèmes pertinents 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Clients	20, 59-75	Non
	<b>203-1</b>	Impacts économiques indirects significatifs : plans de paiement accordés sur base volontaire	Clients – Protection des consommateurs	64	Non
<b>GRI 203 : Impacts économiques indirects</b>	<sup>2</sup>	Net Promoter Score « contact »	Clients – Protection des consommateurs	61	Non
	<sup>2</sup>	Net Promoter Score « self service »	Clients – Protection des consommateurs	61	Non
	<sup>2</sup>	Net Promoter Score « facturation »	Clients – Protection des consommateurs	62	Non
	<sup>2</sup>	Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients	Clients – Solutions énergétiques	68	Non
	<sup>2</sup>	Contrats label « renouvelable »	Clients – Solutions énergétiques	69	Non
	<sup>2</sup>	Rachat d'électricité labellisée	Clients – Solutions énergétiques	69	Non
	<sup>2</sup>	Tests Black Start planifiés réussis	Clients – Sécurité d'approvisionnement	74	Oui

## Capital humain

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
<b>GRI 3 : Thèmes pertinents 2021</b>	<b>3-3</b>	Gestion des thèmes pertinents	Contexte : impacts directs et indirects Capital humain	20, 77-97	Non
<b>GRI 401 : Emploi 2016</b>	<b>401-1</b>	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel	Capital humain – Effectifs	90	Oui
	<b>401-3</b>	Congé parental (congé de naissance)	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	87	Non
<b>GRI 403 : Santé et sécurité au travail 2018</b>	<b>403-1</b>	Système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	78	Non
	<b>403-2</b>	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	78-81	Non
	<b>403-4</b>	Participation et consultation des travailleurs et communication relative à la santé et à la sécurité au travail	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	80, 86	Non
	<b>403-5</b>	Formation des travailleurs à la santé et à la sécurité au travail	Capital humain – Dialogue social	79	Non
	<b>403-8</b>	Travailleurs couverts par un système de gestion de la santé et de la sécurité au travail	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	78	Non
	<b>403-9</b>	Accidents du travail	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	79	Non
	<sup>2</sup>	Taux d'engagement du personnel	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	81	Non
<sup>2</sup>	Recours informels aux personnes de confiance	Capital humain – Santé, sécurité et bien-être	81	Non	

<sup>1</sup> Vérification Externe <sup>2</sup> Élément d'information non-GRI supplémentaire

# INDEX GRI – ÉLÉMENTS GÉNÉRAUX D'INFORMATION

## Capital humain (suite)

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
<b>GRI 404 : Formation et éducation 2016</b>	<b>404-1</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an par employé	Capital humain – Compétences et carrières	84	Oui
	<b>404-3</b>	Employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière	Capital humain – Compétences et carrières	83	Non
	<sup>2</sup>	Postes publiés pourvus par voie interne	Capital humain – Compétences et carrières	84	Non
	<sup>2</sup>	Nombre de personnes ayant pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert	Capital humain – Compétences et carrières	84	Non
<b>GRI 405 : Diversité et égalité des chances 2016</b>	<b>405-1</b>	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	87,88	Oui
	<sup>2</sup>	Répartition du personnel en fonction du genre	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	87	Non
	<sup>2</sup>	Pyramide des âges par genre	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	88	Non
	<sup>2</sup>	Pourcentage de personnes en situation de handicap nécessitant un aménagement du lieu de travail	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	88	Non
	<sup>2</sup>	Nombre de nationalités	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	88	Non
	<sup>2</sup>	Pourcentage de salariés belges	Capital humain – Diversité, Équité et Inclusion	88	Non
	<sup>2</sup>	Pourcentage du personnel couvert par des conventions collectives de travail	Capital humain – Dialogue social	86	Non

## Performance économique

Norme GRI		Titre	Information/chapitre(s) du rapport 2023	Page(s)	VE <sup>1</sup>
<b>GRI 404 : Formation et éducation 2016</b>	<b>201-1</b>	Valeur économique directe générée et distribuée	Performance économique : indicateurs	93-95	Oui
	<b>201-4</b>	Aide financière publique - Economies d'impôts au titre des investissements dans les énergies renouvelables	Performance économique	95	Non
<b>GRI 203 : Impacts économiques indirects</b>	<b>203-1</b>	Investissements	Performance économique	94	Non
<b>GRI 207 : Fiscalité 2019</b>	<b>207-1</b>	Approche de la politique fiscale	Éléments d'information accessibles dans les documents du Groupe EDF : <a href="https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs">https://www.edf.fr/groupe-edf/espaces-dedies/investisseurs</a>		
	<b>207-2</b>	Gouvernance fiscale, contrôle et gestion des risques			
	<b>207-3</b>	Implication des parties prenantes et gestion des questions liées à la politique fiscale			
	<b>207-4</b>	Reporting pays par pays			

<sup>1</sup> Vérification Externe <sup>2</sup> 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.

ESRS	Disclosure Requirements	Paragraph		Page
E1	E1-5	39	Renewable energy production	39
E1	E1-5	39	Non-renewable energy production	41
E1	E1-6	48 a	Gross Scope 1 greenhouse gas emissions	44
E1	E1-6	52 a)	Scope 2 location-based	44
E1	E1-6	52 b)	Scope 2 market-based	44
E1	E1-6	51	Gross Scope 3 greenhouse gas emissions	45
E2	E2-4	28 a	Emissions to air by pollutant	49
E3	E3-4	28 a	Total water consumption	52
E5	E5-5	37 a	Total Waste generated	57
E5	E5-5	39	Total amount of hazardous waste	57
E5	E5-5	37 d	Percentage of non-recycled waste	57
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	78
S1	S1-14	88b	Number of fatalities in own workforce as result of work-related injuries and work-related ill health	79
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	79
S1	S1-14	88c	Number of recordable work-related accidents for own workforce	79
S1	S1-14	88c	Rate of recordable work-related accidents for own workforce	79
S1	S1-17	103 b	Number of complaints filed through channels for people in own workforce to raise concerns	81
S1	S1-13	83 a	Percentage of employees that participated in regular performance and career development reviews	83
S1	S1-13	83 b	Average number of training hours per person for employees	84
S1	S1-8	60 a	Percentage of total employees covered by collective bargaining agreements	86
S1	S1-8	63a	Percentage of employees in country (EEA) covered by workers' representatives	86
S1	S1-8	63b	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	86
S1	S1-6	50a	Characteristics of undertaking's employees - number of employees by gender	87
S1	S1-15	93 b	Percentage of entitled employees that took family-related leave	87
S1	S1-12	79	Percentage of persons with disabilities amongst employees subject to legal restrictions on collection of data	88
S1	S1-6	50a	Number of employees (head count)	90
S1	S1-6	50c	Number of employee turnover	90
G1	G1-4	25 a	Number of confirmed incidents of corruption or bribery	30



## 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, vérification des traductions, etc.), nous souhaitons souligner cette année l'aide spécifique de :

Ben Aelbrecht, Louis-Hermès Amalric, Laurent Belallam, Halida Benaïche, Evelien Bols, Maxime Bours, Annemie Buggenhout, Anton Buttiens, Kris Callebaut, Kevin Castillo, Cindy Claes, Cédric Claeys, Stephan Cludts, Christian Collin, Eliane Corbeel, Stéphane Cornet, Hilde Creemers, Sabine D'haen, Erwin Daelman, Chantal Dalimier, Geoffroy Dauby, Nico De Bie, Lies De Cock, Alexia De Gyns, Evelien De Kerpel, Anna De Langhe, Rebecca De Meulder, Lieselot De Meyere, Jo Demol, Igor De Streel, Aude de Villenfagne, Sarah De Vits, Sven De Vos, Gunter De Caluwé, Benoît Deliège, Philippe Deschamps, Anne Desreveaux, Gianni Di Puma, Johan Dierick, Julien Doyard, Marlies Eyckmans, Hanno Falkenberg, Philippe Franssen, Thomas Ganne, Kris Hackars, Stéphane Hacquin, Christophe Heijmans, Heidi Heleven, Wouter Holbrecht, Pierre-Anne Jacqmain, Wouter Janssen, Quentin Janssens, Julie Roefflaer, Martine Keerstock, Benjamin Key, Sophie Lambrechts,

Cynthia Langenaken, Xavier Leblanc, Xavier Leroy, Evie Lodewijckx, Gaetan Lookcx,

Adrien Marchitelli, Eric Mertens, Yannick Michiels, Gregory Michiels, Greet Moerman, Martine Moreau, Nathalie Muyltermans, André Neugroschl, Thai-Son Nguyen, Berten Ooms, Justine Penneman, Filip Peperstraete, Nathalie Petit, Yorick Philippette, Viktoryia Pratsko, Christophe Raquet, Kris Remels, Nicoletta Rizzi, Christian Robin, Didier Salmon, Gaetan Scharpé, Frank Schoonacker, Filip Schouteet, Ineke Scrayen, Jef Snackaert, Brecht Snoeks, Yannick Soarès Almeida, Bart Swings, Pierre Theunissen, Jean-François Tock, Jacques Travieso, Frank Tribout, Dirk Van Bavel, Steven Van Caneghem, Kurt Van Cleemput, Davy Van Doormalen, Sam Van Engeland, An Van Waes, Bertrand Vanden Abeele, Sven Vandevenne, Veerle Vandevorst, Kristof Vanhoorne, Véronique Vansteelandt, Bram Vekemans, Patrick Verhasselt, Karen Verhegghe, Koen Verhoeven, Christophe Van Vlierden, Valérie Wampach, Amira Zoukani.



**Maîtrisez  
vos dépenses d'énergie**  
en temps réel et à l'euro près.



EnergyControl Monitor  
**luminus.be**



**3 mois  
gratuits\***

\*informations et conditions sur luminus.be

## Contrôler sa consommation : une application, deux campagnes

EnergyControl Monitor est le service payant de Luminus qui permet aux clients qui possèdent un compteur digital de suivre en temps réel leur consommation d'énergie.

Les clients peuvent afficher leur consommation en kWh, et directement consulter les coûts exacts. Ils peuvent par conséquent réagir rapidement s'ils constatent que leur consommation est (trop) élevée, prendre mieux conscience de leur consommation et, s'ils en possèdent, optimiser le rendement de leurs panneaux solaires. Tout cela grâce à un petit appareil, le « dongle », que les clients peuvent fixer très facilement à leur compteur digital.

À l'origine, le service a été lancé en Flandre. Depuis le mois de juillet 2023, il est également disponible pour les clients en Wallonie et à Bruxelles.

75% de clients  
satisfaits

La fonctionnalité la plus appréciée est l'**aperçu en temps réel**, talonnée par la **détection des appareils énergivores de son habitation**.

>50% des clients  
déclarent faire des  
économies

70% des utilisateurs quotidiens de l'application déclarent même économiser plus de 150 €/an.

Luminus ne cesse de chercher à améliorer l'application. Demander régulièrement un feedback aux utilisateurs permet de développer de nouvelles fonctionnalités adaptées à leurs besoins.