



RAPPORT DÉVELOPPEMENT DURABLE 2013



Chère lectrice, cher lecteur,

Pour concevoir ce deuxième rapport développement durable, nous avons tenu compte des remarques dont nous ont fait part nos lecteurs les plus attentifs. Qu'ils en soient ici remerciés.

Notre premier rapport ayant reçu un accueil favorable, nous nous sommes attachés à en conserver les grandes orientations :

- ✓ *description du contexte dans lequel évolue l'entreprise et des questions clés en matière de développement durable,*
- ✓ *structuration conforme aux cinq axes de la politique de responsabilité sociétale d'EDF Luminus : actions d'ordre éthique, commercial, financier, environnemental et social.*

Sauf très rares exceptions, nous avons conservé les indicateurs publiés dans le rapport 2012, afin de pouvoir à nouveau commenter les évolutions sur trois ans, que celles-ci soient positives ou négatives.

Comme l'an dernier, nous nous sommes efforcés de rester objectifs et accessibles dans toutes nos déclarations et nous avons voulu présenter les résultats de l'entreprise de manière transparente, claire, honnête et équilibrée. Les témoignages internes et externes insérés dans ce rapport 2013 y contribuent.

Parmi les améliorations apportées suite aux remarques reçues, nous avons développé la partie « gouvernance » du rapport ainsi que le dialogue avec les parties prenantes. Nous publions également, pour la première fois, l'empreinte carbone de l'ensemble de nos activités, en espérant que cette publication permette une meilleure compréhension des enjeux réels du secteur.

N'hésitez pas à nous faire part de toute nouvelle question, commentaire ou suggestion d'amélioration. L'adresse csr@edfluminus.be est à disposition pour ce faire.

Pascale-Marie Barriquand
Senior Advisor
Corporate Social Responsibility
EDF Luminus

Règles de déclaration

EDF Luminus n'est pas membre d'Euronext à Bruxelles et n'est pas tenue légalement de respecter les règles ou les normes applicables aux sociétés cotées en bourse. EDF Luminus est néanmoins 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. En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, EDF Luminus est soumise à certaines obligations imposées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), plus particulièrement en ce qui concerne l'accès à l'information. En conséquence, une version électronique de ce rapport est accessible à tous sur le site www.edfluminus.be.

Période couverte par le rapport

Sauf indication contraire, les commentaires inclus dans ce Rapport Développement Durable concernent la période du 1er janvier 2013 au 31 décembre 2013.

Instruments de mesure utilisés pour le rapport

Nous faisons appel à des experts en mesure de données, afin de garantir une parfaite transparence en ce qui concerne l'étendue et les limites de nos rapports et de normaliser les calculs effectués en vue d'obtenir des données fiables et crédibles. Notre souhait est de représenter fidèlement les réalisations et les niveaux de performance de l'entreprise. Les comptes annuels d'EDF Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et Boes & Co Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique.

L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre présenté dans ce rapport a été réalisé par la société Climact, en conformité avec le GHG Protocol international.

Par ailleurs, dans le cadre de l'article 225 de la loi Grenelle II du 12 juillet 2010, établissant de nouvelles obligations en matière de publication et de vérification pour les sociétés cotées françaises, les commissaires aux comptes d'EDF procèdent à la vérification des informations RSE consolidées présentées dans le rapport de gestion d'EDF. Celles-ci incluent notamment des informations en provenance d'EDF Luminus. A ce titre, en 2013, le cabinet Deloitte a procédé à deux audits, l'un à la centrale de Ringvaart, l'autre au siège d'EDF Luminus à Bruxelles.

Photo de couverture

Construction d'une éolienne de 3,4 MW sur le site d'Evonik, à proximité du tunnel Tijsman West à Anvers. L'éolienne produira chaque année environ 8 000 000 kWh d'électricité renouvelable, soit 17 % de plus que la moyenne, en raison de sa localisation favorable, aux abords de l'Escaut occidental. L'installation de cette éolienne permet d'éviter chaque année l'émission de 3 450 tonnes de CO₂, soit un volume comparable aux émissions de 1 495 voitures ou de 575 habitations.

Table des matières

Chiffres clés 2013	04	NOTRE PARC DE PRODUCTION ET L'ENVIRONNEMENT	37
Notre développement durable : faits marquants 2013	06	Notre mix énergétique	38
Le Conseil d'Administration	08	Développement du parc éolien	39
Le mot du CEO : Bilan 2013 et priorités 2014	10	Rénovation de la centrale hydraulique de Lixhe	40
Le Groupe EDF	12	Flexibilité accrue de la centrale d'Angleur	42
Nos marchés et leurs spécificités	14	Prélèvements d'eau réduits	42
Nos défis durables et notre chaîne de valeur	16	Emissions atmosphériques du parc de production	43
NOTRE ETHIQUE	18	Déchets solides	44
Notre politique de responsabilité sociétale	19	Protection de la biodiversité	45
Le dialogue avec les parties prenantes	20	NOS RESSOURCES HUMAINES	46
Notre empreinte carbone globale	22	Emploi : principaux indicateurs	47
Réduction des émissions globales	24	Réorganisation et réduction des effectifs	48
Précarité énergétique	25	Formation	50
NOS CLIENTS	26	Mobilité interne	51
Satisfaction client en nette progression	27	Santé, sécurité et prévention des incidents	52
Services durables aux clients résidentiels	28	Diversité	53
Offres responsables pour les entreprises	30	Solidarité	54
Partenariat avec la Province de Liège	32	Références GRI4	55
NOS RESULTATS FINANCIERS	33	Remerciements et crédits photos	55
Chiffre d'affaires et résultat net	34		
Investissements	35		
Bilan, dette, taxes et dividendes	36		



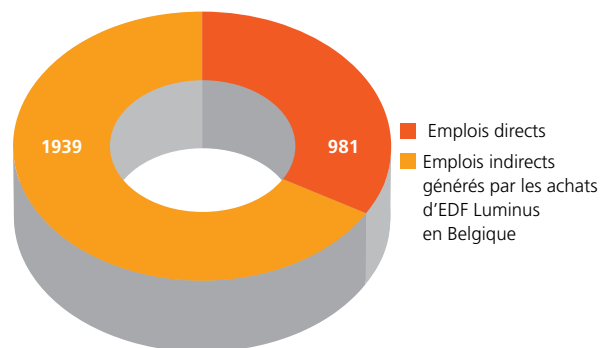
Construction de l'éolienne du site de Marlux.

Ce rapport Développement Durable est destiné à l'ensemble des parties prenantes : clients, membres du personnel, partenaires sociaux et commerciaux, pouvoirs publics, leaders d'opinion, médias, organisations non gouvernementales, etc.

Une version électronique de ce rapport est accessible sur le site www.edfluminus.be.

Chiffres clés 2013

Emploi



Source : Modèle économétrique Local Footprint.

Emplois directs et indirects

L'effectif de la société s'élève à **981** employés, dont **43,5 %** de femmes et **56,5 %** d'hommes.

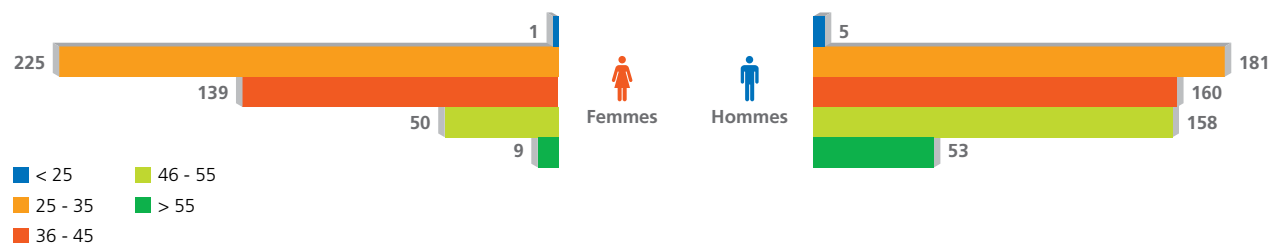
Le nombre d'emplois indirects générés par les achats d'EDF Luminus atteint **1939** en 2013, selon le modèle économétrique Local Footprint auquel se réfère le Groupe EDF.

Pourcentage hommes/femmes



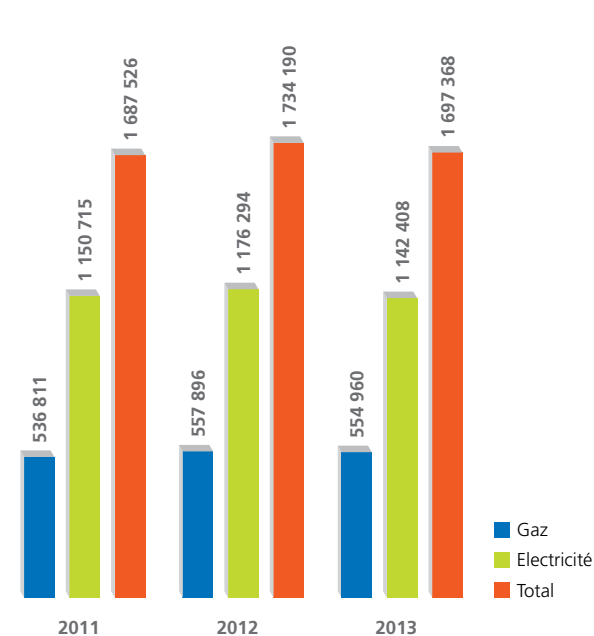
Source : Bilan social 2013.

La pyramide des âges en 2013



Source : EDF Luminus.

Nombre de points de livraison



Source : EDF Luminus.

Une part de marché stable

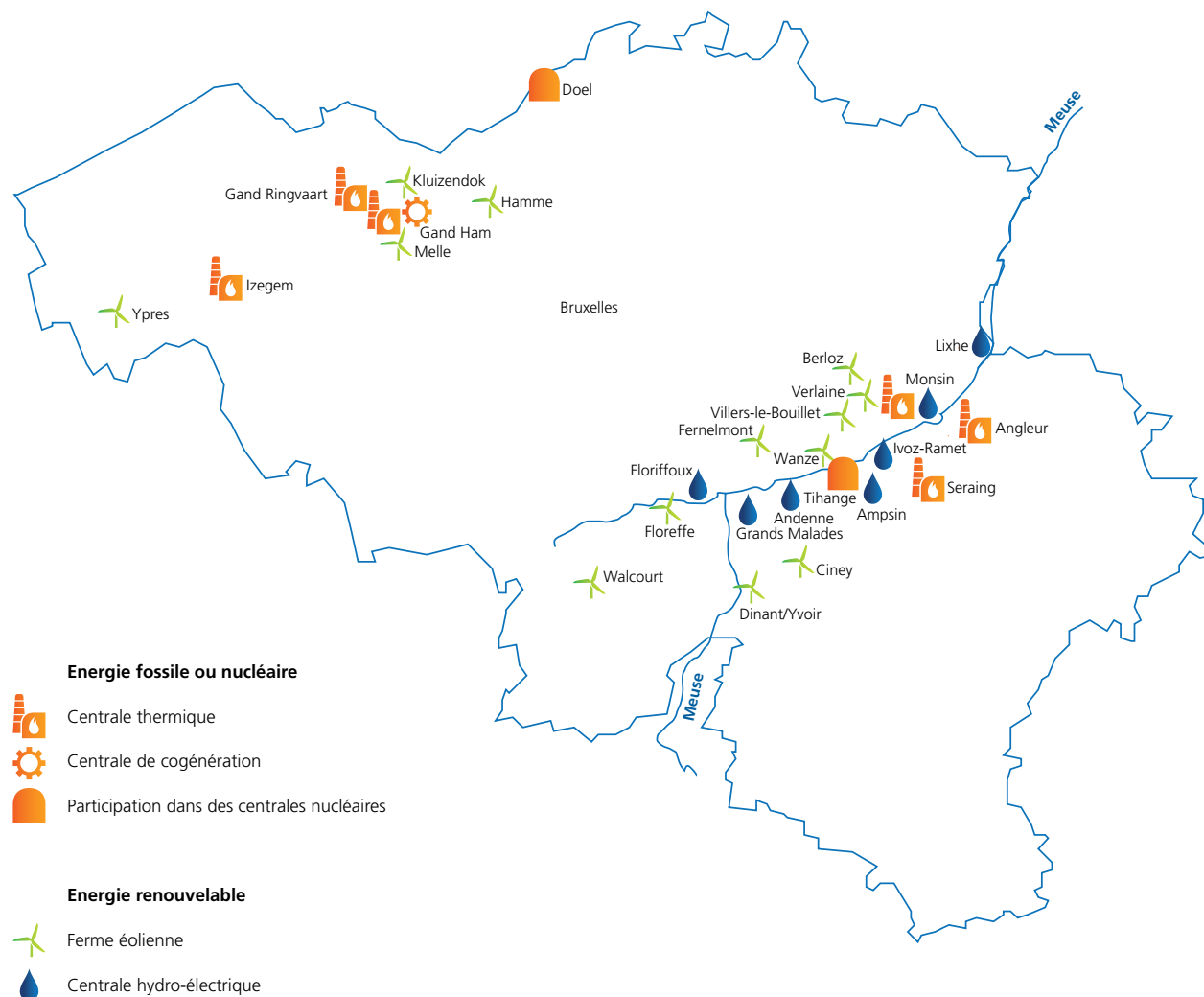
EDF Luminus est le deuxième fournisseur de gaz et d'électricité en Belgique.

La société, active sur le marché belge sous la marque « Luminus », fournit de l'électricité et du gaz à près de **1,7 million** de clients particuliers et industriels. Cela correspond à 30 TWh vendus en 2013 et à une part de marché d'environ **20 % en électricité**, et de **17 % en gaz, restées stables en 2013**.

Chiffre d'affaires stable, résultat net en baisse

EDF Luminus a enregistré en 2013 un chiffre d'affaires de **3,74 milliards d'euro**, générant un bénéfice net de **37 millions d'euro**, soit **0,9 %** de son chiffre d'affaires. Le total des impôts et contributions versés par EDF Luminus en 2013 s'élève à **59,2 millions d'euro**, soit **150 %** de son bénéfice.

Un mix d'actifs de production diversifié, au nord comme au sud du pays



Le deuxième producteur belge d'électricité

Avec une capacité installée de **1 897 MW** répartie sur plus de **30** sites en Flandre et en Wallonie à fin 2013, EDF Luminus représente environ **10 %** de la capacité de production d'électricité disponible sur le marché belge.

Fin décembre 2013, la part renouvelable de la base installée d'EDF Luminus, constituée en majorité d'éoliennes et de centrales hydroélectriques, s'élevait à **10,4 %**. La part non émettrice de CO₂ atteignait **32,4 %**.

EDF Luminus détient une part de 10,2 % dans quatre centrales nucléaires belges, Tihange 2 et 3, et Doel 3 et 4. A ce titre, EDF Luminus est un « producteur » nucléaire, le seul exploitant de ces installations étant Electrabel SA, en vertu des arrêtés royaux du 19 décembre 2000.

En 2013, les installations d'EDF Luminus ont produit 5447 GWh, dont **9,3 %** d'énergie renouvelable, répartie à parts presque égales entre éolien (43 %) et hydraulique (57 %). La part d'électricité produite ne générant pas de CO₂ a atteint **58,7 %**.

Sur cette carte des actifs d'EDF Luminus ne figurent pas les droits de tirage sur la centrale de Chooz B (100 MW).

Notre développement durable en 2013 : quelques faits marquants



En 2013, EDF Luminus a été reconnu « Top Employer », label décerné par le CRF Institute à 53 entreprises belges en fonction de critères très stricts. Voir page 51.



Un nouveau code de conduite, intégrant la Charte éthique du Groupe EDF, a été publié fin 2013. Cette nouvelle version de 28 pages rappelle les cinq valeurs de l'entreprise, détaille les obligations vis-à-vis des différentes parties prenantes et précise la marche à suivre en cas d'incident.

Le 4 décembre 2013, inauguration de l'éolienne la plus puissante de Flandre, construite sur le site de production de Marlux / Stradus Infra, dans la zone portuaire de Gand. L'éolienne de 3,4 MW fournira environ 7.000.000 kWh d'énergie renouvelable par an.

De gauche à droite : Paul De fauw, Président du Conseil d'Administration d'EDF Luminus, Anne Froidmont, Commercial Director, Stradus Infra, Daniel Termont, Bourgmestre de Gand, Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus.



Frigologix est l'une des entreprises qui a souscrit un contrat You.Balance en 2013.

Ce service permet aux clients d'être rémunérés pour la flexibilité de leur consommation, ce qui réduit leur facture d'énergie et contribue à l'équilibre du réseau.

Avec, sur son site de Lommel, une capacité de stockage de 36 000 palettes dont la température doit rester proche de -25° C, Frigologix présente un profil idéal pour une telle optimisation. Voir page 31.



Le chantier de rénovation de la centrale hydro-électrique de Lixhe a commencé en 2013, avec le démontage des installations. Ici, évacuation d'une des deux demi-viroles aval, une pièce qui se place autour de la turbine et fait la jonction avec le conduit aval.

Le remplacement de deux des quatre turbines permettra une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles. Voir pages 40-41.



Le 9 octobre 2013, Gérard Roth, Directeur Europe continentale du Groupe EDF, a présenté un premier bilan de l'accord de partenariat entre la Province de Liège, EDF et EDF Luminus, signé en 2012. Voir page 32.

- De VREG* geeft Luminus er een sterretje bij voor de dienstverlening aan zijn 1,7 miljoen klanten. -

Van ons krijgt u een 5-★★★★★ service. En da's...

Graag gedaan!

* de VREG is de Vlaamse regulator van de elektriciteits- en gasmarkt.

luminus
GRAAG GEDAAN

En juillet 2013, EDF Luminus atteint le plus haut niveau de notation décerné par le régulateur gaz et électricité de la région flamande pour le service rendu au premier trimestre 2013. Pour obtenir cinq étoiles, le nombre de plaintes recevables doit être inférieur à trois plaintes pour 5000 clients. L'obtention de ce label confirme la progression de l'entreprise en matière de satisfaction des clients. EDF Luminus a conservé ses cinq étoiles tout au long de 2013. Voir page 27.



En juin 2013, EDF Luminus a reçu les certificats ISO 14001 (norme environnementale) et OHSAS 18001 (norme internationale en matière de santé et sécurité) pour tous ses sites et toutes ses activités. Voir page 52.

Grâce à Monique Marchal, salariée qui implique toute sa famille dans l'éducation de chiens d'aide pour les personnes à mobilité réduite, l'association Dyadis a reçu le prix or et le prix du personnel, décernés dans le cadre du programme We Love Your Project. Ce programme, en vigueur depuis 2011, encourage le bénévolat au sein du personnel, en permettant à chacun de concourir pour l'attribution de différents prix. Ici, la présidente de Dyadis. En 2013, cinq associations ont pu bénéficier d'un soutien financier dans le cadre du programme We Love Your Project. Voir page 54.





Paul De fauw

« Dans un marché difficile et en pleine évolution, EDF Luminus prépare son avenir et se transforme. Sa réactivité commerciale, sa productivité accrue et sa capacité à saisir de nouvelles opportunités de croissance, avec un fort ancrage local et l'appui du Groupe EDF, seront les clés de son avenir. »

Le Conseil d'Administration : un acteur clé pour le développement durable d'EDF Luminus

EDF Luminus face à de multiples défis

Trois questions au Président du Conseil d'Administration

Quelle analyse faites-vous de l'environnement dans lequel évolue EDF Luminus ?

Le moins que l'on puisse en dire, c'est que le contexte dans lequel évolue EDF Luminus est... très stimulant ! Les marges de l'entreprise se sont considérablement réduites, sous l'effet de changements réglementaires majeurs (gel puis baisse des prix, contribution nucléaire élevée notamment) et d'une pression concurrentielle exacerbée sur le marché belge. Dans le même temps, les centrales thermiques alimentées en gaz naturel – qui constituent plus de la moitié de la base installée d'EDF Luminus – ont perdu en compétitivité. Il faut dire que diverses formes d'énergies renouvelables se sont développées très rapidement, même en période de crise économique. Ces énergies se substituent – mais en partie seulement en raison de leur caractère aléatoire – aux centrales thermiques classiques. En outre, les prix bas du charbon et du CO₂ favorisent les centrales à charbon étrangères au détriment des centrales belges. Dès lors, les centrales gaz d'EDF Luminus, qui ne fonctionnent plus que quelques heures par an, ne parviennent plus à couvrir leurs coûts fixes d'exploitation et de maintenance.

Comment a dû réagir le Conseil d'Administration en 2013 ?

Le Conseil d'Administration comme la direction ont su réagir de manière très rapide et efficace à ces évolutions. La stratégie définie et approuvée en 2011 a été rapidement adaptée début 2013 pour faire face au nouveau contexte.

Pour résumer 2013, on peut dire que le Conseil s'est focalisé sur trois sujets :

- ✓ la rationalisation de l'organisation, avec notamment l'approbation d'un plan de réduction des coûts de 20 % d'ici 2015 ;
- ✓ les investissements dans les énergies renouvelables, avec près de cent millions d'euro à investir en 2014 dans l'éolien onshore et l'hydroélectricité ;
- ✓ la préparation de l'avenir commercial de l'entreprise, qui doit pouvoir proposer une plus large gamme de services à ses clients, notamment dans le domaine de l'efficacité énergétique.

Quelles orientations ont été définies pour le futur par le Conseil d'Administration ?

EDF Luminus a bien résisté à la crise, grâce à des transformations profondes de son organisation. Elle est aujourd'hui bien positionnée, mais doit poursuivre ses efforts pour le futur. Le Conseil d'Administration souhaite que l'entreprise continue à développer son parc éolien, à rénover ses centrales hydro-électriques, à adapter ses centrales thermiques aux besoins de flexibilité du marché. Pour continuer à se développer, elle doit offrir des solutions innovantes et durables à ses clients, tant du point de vue de la fourniture d'énergie que des services associés.

EDF Luminus fait partie d'un groupe qui considère que la Belgique est un de ses pays stratégiques en Europe et qui souhaite s'y implanter durablement,

en concertation étroite avec les acteurs locaux. Le large éventail de compétences dont dispose EDF Luminus avec l'appui du Groupe EDF constitue un avantage essentiel.

Le partenariat noué avec la Province de Liège est un bel exemple d'alliance entre forces locales et apport d'un groupe international. Parmi les actions menées au titre du partenariat, l'institut de recherche allemand d'EDF, Eifer, a pu apporter son expertise en matière de modélisation d'un territoire comprenant 84 communes, afin d'identifier les emplacements les plus adéquats pour les bornes de rechargement des véhicules électriques.

L'investissement dans les installations qui alimentent le réseau de chauffage urbain de la ville de Gand est un autre exemple de synergie, puisqu'une autre filiale du Groupe EDF, Ecotral, spécialisée dans l'efficacité énergétique, a été sollicitée pour définir la solution technique. La ville de Gand et EDF Luminus ont la ferme ambition d'explorer ensemble d'autres pistes d'innovation, sur des sujets énergétiques connexes.

Le projet initial qui a présidé à la création de SPE comme de Luminus, avec la participation de holdings régionaux et communaux, trouve un nouvel essor grâce à l'appui d'EDF en tant que partenaire-actionnaire, stratégique et industriel.

Je sais à quel point le personnel d'EDF Luminus s'est mobilisé pour transformer l'entreprise, avec le soutien du Conseil d'Administration et des actionnaires de l'entreprise. C'est un avenir très motivant auquel nous travaillons avec détermination !

Composition du Conseil d'Administration

Le Conseil d'Administration est composé de 15 administrateurs, dont 7 proposés par les actionnaires belges et 8 proposés par le Groupe EDF.

A fin 2013, la composition du Conseil était la suivante :

Administrateurs belges :

- Defada bvba, représentée par **Paul De fauw**, Président du Conseil
- **Dominique Drion**
- **André Gilles**
- **Stéphane Moreau**
- Nubis bvba, représentée par **Jo Geebelen**
- **Christophe Peeters**
- Ome srl, représentée par **Jacques Vandebosch**

Administrateurs français (EDF) :

- **Pierre Aumont** (Deputy Vice President, Continental Europe Division)
- **Agnès Butterlin** (Finance Director International)
- **Laurent Catenos** (Head of coordination Central & Eastern Europe - Germany)
- **François Driesen** (General Counsel Europe)
- **Henri Lafontaine** (Group Senior Executive Vice President, Commerce)
- **Klaus Rohatsch** (Project Coordinator)
- **Gérard Roth** (Senior Executive Vice President, Continental Europe Division)
- **Alain Verry** (Senior Vice President, Business Integration & Development)

Le Conseil d'Administration définit la politique et la stratégie générale de la société et supervise la gestion opérationnelle. Il délègue la gestion journalière au Comité exécutif. Il s'est réuni à cinq reprises en 2013, conformément aux statuts.

Les Comités du Conseil d'Administration

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

Ces comités sont les suivants :

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

Gouvernance : les organes très sollicités

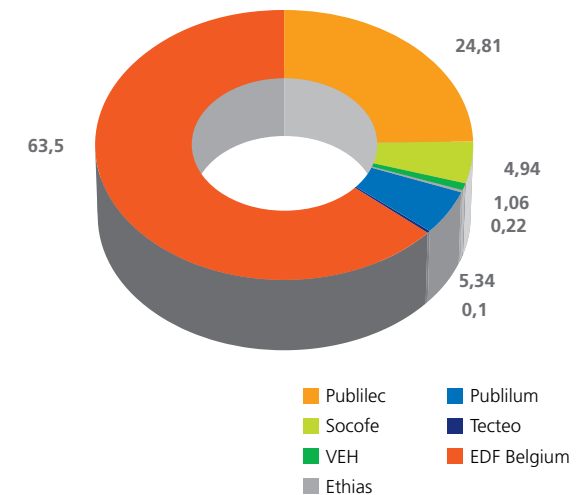
En 2013, le comité d'audit et de risques s'est réuni à quatre reprises, comme en 2012. Le programme d'audit est défini notamment en fonction des contrôles internes effectués chaque année dans l'ensemble de l'entreprise, et des risques identifiés.

Le comité stratégique et le comité de nomination et de rémunération se sont réunis à trois reprises.

Le département Audit interne d'EDF Luminus rapporte au Conseil d'Administration via le comité d'audit et de risques. Ce fonctionnement favorise l'indépendance dudit département et garantit la prise en considération des résultats et recommandations issus des audits réalisés chaque année.



Actionnariat en pourcentage (%)



Source : EDF Luminus

Un actionnariat franco-belge, stable depuis 2010

La société est détenue à **63,5 %** par le Groupe EDF, via EDF Belgium.

Les actionnaires belges d'EDF Luminus, à savoir Publilec, Publilum, Socofe, Tecteo, VEH et Ethias, détiennent **36,5 %** du total de ses actions.



Grégoire Dallemagne

Transformer l'entreprise pour assurer son avenir

Bilan 2013 et priorités 2014

Le mot du Chief Executive Officer

« Je tiens à remercier chaleureusement toutes celles et ceux qui s'engagent chaque jour pour faire d'EDF Luminus l'énergéticien préféré des belges, offrant des solutions innovantes et durables et assurant le meilleur service à nos clients. Nous appuyer sur notre ancrage local nous y aidera tout autant que notre intégration dans le groupe EDF. »

Nos clients sont de plus en plus engagés dans leurs choix liés à l'énergie. Ils ont à cœur de réduire leur empreinte écologique, de contrôler leur budget et veulent bénéficier d'un service de qualité, sans mauvaise surprise. Face au changement climatique en cours, EDF Luminus se doit d'apporter des réponses durables pour que chacun puisse compter sur une énergie compétitive, fiable et respectueuse de l'environnement.

L'entreprise a donc entamé une transformation en profondeur pour répondre à ces nouveaux besoins. Au-delà de nos activités traditionnelles de producteur et de fournisseur de gaz et d'électricité, nous devenons progressivement concepteurs de services énergétiques innovants, moteur de progrès pour les clients et pour l'environnement.

En 2013, nous sommes parvenus à relever de nombreux défis pour avancer dans cette voie.

Priorité à la satisfaction client, au sens le plus large du terme

Nous avons fortement réduit nos prix au 1^{er} janvier 2013, simplifié notre gamme de produits et lancé des services inédits. Nos équipes se sont mobilisées pour mieux satisfaire les clients et maintenir nos parts de marché.

Nous avons revu nos modes de fonctionnement pour être plus efficaces et plus rapides, avec une structure de coûts plus légère dans l'ensemble de l'entreprise.

Malgré cette réduction de nos coûts opérationnels de 10 % en 2013, le résultat net a diminué de 60 % par rapport à 2012, pour atteindre 37 millions d'euro, soit seulement 0,9 % du chiffre d'affaires. Les efforts de réduction seront poursuivis en 2014.

Face au défi opérationnel et surtout humain induit par cette réorganisation, nous sommes néanmoins le premier énergéticien belge certifié Top Employer par un organisme indépendant, pour la deuxième année consécutive. Le taux d'accidents du travail reste inférieur à la moyenne du secteur. Nous continuons à tout mettre en œuvre pour atteindre notre cible permanente : zéro accident.

Augmenter nos investissements dans le renouvelable et optimiser notre parc thermique

En 2013, EDF Luminus a mis en service deux éoliennes de 3,4 MW sur les terrains de deux de ses clients industriels, à Gand et Anvers. D'autres projets entreront en phase de construction dès 2014. Grâce à ses efforts de développement, EDF Luminus peut nourrir l'ambition de doubler son parc éolien d'ici 2016. Outre ces investissements, EDF Luminus mise aussi largement sur l'hydroélectricité, en rénovant la centrale hydroélectrique de Lixhe, pour un montant de 12 millions d'euro. Deux des trois turbines de la centrale d'Andenne seront remplacées.

Une stratégie qui intègre les enjeux du développement durable

Innovation, partenariats, adaptation permanente des capacités de production, mobilisation du personnel pour devenir le fournisseur d'énergie préféré des clients : autant d'axes stratégiques contribuant au développement durable de l'entreprise et de son environnement.

Cinq axes stratégiques

Devenir la référence en termes de **satisfaction client**.

Développer notre **leadership en énergie verte** tout en optimisant notre **mix conventionnel**.

Développer les **partenariats locaux** et des **solutions novatrices**.

Atteindre l'**excellence opérationnelle**.

Mobiliser tous les collaborateurs et piloter la transformation autour de nos valeurs.

en 2014-2015, pour 9 millions d'euro. Au total, en 2014, EDF Luminus prévoit d'investir plus de 100 millions d'euro dans les énergies renouvelables.

Face aux conditions de marché défavorables, nous avons dû notifier la fermeture temporaire ou définitive de plusieurs centrales au gaz, qui ne tournent presque plus. Certaines de ces centrales feront partie de notre réponse à l'appel d'offre lancé par le gestionnaire de réseau, afin de constituer en Belgique une réserve stratégique pour faire face aux pointes de consommation en cas d'aléas majeurs en période hivernale.

Flexibilité et efficacité énergétique : les atouts de demain

En matière d'innovation dans les services énergétiques, les premiers résultats sont déjà là. Nous offrons désormais la possibilité aux clients professionnels et industriels de mettre à disposition leur capacité d'effacement pour réduire la demande à la pointe. En plus d'un meilleur équilibre du système électrique, cette solution favorise le développement des énergies renouvelables, intermittentes par nature, contribue à la réduction des émissions de CO₂, et permet à nos clients de réduire leur facture énergétique.

Fort d'un ancrage local de longue date, nous innovons de plus en plus, en partenariat avec les villes et communes. Nous avons signé dès 2012 un partenariat étendu avec le Groupe EDF et

la Province de Liège dans le domaine des villes durables, qui a connu des avancées concrètes en 2013. Sur un modèle similaire, nous repensons le chauffage urbain de la ville de Gand afin qu'il apporte une solution énergétique respectueuse de l'environnement.

Pour construire notre avenir, nous bénéficions du soutien du groupe EDF qui investit chaque année plus de 500 millions d'euro dans la recherche et le développement. C'est un atout dont disposent peu d'énergéticiens.

« Respect, orientation client, engagement personnel, créativité et amélioration continue sont les valeurs qui caractérisent notre culture d'entreprise et qui orientent nos choix, nos priorités et surtout notre façon de travailler ensemble. »

Nous sommes animés d'une ambition motivante, qui encourage chacun à développer son plein potentiel au quotidien, en faveur d'un progrès durable et responsable.



Le Comité exécutif d'EDF Luminus fin 2013.

De gauche à droite :

Kris Vervaeke, Chief Commercial Officer ; Patrick Pruvot, Deputy General Manager ; Grégoire Dallemagne, Chief Executive Officer ; Jürgen Dennersmann, Corporate Director, Trading & Supply ; Yann Baros, Corporate Director, Production ; Véronique Vansteelandt, General Counsel ; Dimitri Hovine, Corporate Director, Human Resources.

Depuis fin 2013, deux femmes ont rejoint le Comité exécutif :

- Agnès Butterlin en tant que Chief Financial Officer ;
- Kathleen Daems en tant que Corporate Director, Human Resources.

Au 22 avril 2014, le Comité exécutif de l'entreprise comprend donc plus d'un tiers de femmes.

Le Groupe EDF, un industriel partenaire des acteurs locaux

46,8 % du chiffre d'affaires réalisé à l'international

Avec 39 millions de clients et une production d'électricité totale de 653,9 TWh, le Groupe EDF est un des leaders mondiaux sur le marché de l'énergie.



Charles Chirey est un expert de NetSeenergy, filiale du Groupe EDF spécialisée dans le suivi et l'analyse des consommations énergétiques des clients. Il est intervenu sur site, à la piscine olympique de Seraing puis à la haute école de la Province de Liège, lors de l'installation et de la mise en service des systèmes de monitoring énergétique par EDF Luminus, dans le cadre du partenariat tripartite décrit en page 32.

Les équipes de Recherche et Développement du Groupe EDF comptent plus de 2000 personnes et disposent d'un budget annuel de plus de 500 millions d'euro. Les axes de recherche s'articulent autour de trois grandes priorités : consolider un mix énergétique décarboné, anticiper le système électrique de demain, et développer une demande énergétique flexible bas carbone.

Le chiffre d'affaires 2013 du Groupe EDF a atteint 75 594 millions d'euro, soit une hausse de 3 416 millions d'euro (+4,7 %, dont 2,9 % de croissance organique).

En 2013, le chiffre d'affaires réalisé hors de France représente 46,8 % du chiffre d'affaires consolidé du Groupe contre 45,8 % en 2012.

Le Groupe est présent sur l'ensemble des métiers : la production, le transport, la distribution, le négoce, et la vente de gaz et d'électricité et la fourniture de services énergétiques. EDF est cotée à la Bourse de Paris et membre de l'indice CAC 40.

Le premier investisseur d'Europe dans les énergies renouvelables

Depuis trois ans, le Groupe EDF consacre au développement des énergies renouvelables la plus grande part de ses investissements opérationnels bruts de développement.

En 2013, la part des énergies renouvelables dans les investissements opérationnels bruts de développement du Groupe s'élevait à 36 %, tandis que la part consacrée au nouveau nucléaire était de 33 %.

Fort de ses investissements continus, le Groupe EDF est aujourd'hui leader européen des énergies renouvelables en puissance installée. Selon la typologie utilisée par les experts IHS, il occupe la seconde place européenne sur les énergies renouvelables émergentes (solaire photovoltaïque, énergies marines, géothermie, petite hydraulique, biomasse, combustion de déchets).

A l'échelle européenne, la dernière étude de PWC souligne que « le Groupe EDF contribue de façon très significative à maintenir le facteur carbone moyen européen à des valeurs relativement basses » (le facteur carbone 2012, hors EDF, s'élève à 452 kg de CO₂ par MWh, mais seulement à 350 kg de CO₂ par MWh en incluant la contribution d'EDF).

Pour financer les projets futurs d'énergies renouvelables, EDF a lancé en novembre 2013 la première émission obligataire verte (Green Bond) en euro réalisée par une grande entreprise. Les fonds levés (1,4 milliard d'euro) sont dédiés au financement de projets menés par EDF Energies Nouvelles.

Pour cette émission inaugurale, le groupe a pris un double engagement novateur :

- 1 - Les projets sélectionnés devront respecter cinq critères d'éligibilité établis préalablement avec l'agence de notation extra-financière Vigeo : respect des droits de l'homme et gouvernance dans les pays où sont développés les projets, gestion des impacts environnementaux, protection de la santé et de la sécurité des employés, promotion d'une relation responsable avec les fournisseurs et dialogue avec les parties prenantes locales.
- 2 - Gage de traçabilité, les investissements réalisés feront l'objet d'un audit a posteriori effectué par le cabinet Deloitte & Associés.

Responsabilité d'entreprise : 11 engagements pris en 2013 au niveau Groupe

Le Groupe EDF met en œuvre, depuis sa création, une stratégie tournée vers l'intérêt général et fondée sur une démarche de responsabilité d'entreprise. C'est ainsi que le Groupe EDF a été le premier énergéticien européen, dès 2005, à signer un accord avec les représentants de 16 organisations syndicales, nationales ou internationales, applicable aux filiales contrôlées actives dans des pays comme la Chine, le Vietnam, le Royaume-Uni ou la Pologne. Cet accord, renégocié en 2009, comprend 22 clauses qui s'appliquent de plein droit à EDF Luminus depuis le 22 mars 2011.

En 2013, le Groupe EDF a présenté lors de son Assemblée Générale des engagements destinés à fédérer les sociétés du groupe autour de onze objectifs communs. A ces objectifs sont associés des indicateurs de mesure et de suivi, afin de générer davantage de valeur et de performance globales.

Plusieurs de ces engagements s'appliquent directement à EDF Luminus :

- ✓ ne tolérer aucune violation des droits de l'humain, aucune fraude ni corruption (cf. nouveau code de conduite p. 6 et signature du Pacte Mondial des Nations Unies p. 19) ;
- ✓ investir dans les énergies renouvelables et renforcer leur compétitivité (cf. développement éolien p. 39 ; rénovation de la centrale hydroélectrique de Lixhe p. 40-41) ;
- ✓ préserver la ressource en eau dans toutes ses activités (cf. p. 42) ;
- ✓ réduire les accidents du travail de ses salariés et des sous-traitants (résultats 2013 p. 52) ;
- ✓ maintenir l'excellence professionnelle et la performance de ses équipes par la formation (cf. p. 50) et la promotion de la diversité (cf. p. 53) ;
- ✓ contribuer par l'emploi au développement des territoires (cf. emplois directs et indirects en p. 4) ;
- ✓ lutter de façon volontariste contre la précarité énergétique (cf. actions ciblées p. 25).

Par ailleurs, toujours en 2013, le Groupe EDF s'est doté d'une charte éthique applicable au niveau Groupe.

Celle-ci est accessible à chacun à l'adresse suivante : <http://ethique.edf.com>.

La charte éthique du Groupe se réfère notamment aux engagements internationaux suivants :

- ✓ Déclaration universelle des droits de l'humain ;
- ✓ Conventions de l'Organisation internationale du Travail garantissant les principes et droits fondamentaux du travail et luttant contre les discriminations ;
- ✓ Principes directeurs de l'Organisation de Coopération et de Développement Economiques à l'intention des multinationales ;
- ✓ Convention de l'Organisation de coopération et de Développement Economiques sur la lutte contre la corruption d'agents publics étrangers dans les transactions commerciales internationales ;
- ✓ Convention des Nations Unies sur la corruption.

Un dispositif d'alerte permet de recueillir et de traiter les manquements au respect de cette charte. Pour alerter la Commission éthique et déontologique du Groupe EDF : <http://alerte-ethique.edf.com>.

Le Groupe EDF publie chaque année un rapport d'activité et un cahier des indicateurs du développement durable. Le rapport 2013 est consultable à l'adresse suivante : rapportannuel2013.edf.com

Nos marchés et leurs spécificités

L'équilibre entre l'offre et la demande : un processus très complexe

Le marché de l'énergie, et particulièrement de l'électricité, présente une singularité que l'on peut résumer de la façon suivante : le bon fonctionnement du système électrique exige d'assurer à tout moment un équilibre quasi-parfait entre production et consommation. Réaliser cet équilibre pour un coût raisonnable est une activité extrêmement complexe, la capacité de production disponible étant devenue tout aussi difficile à prévoir que la consommation des clients, du fait du développement des énergies renouvelables, pour la plupart intermittentes.

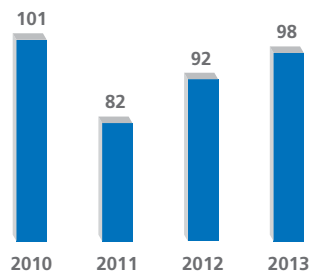
Pour contribuer efficacement à cet équilibre, un acteur comme EDF Luminus effectue donc des prévisions :

- à long terme, de type macro-économique, en s'appuyant sur l'expertise du Groupe EDF ;
- à moyen terme (de un à trois ans) ;
- journalières, ainsi qu'en temps réel, sur base des dernières données météorologiques disponibles.

Les marchés de l'électricité et du gaz présentent d'autres spécificités :

- ✓ La demande de gaz dépend très largement de la température extérieure, qui peut varier fortement d'un jour et d'une année à l'autre. La demande d'électricité **varie**

Consommation annuelle de gaz par les clients finaux sur les réseaux de distribution belges (TWh)



La consommation de gaz en Belgique varie fortement d'une année à l'autre. En 2013, la consommation des clients finaux a fortement augmenté du fait de l'hiver froid et prolongé.

Source : Synergrid.

considérablement, aussi bien en cours de journée que d'une journée ou d'une année à l'autre. La demande d'éclairage en particulier est difficile à prévoir, car fonction des données météorologiques.

- ✓ L'électricité ne se stocke pas facilement, surtout en grandes quantités, sauf via les centrales de pompage-turbinage. Elle doit donc être fournie en temps réel. Or la production de certaines énergies renouvelables (éolien mais surtout solaire) est **difficile à prévoir**. Le gaz peut se stocker plus facilement, mais les capacités de stockage belge sont limitées.
- ✓ Sur le marché européen, le démarrage des unités de production 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. Par conséquent, certaines unités de production thermique doivent être très flexibles, pour être en mesure, **à tout moment**, d'injecter sur le réseau suffisamment d'énergie pour satisfaire la demande.
- ✓ Sur les marchés de gros, les **prix de l'électricité et du gaz fluctuent énormément**, en fonction des capacités de production disponibles au regard de la demande. Si les capacités de production disponibles sont jugées structurellement supérieures à la demande, les prix ont tendance à baisser. Mais ils peuvent augmenter fortement d'un jour et d'une heure à l'autre, par exemple en cas d'avaries imprévues. EDF Luminus doit donc en permanence arbitrer entre produire de l'électricité avec ses propres unités



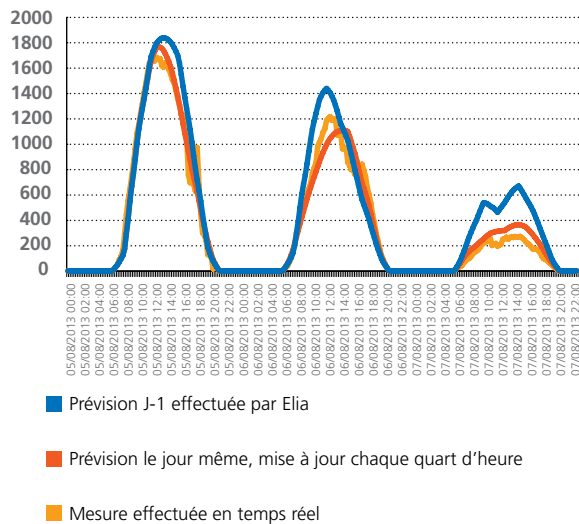
La quatrième unité du site d'Angleur, construite en 2010, est une centrale à cycle ouvert de deux fois 63 MW qui peut atteindre sa pleine puissance en moins de dix minutes, grâce à une faible inertie thermique. Cette centrale dite « de pointe » peut couvrir les pics de consommation de 70 000 foyers.

et acheter l'électricité sur les marchés de gros. En outre, EDF Luminus doit couvrir les risques encourus sur ces marchés, la vente d'électricité aux clients de détail se faisant sur base d'un prix fixe ou peu variable.

Des besoins de flexibilité accrus face au développement des énergies renouvelables

Les moyens de production qui alimentent les réseaux ne sont pas interchangeables. Leur coût, leur fiabilité, leur impact environnemental différent selon les filières.

Fluctuations de la production d'électricité d'origine photovoltaïque



Le graphique ci-dessus montre les fluctuations de la production d'électricité d'origine photovoltaïque, et les difficultés de prévision associées.

Sur ce graphique, on constate que les pics d'ensoleillement varient d'un jour et d'une heure à l'autre. Le 5 août, le pic se situe à midi, avec plus de 1700 MW mesurés. Le 6 août, le pic n'est plus que de 1200 MW à 13h00. Le 7 août, la production ne dépasse pas 300 MW, avec un maximum de 280 MW disponible à 15h45. D'autre part, les prévisions faites la veille sont supérieures à la réalité, les prévisions faites le jour même chaque quart d'heure sont légèrement supérieures le 5 et le 7 août, mais inférieures à la production réelle le 6.

Source : Elia.

Certaines énergies assurent la **production de base**, comme les centrales hydroélectriques au fil de l'eau (c'est le cas des unités hydrauliques d'EDF Luminus), le nucléaire ou le charbon. Ce sont celles dont les coûts variables sont les moins élevés. D'autres unités peuvent couvrir les **pics de consommation** horaire (correspondant au moment où 'tout le monde' allume sa cafetière électrique le matin ou la télévision le soir). Ce sont les unités les plus flexibles, celles qui sont capables de générer rapidement, et à tout moment, de l'électricité (centrales à gaz, notamment en cycle ouvert, ou centrales au fuel).

Dès lors que les énergies renouvelables représentent parfois jusqu'à 20 % de la production disponible, et qu'elles présentent de très grandes amplitudes d'un jour ou d'une heure à l'autre (plus de 2000 MW en Belgique pour l'éolien, offshore compris), il est indispensable de disposer de capacités de réserve extrêmement flexibles, pouvant répondre aux différents besoins du réseau de transport.

Des équilibres assurés par une équipe dédiée

Pour optimiser les différents moyens disponibles afin de satisfaire au meilleur coût les engagements souscrits auprès de ses clients, EDF Luminus s'appuie sur une équipe locale, le Département Trading & Supply.

Cette équipe veille à protéger l'entreprise et ses clients des incertitudes liées aux fluctuations de la demande, aux variations importantes des prix de marché et à toute indisponibilité imprévue des moyens de production : son objectif est d'ajuster sur tous les horizons de temps son équilibre offre-demande, via les marchés de gros. En effet, tout déséquilibre entre l'énergie livrée aux clients et celle fournie par EDF Luminus au réseau génère des pénalités coûteuses.

Pour le très court terme, les ajustements sont réalisés en 3/8, 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, pour réagir à tous les aléas possibles, principalement météorologiques (température, vent, ensoleillement). En effet, le développement des énergies intermittentes nécessite un suivi constant du portefeuille, de plus en plus proche du temps réel. De cette façon, EDF Luminus contribue à la pleine efficacité du mécanisme d'équilibrage du gestionnaire de réseau.

Le soutien du Groupe EDF pour l'optimisation du portefeuille d'EDF Luminus

Pour l'accès à l'ensemble des marchés de gros de l'énergie et pour l'optimisation de son portefeuille à court terme, EDF Luminus bénéficie de l'appui et de l'expertise d'EDF Trading.

EDF Trading est un trader spécialisé dans l'énergie établi en Europe, aux États-Unis et en Asie, actif sur l'ensemble des commodités (électricité, charbon, gaz, CO₂...). Cette filiale d'EDF dispose de moyens de transport terrestres et maritimes, ainsi que de terminaux physiques lui permettant de réduire significativement les risques associés à une activité de trading.

Nos défis durables et notre chaîne de valeur

Un marché belge fortement conditionné par le contexte européen et mondial

En application des recommandations d'ISO 26 000, EDF Luminus a identifié les activités sous son contrôle direct et celles qui relèvent de sa sphère d'influence.

Le diagramme ci-contre présente la chaîne de valeur d'EDF Luminus. La société contrôle directement certains éléments de la chaîne ; ce sont évidemment les questions sur lesquelles elle concentre ses efforts. Mais EDF Luminus ne peut ignorer les connexions, les processus et les conséquences complexes qu'implique l'ensemble de la chaîne.

Par exemple :

- ✓ EDF Luminus est tributaire des prix mondiaux du gaz et de l'évolution du prix des matières premières nécessaires pour construire et opérer ses unités de production. Cela signifie que l'anticipation et l'atténuation des risques industriels et financiers sont une préoccupation essentielle.
- ✓ Si EDF Luminus contrôle effectivement son propre mix énergétique, ce dernier dépend toutefois largement de la politique énergétique de chaque région, notamment en ce qui concerne les procédures d'octroi de permis et les subsides accordés pour les énergies renouvelables.
- ✓ En aval, la qualité de la facturation dépend de nombreux facteurs, dont certains sont extérieurs : qualité des données fournies par les distributeurs, modifications concernant les tarifs de distribution, les taxes et exonérations, etc. Ces modifications sont parfois rétroactives, ce qui ne favorise pas la compréhension des factures par les clients et génère des coûts supplémentaires en terme de mise en œuvre et de recouvrement pour les fournisseurs.
- ✓ La qualité de la fourniture comme la sécurité des installations des clients ne sont pas du ressort du fournisseur, celui-ci ne pouvant que contribuer à la sécurité, dans le cadre de contrats très spécifiques. Dans le cas de l'offre High Voltage par exemple, les entreprises équipées d'une cabine haute-tension peuvent demander à EDF Luminus de procéder

à une analyse approfondie des mesures à prendre pour mettre en conformité leur installation avec la loi. Le contrôle de conformité ne peut en revanche être réalisé que via un organisme agréé.

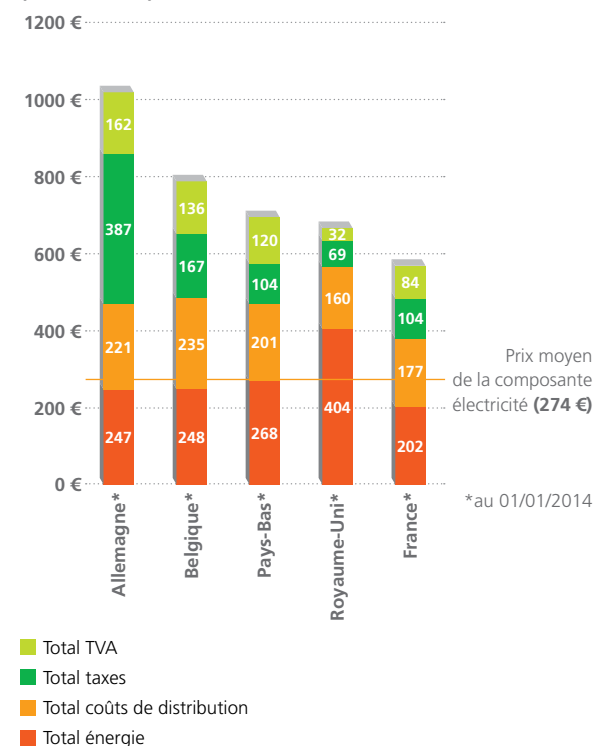
- ✓ EDF Luminus s'efforce d'aider ses clients à agir de manière responsable en leur donnant des conseils en matière d'économie d'énergie ou en leur proposant d'adapter leurs acomptes mensuels au plus près de leur consommation réelle. Mais la consommation totale, les coûts de distribution et les taxes payées par les clients échappent au contrôle de l'entreprise.

L'exemple le plus emblématique de cette multiplicité de facteurs influant sur les activités sous contrôle de l'entreprise est peut être la facture finale reçue par le client. En Belgique, c'est le fournisseur d'énergie qui envoie au client une facture globale, composée des éléments suivants :

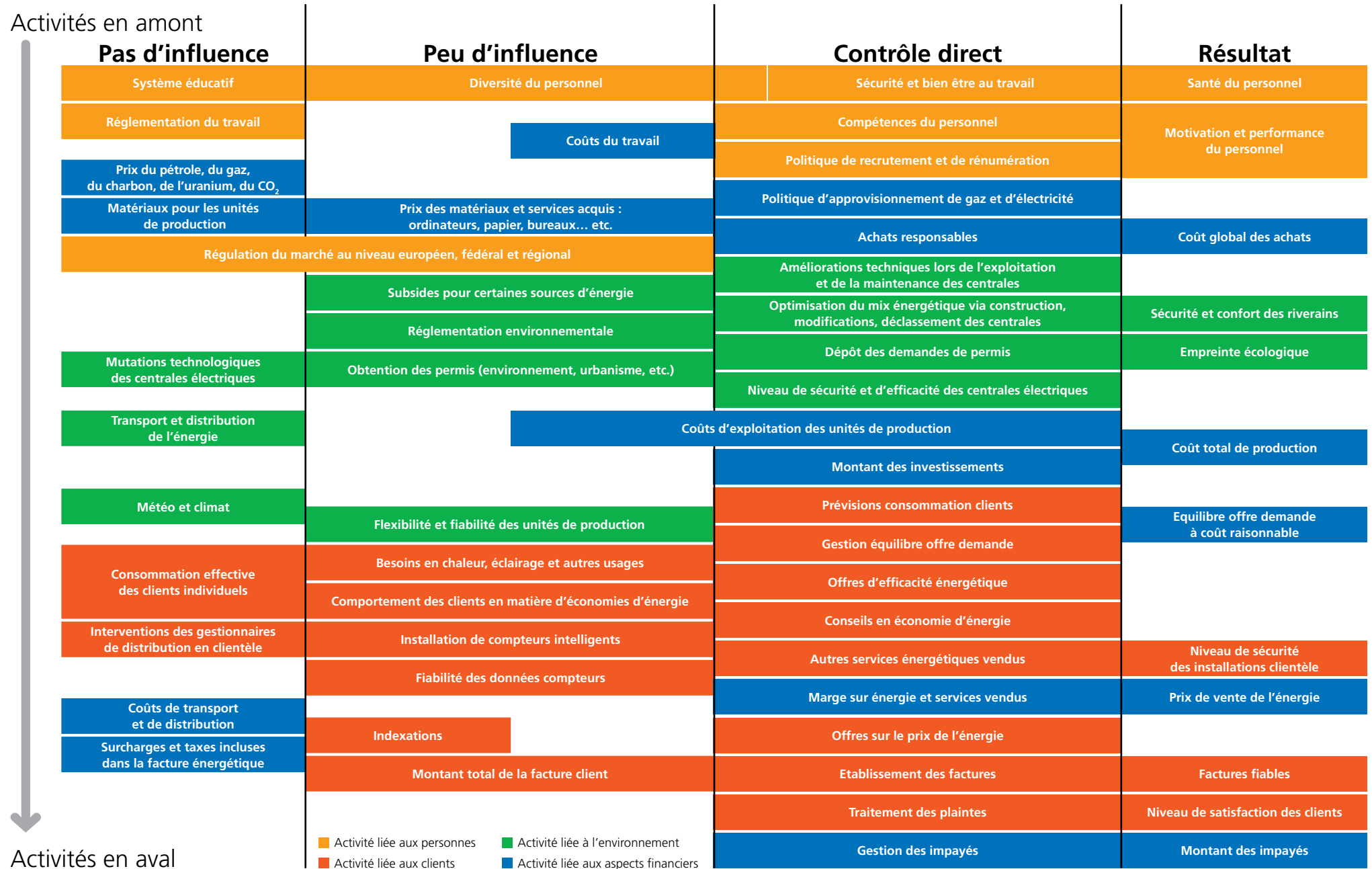
- 1 - le prix de l'énergie fournie, gaz et/ou électricité ;
- 2 - les coûts de transport et de distribution ;
- 3 - les taxes locales et fédérales, les surcharges et redevances liées aux obligations de service public (soutien des énergies renouvelables, financement des tarifs sociaux) ;
- 4 - la TVA.

Pour un ménage moyen, le prix de l'énergie représente 38 % de la facture d'électricité. Les coûts de transport et de distribution représentent un deuxième tiers de la facture (32 %), tandis que les taxes, surcharges, redevances, ainsi que la TVA représentent 30 % du total. Pour le gaz, la part énergie est d'environ 55 %.

Facture annuelle moyenne (all in) électricité pour client résidentiel (3.500 kWh/an)



Mis à part en Allemagne, la facture reçue par les ménages belges est celle qui intègre le plus de coûts additionnels à la seule fourniture de l'énergie consommée. En Flandre, près de 40 % des coûts de distribution d'électricité ne sont pas directement liés à la gestion du réseau, mais proviennent de surcharges liées aux obligations de service public. En Wallonie, cette proportion est de 23 % pour les seuls coûts de distribution, d'autres surcharges étant intégrées dans les coûts de transport. Hors coûts additionnels, le prix de l'énergie en Belgique est très comparable à celui de l'Allemagne ou des Pays-Bas, est très inférieur à celui du Royaume-Uni.





Bonne gouvernance et transparence : deux domaines dans lesquels vision ambitieuse et amélioration continue vont de pair.

Notre politique de responsabilité sociétale

En 2012, EDF Luminus s'est dotée d'une politique de responsabilité sociétale qui repose sur cinq grands piliers, en cohérence avec la stratégie de l'entreprise :

- ✓ l'éthique et la bonne gouvernance, impulsion première ;
- ✓ la satisfaction des clients, priorité permanente et absolue ;
- ✓ la recherche d'un niveau de rentabilité suffisant, fondation incontournable ;
- ✓ l'innovation, la protection de l'environnement et la sauvegarde de la biodiversité ;
- ✓ l'humain dans toutes ses dimensions : santé, sécurité, diversité, vulnérabilité et dans toutes ses composantes, internes comme externes.

Un plan d'action annuel

Pour que cette politique RSE se concrétise, plusieurs initiatives ont été lancées et suivies par le Comité exécutif dans le cadre du plan de transformation de l'entreprise lancé en 2012. Par ailleurs, un comité regroupant les fonctions clés de l'entreprise en matière de responsabilité sociétale se réunit régulièrement. Il suit l'avancement des actions menées et en suggère de nouvelles, afin que chacun puisse contribuer à l'intégration des problématiques sociétales dans sa vie quotidienne.

En 2013, le plan d'action RSE a notamment permis :

- ✓ d'identifier les fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale ;
- ✓ de faire évoluer la méthode de mesure de l'empreinte carbone de l'entreprise ;
- ✓ de mieux informer les parties prenantes via le premier rapport développement durable de l'entreprise.



EDF Luminus adhère au Pacte Mondial des Nations Unies

En complément de sa politique de responsabilité sociétale publiée en 2012, EDF Luminus a adhéré au Pacte mondial des Nations Unies en son nom propre en novembre 2013. Le Groupe EDF adhère au Pacte depuis 2001.

Ce Pacte réunit un grand nombre d'entreprises qui s'engagent à respecter dix principes portant sur les droits de l'humain, le travail, l'environnement et, depuis 2004, la lutte contre la corruption.

Au titre de son adhésion, EDF Luminus s'engage à progresser dans l'application de ces principes et doit fournir chaque année la preuve des progrès réalisés.

Les 10 principes du pacte mondial des Nations Unies

Droits de l'humain

- 1 - Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'humain dans leur sphère d'influence ; et
- 2 - A veiller à ne pas se rendre complices de violations des droits de l'humain.

Droit du travail

- 3 - Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective ;
- 4 - L'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire ;
- 5 - L'abolition effective du travail des enfants ; et
- 6 - L'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession.

Environnement

- 7 - Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement ;
- 8 - A entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement ; et
- 9 - A favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement.

Lutte contre la corruption

- 10 - Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin.

Le dialogue avec les parties prenantes : de multiples modalités

Les interactions quotidiennes d'EDF Luminus avec les différentes parties prenantes (cf. gouvernements, régulateurs, administrations, actionnaires, consommateurs, associations de protection de l'environnement, etc. p. 43), permettent d'identifier leurs principales préoccupations. Les différents thèmes ci-dessous sont d'importance variable selon les interlocuteurs.

Sécurité de l'approvisionnement en énergie. Tenir compte de cette question clé est essentiel, l'électricité et le chauffage étant considérés comme des services vitaux. EDF Luminus confronte régulièrement ses hypothèses en matière d'équilibre production-consommation à moyen et long terme avec les positions prises par les gouvernements, régulateurs ou autres instances consultatives.

Rareté des ressources et changement climatique.

Ces menaces mondiales influencent à la fois les activités quotidiennes et les décisions d'investissement, devant contribuer à réduire l'empreinte écologique de l'entreprise. En tant que producteur, EDF Luminus se doit, par exemple, de minimiser son impact sur l'environnement.

Précarité énergétique. La prolongation de la crise économique a des effets sur le budget des ménages comme des entreprises, et sur les comptes des fournisseurs comme des distributeurs.

Evolutions technologiques. Celles-ci ont également un impact sur les activités de l'entreprise : nouvelles techniques de production d'énergie, réseaux et compteurs intelligents, nouveaux modes d'interaction avec les consommateurs, etc.

EDF Luminus est notamment membre de la FEBEG (Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières), qui siège au Conseil Général de la CREG. Le Conseil Général se réunit une dizaine de fois par an, sans compter les réunions des quatre groupes de travail. Il rassemble des représentants des pouvoirs publics, des consommateurs industriels et

résidentiels, des fédérations syndicales, des gestionnaires de réseaux, des producteurs et des fournisseurs, des associations environnementales, etc., soit une quarantaine de membres. L'une de ses missions est d'être un lieu de débat sur la politique énergétique du pays.



Le Conseil Général de la CREG : un dialogue qualitatif

Daniel Van Daele, secrétaire fédéral de la FGTB, a été Président du Conseil Général de la CREG tout au long de l'année 2013.

« En tant que président du Conseil Général et du groupe de travail sur les prix, j'ai eu à cœur de faire progresser les connaissances techniques des membres du Conseil Général, et la transparence des échanges. »

Le secteur de l'énergie est très complexe, il joue un rôle clé du point de vue économique, social comme environnemental. Le Conseil Général est le lieu d'un dialogue parfois vif mais constructif, qui permet à chacun d'exprimer son point de vue. En 2013 en particulier, après de longues discussions, nous avons trouvé un accord sur les règles de qualité à appliquer aux comparateurs de prix, publics ou privés. Ceci facilite le travail du régulateur fédéral.

En 2013, nous avons apprécié qu'EDF Luminus vienne expliquer les difficultés économiques de ses centrales thermiques. En général, les questions que nous nous posons trouvent une réponse rapide et détaillée. C'est important pour que le marché belge, très tributaire du contexte international, puisse mieux fonctionner. »

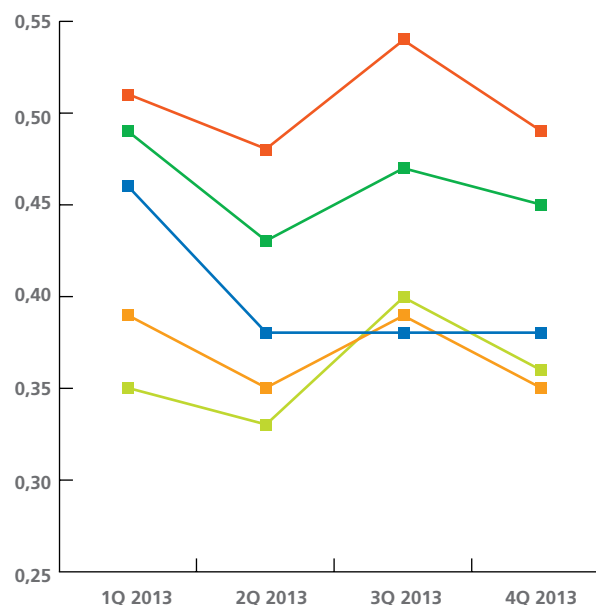
Attentes des clients : un baromètre trimestriel

Afin de compléter son analyse des attentes des parties prenantes, l'entreprise a mis en place depuis 2012 un baromètre trimestriel quantitatif. Celui-ci permet de mieux hiérarchiser les questions de société les plus importantes pour ses clients.

Mesurer l'évolution des attentes en matière de développement durable

En 2013, ce baromètre montre que la préoccupation première des clients d'EDF Luminus reste la priorité accordée à la qualité de service. Le fait que le fournisseur soit une entreprise « honnête et responsable » reste également très important, loin devant trois autres critères que sont l'encouragement aux économies d'énergie, la stabilité de l'entreprise, ou encore le souci des clients précaires. Les variations saisonnières sont peu significatives. Elles peuvent être attribuées à des exigences accrues en fin d'hiver et à l'automne. La priorité accordée à l'éthique et à la satisfaction des clients, mise en exergue dans la politique RSE de l'entreprise, reste donc tout à fait d'actualité.

Baromètre RSE : Mesure quantitative des attentes des clients Luminus



Plusieurs hypothèses sont proposées aux clients pour évaluer leurs attentes. Le graphe ci-dessus montre l'évolution trimestrielle de cinq des 12 items mesurés.

“Pour me satisfaire, l'entreprise doit :

- mettre le client au centre de ses priorités
- exercer ses activités de façon honnête et responsable
- inciter les clients à faire des économies d'énergie
- faire preuve de stabilité et offrir de la sécurité
- prendre en compte les besoins des clients les plus démunis”

Projets éoliens : un dialogue direct avec les riverains

En Wallonie, le processus d'implantation des éoliennes prévoit l'organisation d'une réunion publique d'information obligatoire avant toute demande de permis.

Chaque projet fait l'objet d'une étude d'impact réalisée par un bureau d'études indépendant. Les commentaires des riverains sont pris en compte pour faire évoluer le projet.

En 2013, des réunions publiques ont eu lieu à Nandrin, Spy, Walcourt, Nives, Emynes, Gouvy, Eupen, Dinant, Bastogne et Courcelles.

Pour en savoir plus sur les projets éoliens d'EDF Luminus : <http://edfluminus.edf.com/ce-que-nous-faisons/production-d-energie/eolien-291035.html>



Couverture de la brochure utilisée à Eupen pour présenter le projet d'implantation de trois éoliennes.

Bilan global des émissions de gaz à effet de serre : une démarche volontaire

Les émissions des installations de production d'EDF Luminus font l'objet de déclarations dès lors qu'elles dépassent un certain seuil. C'est notamment le cas du CO₂ et du NO_x, en Flandre comme en Wallonie (cf. émissions liées à la production p.43). Ces déclarations font l'objet d'audits périodiques, internes comme externes. Au-delà de ces obligations légales, EDF Luminus a souhaité mesurer son empreinte carbone globale. Ceci afin de rendre visibles les composantes les plus importantes de son empreinte et de mieux orienter ses actions de réduction.

Une méthodologie reconnue : le protocole GHG

Pour la collecte des données comme pour le calcul lui-même, c'est la méthodologie du GHG (Greenhouse Gas) Protocol qui a été utilisée. Celle-ci a été développée à l'initiative du WRI (World Resource Institute) et du WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) en consultation avec des entreprises, des ONGs et des gouvernements. Cette méthode est la plus reconnue à l'international pour la comptabilité carbone.

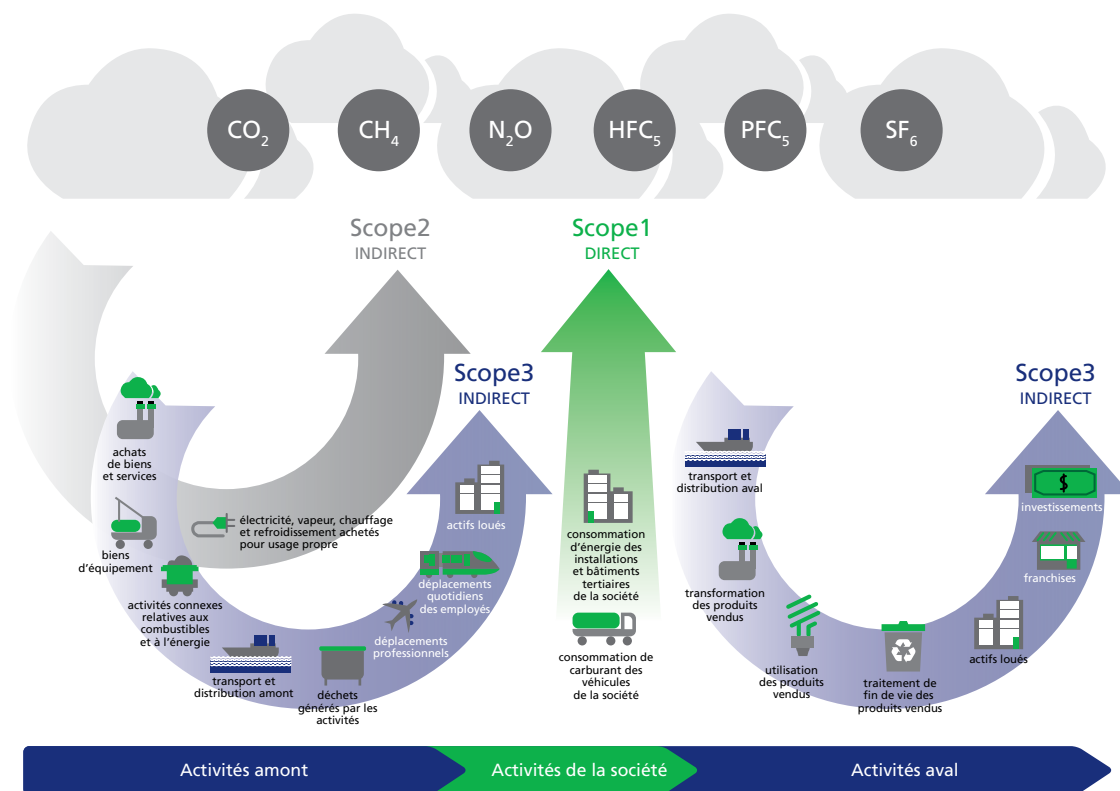
Le protocole couvre les six gaz à effet de serre du Protocole de Kyoto : dioxyde de carbone (CO₂), méthane (CH₄), protoxyde d'azote (N₂O), hydrofluorocarbures (HFC), perfluorocarbures (PFC), hexafluorure de soufre (SF₆). Les données sont présentées en tonnes de CO₂-équivalent (tCO₂e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

Le protocole GHG classe les émissions de gaz à effet de serre en trois catégories :

- ✓ le scope 1, qui regroupe les émissions directes générées par l'activité de l'entreprise (émissions des centrales alimentées en fuel ou en gaz naturel lors de la production d'électricité ; chauffage des bâtiments par des chaudières locales ; émissions des véhicules de société, etc.) ;
- ✓ le scope 2, qui comprend les émissions générées par l'énergie consommée par EDF Luminus dans ses bâtiments ;
- ✓ le scope 3, qui regroupe les émissions indirectes générées en amont et en aval : émissions liées à l'approvisionnement des centrales en combustible (extraction, transport, etc.) ou à l'achat d'électricité et de gaz revendus aux clients finaux.

Cette distinction permet d'identifier les émissions du ressort direct de l'entreprise (scope 1) et celles générées indirectement, sur lesquelles l'entreprise a plus (scope 2) ou moins (scope 3) d'influence.

Vue d'ensemble des différents scopes et sources d'émission du GHG Protocol



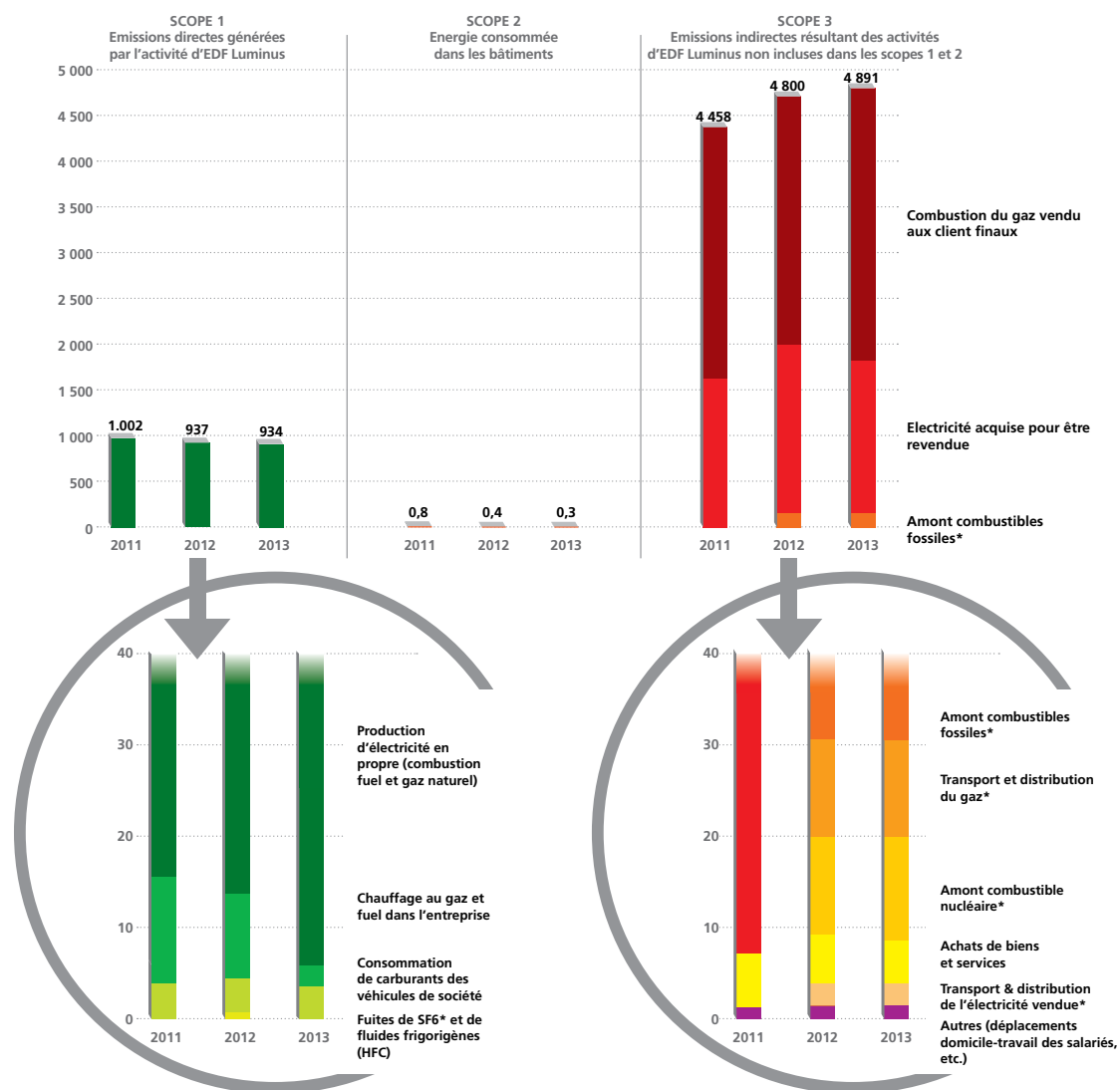
Evolution de l'empreinte depuis 2011

Le bilan de l'ensemble des émissions générées par les activités d'EDF Luminus en Belgique s'élève à 5 800 000 tonnes d'équivalent- CO_2 en 2013.

Sur le graphique ci-contre, on constate que :

- ✓ Plus de la moitié des émissions d'EDF Luminus provient de la combustion du gaz naturel vendu aux clients (cf. scope 3). Cette quantité dépend principalement de la situation économique du pays, de la part de marché d'EDF Luminus et des conditions climatiques. La consommation des clients d'EDF Luminus a augmenté de 10 % en 2013, notamment suite aux besoins de chauffage importants durant cette année froide.
- ✓ Le deuxième poste, également repris dans le scope 3, correspond à la fourniture d'électricité aux clients finaux à partir des achats effectués directement auprès d'autres producteurs d'électricité, ou bien sur les bourses d'échange d'électricité. Ces émissions ont baissé de 9 % en 2013 suite à une baisse de la demande des consommateurs et à l'augmentation de la production d'électricité en propre.
- ✓ Les émissions liées à la production d'électricité dans les centrales EDF Luminus (scope 1) représentent environ 15 % de l'empreinte totale. Ce chiffre peu élevé est dû au mix énergétique d'EDF Luminus, faiblement émetteur de gaz à effet de serre. En effet, la part d'électricité produite à partir des centrales à gaz a baissé depuis 2011. Elle n'était plus que de 42 % du total en 2013.
- ✓ Les autres émissions de gaz à effet de serre représentent un faible pourcentage du bilan total. Elles proviennent principalement des achats de biens et services, des déplacements professionnels ou domicile-travail, de l'énergie consommée dans les bâtiments et du transport et traitement des déchets. En 2013, la baisse enregistrée est due à une moindre consommation d'électricité dans certains bâtiments administratifs.

Détail des émissions selon les scopes 1, 2 et 3 (kt CO_2 e)



Source : Climact.

A noter que le périmètre de calcul des émissions a été élargi entre 2011 et 2012. Les émissions présentées pour 2011 ne prennent pas en compte les émissions de SF6 (scope 1 – très peu significatives au regard de l'empreinte globale) ni celles générées par les combustibles en amont de leur achat par EDF Luminus (scope 3), ni celles liées au transport et à la distribution d'électricité et de gaz. Ces catégories sont marquées d'un astérisque* dans le graphe et représentent moins de 200.000 t CO_2 e en 2012 et 2013, soit 3,4 % de l'empreinte totale 2013. Les fuites de SF6 et de fluides frigorigènes n'apparaissent pas sur le graphe en 2013 car elles sont inférieures à 70 tonnes.

Le contrôle et la réduction des émissions

Le bilan des émissions contribue à améliorer la connaissance des impacts environnementaux d'EDF Luminus, au-delà de la production directe d'électricité et à affiner le plan d'action de réduction des émissions directes et indirectes.

L'investissement continu d'EDF Luminus dans l'entretien et la modernisation de ses centrales et l'augmentation des sources de production renouvelables sont deux des leviers les plus importants pour réduire l'impact environnemental.

EDF Luminus poursuit néanmoins ses efforts d'information du personnel, pour faire évoluer les comportements.

Les émissions du parc automobile font l'objet d'une politique de réduction volontariste. Les déplacements en train et en vélo font également l'objet d'incitations.

Par ailleurs, ce bilan conforte EDF Luminus dans sa démarche d'accompagnement des clients dans la réduction de leurs propres émissions, à travers des conseils sur les économies d'énergie, accessibles à tous sur le site de Luminus, et des offres commerciales adaptées (cf. €-Monitor page 28 et offres entreprises pages 30-31).

Emissions du parc automobile : réduction effective

La baisse des émissions moyennes de CO₂ générées par le parc automobile d'EDF Luminus se poursuit. Cela est dû au fait que les voitures de société sont systématiquement remplacées par des véhicules moins polluants et que des décisions volontaristes ont permis de réduire le taux d'émission maximum autorisé pour les voitures de société. En particulier, le Comité exécutif avait pris la décision en 2012 de réduire le taux d'émission maximum autorisé par véhicule à raison de 4g/km chaque année durant quatre ans.

Résultat tangible de ces mesures : de 138 g/km en 2011, les émissions moyennes sont descendues à 126 g/km en 2013, soit une baisse de 8 %.

En 2013, 87,4 % des véhicules EDF Luminus (soit 6,5 % de plus qu'en 2012) émettaient moins de 145 g/km, tandis que 78 % des véhicules diesel belges en leasing émettaient moins de 145 g/km en 2012 (source : Renta, Rapport intermédiaire 2012-2013).

Moyenne des émissions de CO₂ du parc automobile (g/km)



Source : EDF Luminus.



Le 9 décembre 2013, EDF Luminus et Blue-mobility ont signé un partenariat à Hasselt, en présence de Ingrid Lieten, Ministre flamande de l'Innovation et de Hilde Claes, Bourgmestre de Hasselt. Cette ville, dans laquelle EDF Luminus emploie près de 400 personnes, a prévu la mise à disposition de 30 vélos électriques partagés.

Mobilité électrique partagée : partenariat avec Blue-mobility

Au-delà des efforts réalisés en interne, EDF Luminus encourage également la mobilité décarbonée en externe.

Blue e-bikes : le premier système automatique de location de vélos électriques en milieu urbain

Le partenariat avec Blue-mobility en faveur des vélos électriques partagés s'inscrit dans le cadre de la plate-forme expérimentale flamande *Olympus*, une des cinq plates-formes du *Vlaamse Proeftuin voor elektrische voertuigen* (plate-forme expérimentale flamande pour les véhicules électriques).

Blue-mobility est un projet de vélos partagés proposé par la SNCB-Holding et FIETSenWERK asbl, depuis 2011, au départ de 41 gares du pays. Grâce à la collaboration entre EDF Luminus et Blue Mobility, le volet des coûts opérationnels correspondant à 80 vélos électriques est couvert.

Les Blue e-bikes sont disponibles 24h/24 et 7j/7 à différents points de location équipés d'une station de recharge automatique. A fin décembre 2013, ils pouvaient être loués dans les villes de Hasselt, Gand, Ottignies, Namur, Liège, Mons et Bruxelles.

Précarité énergétique : deux actions ciblées

Un contact personnalisé avec les clients en difficulté

Malgré les efforts fournis pour calculer au plus juste les acomptes mensuels, certains clients peuvent faire face à des difficultés de paiement momentanées. La situation des clients qui en font la demande est étudiée par le service clientèle, qui étudie les possibilités d'échelonner la facture annuelle.

En 2013, le nombre de plans de paiement accordés aux clients par le service commercial d'EDF Luminus a augmenté de 7 %. L'hiver froid et prolongé est la cause principale de cette augmentation, qui a généré des factures de gaz plus élevées que prévu pour un nombre plus élevé de clients.

Depuis 2012, EDF Luminus a pris des engagements précis pour ne pas aggraver la situation des clients vulnérables : les clients sont contactés pro-activement lorsque leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ; les demandes des clients dont la situation les expose à des coupures sont traitées en priorité. Enfin EDF Luminus s'efforce de favoriser les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale.

Plans de paiement accordés en 2013

Nombre de plans de paiement accordés en 2013, pour des factures dues depuis plus de 30 jours, hors mise en place d'un règlement collectif de dettes.



Source : EDF Luminus.

Economies d'énergie : partenariat avec la Fédération Ressources et écoconso

La Fédération Ressources regroupe des entreprises d'économie sociale impliquées dans la collecte, le tri, la réutilisation et la valorisation de tous types de déchets. En se regroupant sous le label electroREV, synonyme de qualité, les associations membres de Ressources remettent à neuf des appareils électroménagers et les mettent en vente en seconde main. Ces appareils sont garantis six mois.

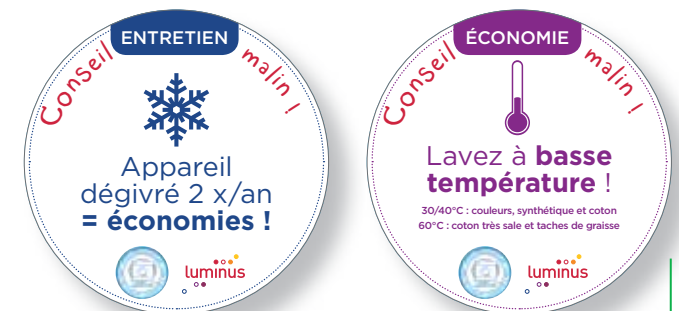
EDF Luminus apporte son soutien à la Fédération Ressources depuis fin 2011. Les actions sont menées avec l'appui et l'expertise d'écoconso, asbl spécialiste des modes de consommation respectueux de l'environnement.

En 2013, plusieurs actions ont pu être menées, afin de favoriser les économies d'énergie chez les clients fréquentant les 23 points de vente de la fédération :

- ✓ réédition de modes d'emploi comportant des conseils sur la manière d'économiser l'énergie lors de l'utilisation des appareils électro-ménagers ;
- ✓ création d'autocollants apposés sur les appareils les plus vendus, pour en favoriser l'utilisation économe et le bon entretien ;
- ✓ édition d'une brochure démontrant que l'achat d'un lave-linge de seconde main peut contribuer à réduire son empreinte écologique.



Remise à neuf d'un sèche-linge dans l'atelier Le Hublot, titulaire du label electroREV. L'asbl Nouveau Saint-Servais, entreprise de formation par le travail qui gère l'atelier situé à Namur, est membre de la Fédération Ressources.



Autocollants « économies d'énergie » apposés sur les lave-linge et réfrigérateurs bénéficiant du label electroREV



Etre à l'écoute de nos clients, c'est leur proposer un service 5 étoiles, et faire évoluer nos offres en permanence, pour mieux répondre à leurs besoins, au-delà de la fourniture d'énergie.

Satisfaction client en nette progression

EDF Luminus mesure la satisfaction de ses clients de plusieurs façons. Ceci permet de bien comprendre les motifs de non satisfaction des clients et l'évolution de leurs attentes, afin de proposer des améliorations permanentes de la qualité de service.

Un premier indice global est déterminé à partir d'une enquête trimestrielle menée auprès de 2 000 consommateurs. Cet indice montre que le niveau de satisfaction des clients est demeuré supérieur ou égal à 7/10 au cours des trois dernières années, le résultat 2013 étant le plus élevé, avec un chiffre moyen de 7,3/10.

Des résultats en hausse pour l'ensemble des indicateurs

En 2011, une mesure de la satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle d'EDF Luminus a été instaurée afin de permettre un suivi précis des performances et d'établir des comparaisons avec les niveaux de service atteints dans d'autres secteurs économiques. Les résultats à fin 2013 montrent une évolution positive depuis 2011. Sur le segment B2C, la satisfaction 2013 atteint 7,8 au lieu de 7,5 en 2011. Sur le marché B2B, la satisfaction a également progressé, avec un score moyen de 7,5 en 2013.

Degré de satisfaction des clients, dans les six mois après un contact avec le service clientèle EDF Luminus



Source : EDF Luminus.

La satisfaction des clients est également mesurée six mois après un contact, afin de vérifier si les résultats obtenus à court terme ont persisté. Selon Henri Buenen, Customer Service Director, « ces résultats montrent également une nette progression sur l'année 2013, confirmée par l'attribution du label 5 étoiles en Flandre ».



Cinq étoiles pour le Service Clientèle : le travail d'équipe récompensé

En juillet 2013, le service client d'EDF Luminus a obtenu le plus haut niveau de notation décerné par le régulateur flamand.

L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables adressées au régulateur flamand et au service fédéral de médiation de l'énergie. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Le niveau 5 correspond à un maximum de trois plaintes reçues pour 5000 clients.

Atteindre le niveau le plus élevé pour le premier trimestre 2013 et tout au long de l'année 2013 a été rendu possible grâce à la création d'une équipe pluridisciplinaire, au sein du service clientèle, qui favorise la prise en charge et la résolution de tout mécontentement client dans les 24 heures. Plusieurs unités d'EDF Luminus Retail ont contribué à la réussite du projet : Customer service Liège & Hasselt, B2B, Operations, Marketing, Sales.

Pour Kathleen Vanden Boer et Yves Duchesne, team coaches à Hasselt et à Liège :
« Pour obtenir les cinq étoiles, il n'a pas été nécessaire de renforcer les équipes, ou de modifier de fond en comble les procédures ou les outils informatiques. Nous avons déjà tout à disposition : nos collègues, leurs compétences et leur motivation. Mais il a tout de même fallu faire évoluer l'état d'esprit, pour qu'il soit orienté « client et vraie solution » en toutes circonstances. Identifier rapidement les actions prioritaires sur chaque dossier, assurer le suivi, rassurer les clients sur leur situation représente un engagement quotidien. La responsabilisation du personnel et le défi de transformer chaque mécontentement en satisfaction ont été les moteurs de cette réussite. »

A noter que le nombre de plaintes enregistrées en Wallonie et sur la région Bruxelles est du même ordre qu'en Flandre, et qu'en conséquence EDF Luminus pourrait bénéficier d'un label équivalent, dans le cas où une certification de ce type serait en vigueur.

Services durables pour les clients résidentiels

Les clients d'EDF Luminus peuvent contribuer à la préservation des ressources naturelles de plusieurs façons :

- ✓ en privilégiant la domiciliation ou les factures électroniques ;
- ✓ en surveillant leur consommation via le service €-Monitor ;
- ✓ en utilisant les conseils en économies d'énergie accessibles via le site internet de Luminus.

Facturation : consommation de papier en baisse

EDF Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation, afin de réduire les coûts et la consommation de papier. Fin 2013, plus de 57 % des factures mensuelles étaient émises sans impression de papier au lieu de 45 % en 2009.

Factures mensuelles émises sans utilisation de papier



Source : EDF Luminus.

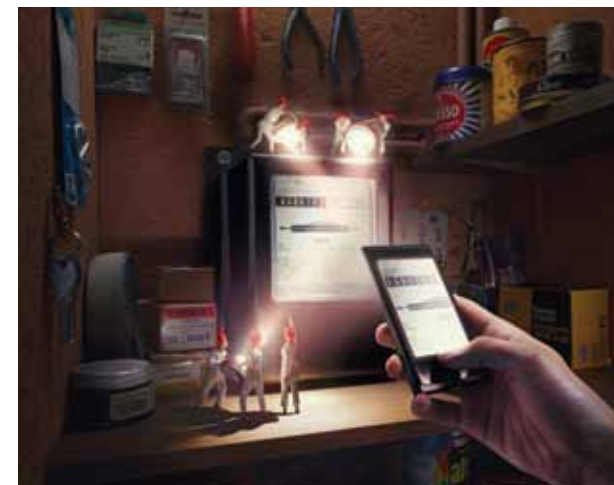
En 2013, EDF Luminus a également encouragé ses clients à échanger des astuces pour économiser l'énergie. Celles-ci ont été publiées sur le site internet de Luminus.

€-Monitor : aider les clients à mieux gérer leur budget énergie

Avec le service €-monitor, les clients d'EDF Luminus peuvent bénéficier d'un service qui permet de mieux gérer leurs acomptes mensuels, pour éviter les surprises désagréables lors du décompte final.

€-Monitor est un service gratuit, inclus dans l'ensemble des tarifs en 2013. Il est accessible par internet ou via un smartphone. Il suffit de s'inscrire sur le site internet de Luminus et de saisir ses index gaz et électricité pour voir s'afficher l'acompte mensuel idéal pour minimiser le montant du décompte final. Le client reste libre de faire les démarches pour adapter ou non son acompte, qui doit rester réaliste. Les clients interrogés en 2013 soulignent la facilité et la clarté d'utilisation de ce service.

Selon Jeroen Demeester, Directeur Marketing, « Nous constatons que l'utilisation de cette application a des effets très positifs. En général, les clients qui souhaitent s'informer pro-activement sur leur situation budgétaire sont aussi attentifs à maîtriser leur consommation. €-Monitor leur donne les moyens de mieux contrôler leur budget, en temps réel et 24 heures sur 24 ».



Le service €-Monitor a fait l'objet d'une campagne publicitaire en 2013.

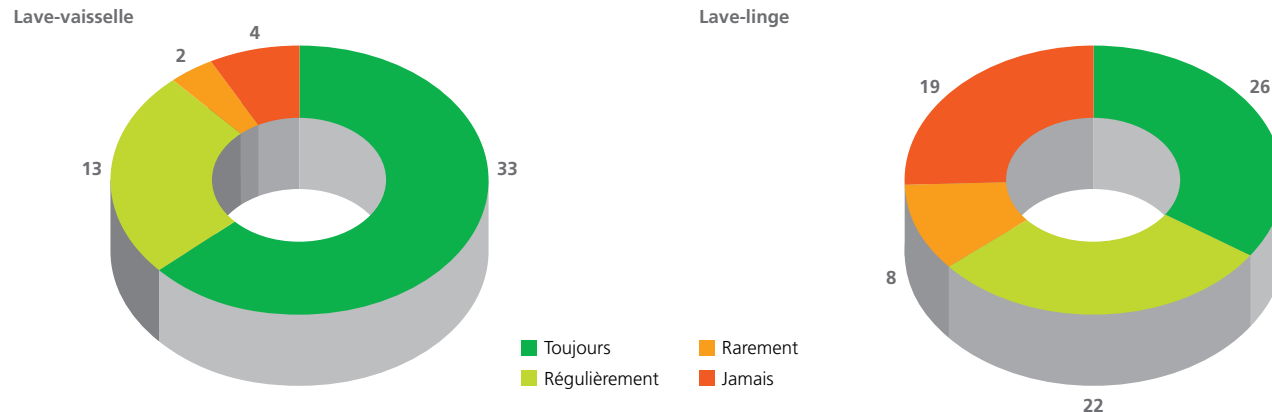
Flexibilité de la consommation résidentielle : premiers résultats encourageants

EDF Luminus participe à Linear, un projet de recherche bénéficiant du soutien du gouvernement flamand (www.linear-smartgrid.be). Ce projet associe Energyville (collaboration de l'Université de Louvain, VITO et IMEC), iMinds, les gestionnaires de réseaux EANDIS et INFRAX, mais aussi des entreprises comme Telenet, Belgacom, Fifthplay, Miele, Viessman et Laborelec. Il s'agit d'étudier l'émergence d'une « demande active » (*Demand Response*) chez les clients résidentiels, afin de mieux faire coïncider la consommation et la production d'énergie éolienne et solaire.

Pour savoir dans quelle mesure les clients résidentiels peuvent faire preuve de souplesse vis-à-vis de leurs appareils électroménagers, environ 200 familles ont été équipées d'appareils intelligents.

Une enquête sur la demande active menée dans le cadre du projet Linear

La moitié a répondu à une enquête réalisée en septembre 2013. Celle-ci a permis de mieux comprendre les motivations et le comportement des familles.



Dans le cadre du programme, les familles peuvent opter pour le démarrage immédiat de l'appareil ou planifier la fin du programme, permettant à Linear de démarrer l'appareil au moment le plus opportun. L'enquête montre que pour la plupart des familles la flexibilité est devenue une habitude. Les lave-linge et sèche-linge obtiennent un score comparable au niveau flexibilité, mais le champion toutes catégories est le lave-vaisselle.

80 % des participants indiquent qu'ils vérifient leur consommation au moins quelques fois par mois et un tiers économise déjà de l'énergie depuis le remplacement de leurs appareils ou la gestion plus consciente de leur consommation.

Pour en savoir plus, <http://www.linear-smartgrid.be/?q=nieuwsbrieven> (en néerlandais).

Témoignage d'Edwin Steffens



Il est en réalité très facile de s'adapter à la flexibilité des appareils ménagers. Au début, il nous est arrivé d'oublier de démarrer le lave-vaisselle, parce qu'il se trouve dans une armoire. Nous craignions que nos deux chiens n'apprécient pas que les appareils se mettent en marche en pleine nuit, mais nos craintes étaient injustifiées. Les chiens ne sont pas perturbés et nous n'entendons pas les appareils non plus. C'est surtout le lave-vaisselle qui donne de bons résultats. Avant, nous l'enclenchions après le repas du soir, et nous effectuons le même geste aujourd'hui, ou presque. Par contre, comme mon épouse aime faire la lessive le week-end, la flexibilité du lave-linge et du sèche-linge n'est activée que pour les dernières machines.



Témoignage de Penny De Beleyr

Avec une famille de cinq personnes, la vaisselle s'amoncelle vite et la lessive a tendance à traîner un peu plus. Chez nous aussi, c'est le lave-vaisselle qui remporte la palme. Au début, je me faisais un peu de souci pour le sèche-linge : était-ce bien d'y laisser le linge humide pendant toute la nuit ? Il ne nous a pas fallu longtemps pour nous apercevoir que le tambour faisait régulièrement un tour pour que tout reste frais. En général, nous remplissons le lave-linge, le sèche-linge ou le lave-vaisselle le soir en planifiant la fin du programme pour le lendemain soir. Nous tirons ainsi au maximum profit de la flexibilité. De toute manière, nous n'avons pas besoin de ces machines quand nous allons travailler ni pendant que nous dormons.

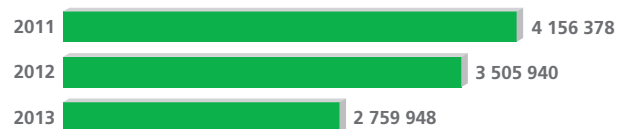
Des offres responsables pour les entreprises

Contrats garantis verts pour les sociétés

La formule Business d'EDF Luminus donne aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti d'une garantie 100 % électricité verte. Cette formule est accessible aux grandes entreprises, aux administrations publiques, aux hôpitaux et aux institutions éducatives. Les garanties d'origine permettent de retracer le type d'énergie (éolienne, solaire, hydroélectrique ou cogénération de qualité), le site de production, etc., et ce, pour chaque MWh fourni. EDF Luminus utilise en partie sa propre production renouvelable pour fournir ses garanties d'origine, mais effectue également des achats de complément sur les marchés internationaux pour satisfaire les besoins de ses clients.

Le volume d'électricité vendu par le biais de cette formule baisse régulièrement depuis 2011, du fait de la crise économique d'une part, mais aussi en raison de l'évolution du cadre réglementaire, moins favorable du point de vue de la fiscalité applicable depuis 2011.

Volumes consommés dans le cadre des contrats garantis verts (MWh)

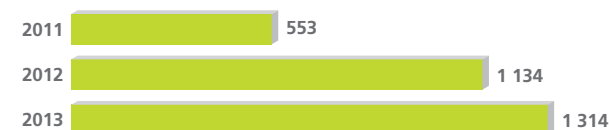


Source : Déclarations aux régulateurs dans le cadre du reporting sur les garanties d'origine.

Rachat de l'électricité dite « verte » produite par les entreprises

L'un des services proposé par Luminus Business aux entreprises consiste à leur acheter l'électricité renouvelable produite par leurs propres installations, lorsque la quantité générée dépasse leurs besoins de consommation.

Contrats Green Power (points d'accès)

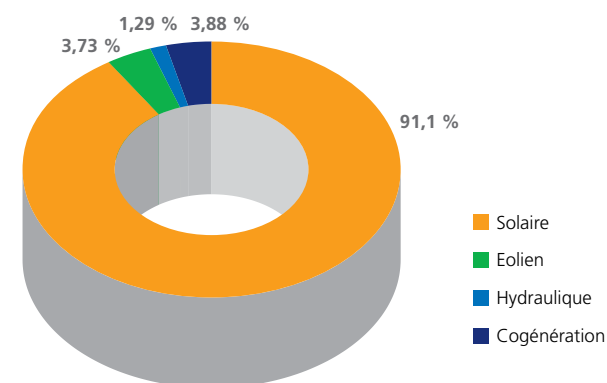


Source : EDF Luminus.

Le nombre de clients bénéficiant d'un contrat « Green Power » est en augmentation en 2013, comme en 2012. Ce phénomène reflète à la fois la croissance des installations photovoltaïques en Belgique et le caractère attractif de l'offre d'EDF Luminus.

En 2013, la majeure partie de l'énergie acquise via les contrats Green Power provient encore de panneaux photovoltaïques.

Type d'énergie acquise en 2013



Source : EDF Luminus.

La plate-forme trading : un nouveau service sur mesure pour les auto-producteurs

En 2013, EDF Luminus a mis en place un nouveau service pour les clients qui produisent des volumes importants d'énergie. Grâce à l'interface web mise à disposition, ces clients peuvent transmettre les volumes prévus et fixer eux-mêmes les prix auxquels ils sont prêts à acheter ou à vendre, en quelques clics de souris.

Le client peut communiquer très facilement les adaptations des volumes qu'il souhaite produire en fonction des conditions de marché. Il peut également consulter sa production historique de quart d'heure en quart d'heure, ses gains et ses coûts, et adapter son offre si nécessaire pour obtenir les meilleures conditions.

Les clients apprécient particulièrement les fonctionnalités et la facilité d'utilisation de la plateforme, comme en témoigne **Tom Vlaemynck**, serriste à Deinze.



Pour Gregory Michiels, Director, Portfolio Management :
« ce système entièrement automatisé répond à une nécessité : nos clients veulent, eux aussi, anticiper les conditions de marché en pleine évolution. Un pas supplémentaire qui nous permet de nous distinguer de nos concurrents. »

« Pour cultiver des tomates sous serre, il faut beaucoup de chaleur. Nous avons choisi de nous équiper d'une cogénération dont la puissance est fonction de nos besoins de chaleur. La puissance thermique est de 9,5 MW, tandis que la puissance électrique s'élève à 7,5 MW. Grâce à cette installation, nous n'avons besoin d'une chaudière classique supplémentaire pour chauffer la serre qu'en cas d'urgence. Et nous pouvons utiliser le CO₂ issu des gaz de combustion pour les serres. Celui-ci est diffusé sous les plantes, avec la chaleur. »

En revanche, je n'ai pas besoin de toute l'électricité produite. Accéder à la plate-forme trading d'EDF Luminus me permet donc de gérer ma cogénération de la façon la plus optimale. Je peux choisir de vendre l'énergie produite sur le marché long terme ou sur le marché court terme et saisir les opportunités qui se présentent. Grâce à la collaboration avec EDF Luminus et à la plate-forme trading, je peux rentabiliser ma production de tomates. »

Des services énergétiques adaptés aux entreprises

En 2013, EDF Luminus a complété sa gamme d'offre de services vis-à-vis des entreprises.

Outre l'offre High Voltage, qui facilite la mise en conformité avec la loi applicable aux cabines haute-tension, et l'offre Condensators, qui permet d'éviter des pénalités pour surcharge du réseau de transport et de distribution électrique, EDF Luminus a lancé en 2013 l'offre Relighting, qui facilite la rénovation des installations d'éclairage. En effet, après étude, les spécialistes d'EDF Luminus proposent de financer les modifications qui permettront d'obtenir un meilleur confort et une meilleure sécurité au travail, tout en réduisant la facture. Niveau d'intensité lumineuse, élimination des zones d'ombre et des éblouissements... les mesures proposées contribuent aussi à l'amélioration de la productivité.

EDF Luminus propose également aux entreprises le service You Balance, qui permet aux clients d'être rémunérés lorsqu'ils autorisent la réduction de leur approvisionnement électrique lors des pics de consommation. En effet, les process mis en œuvre par certains consommateurs industriels et tertiaires peuvent être brièvement suspendus, sans aucun impact sur la qualité de la production. C'est notamment le cas des installations de réfrigération, pompage, séchage, air conditionné, cogénération, etc. You Balance favorise les économies d'énergie, réduit la production de CO₂ et facilite l'équilibrage du réseau durant les heures de pointe.

Partenariat avec la Province de Liège : des avancées concrètes

La Convention signée entre la Province de Liège, EDF et EDF Luminus, axée sur l'élaboration de projets pour des Villes et Communes durables a porté ses premiers fruits sur le terrain en 2013. Parmi les projets pilotes réalisés en 2013, l'un concerne l'efficacité énergétique, l'autre la mobilité électrique.



Réunion du Conseil provincial le 9 octobre 2013. Raoul Nihart, chef de projet EDF Luminus en charge du partenariat, présente aux conseillers provinciaux l'avancement du projet de monitoring énergétique à la haute école de la province.

Le monitoring énergétique

Le monitoring énergétique consiste à mesurer en continu les consommations d'un bâtiment, pas seulement au niveau des compteurs principaux, mais également en installant des sous-compteurs digitaux à différents endroits. Ceux-ci permettent d'observer le comportement d'un bâtiment et de déceler d'éventuelles anomalies de consommation, passées inaperçues.

En 2013, deux projets ont été menés avec le support de NetSeenergy, filiale du Groupe EDF. Le premier, à la piscine olympique de Seraing, a abouti en août 2013. Le second a commencé en septembre à la Haute Ecole Provinciale d'ingénieurs.

Localisation des infrastructures de charge pour les véhicules électriques

Le centre de recherche EIFER du Groupe EDF, situé en Allemagne, a développé un outil d'aide à la décision pour permettre aux collectivités de localiser les bons emplacements en vue d'installer des bornes de chargement pour véhicules électriques. Dans le cadre du Projet **Smart city Liège**, EDF Luminus a proposé une application de cet outil à l'ensemble du territoire de la Province, soit 84 villes et communes.

L'outil intègre une multitude de données d'ordre géographique telles que la localisation des grands employeurs, des centres commerciaux, des installations sportives, des attractions touristiques, des zones d'habitat, des parkings publics, des routes, des gares de trains et bus, des aéroports, des bornes électriques existantes, etc. Il intègre également de nombreuses données socio-économiques telles que la densité de population, le nombre et la localisation des ménages disposant de plusieurs véhicules, la densité de logement, les revenus moyens par ménage et par commune, etc.

L'outil permet ensuite de répartir le nombre de points de chargement par type de zone et par commune, en tenant compte de facteurs de pondération définis en collaboration étroite avec la Province de Liège. Chaque combinaison de facteurs de pondération définit un scénario et plusieurs scénarios ont ainsi été élaborés.

André Gilles, Député provincial - Président :

« Construire un territoire intelligent et durable, dans une logique supracommunale, suppose de se doter d'outils efficaces. En matière de mobilité électrique et plus spécifiquement de localisation des infrastructures de charge, EDF Luminus a mis à notre disposition un bel outil et son expertise pour nous permettre d'opérer des choix judicieux dans ce domaine. »

L'outil a été appliqué au cas spécifique des parkings EcoVoiturage. Il s'agissait en effet de déterminer, pour le compte de la Province de Liège, quels sont les parkings à équiper en priorité d'infrastructures de chargement visant à favoriser le co-voiturage et l'utilisation des transports en commun. Grâce à l'outil EVITA, les parkings ont été classés en cinq catégories de priorités différentes.



Exemple de visualisation en trois dimensions d'un Point EcoVoiturage.



Nos résultats financiers : un engagement de tous les instants dans un environnement difficile.

Fort impact de la baisse des prix sur le résultat 2013

Chiffre d'affaires stable

Le chiffre d'affaires d'EDF Luminus est resté stable en 2013, malgré la forte baisse des prix de vente mise en oeuvre début 2013 et la persistance d'un marché extrêmement concurrentiel.

En effet, ces effets ont été partiellement compensés par :

- ✓ la hausse des coûts de transport de l'électricité en Wallonie, suite à l'obligation de rachat des certificats verts des auto-producteurs imposée à Elia (les coûts de transport et de distribution doivent être payés aux gestionnaires des réseaux et refacturés aux clients) ;
- ✓ l'augmentation des volumes vendus dans le cadre des services auxiliaires fournis au gestionnaire de réseau de transport (demande de flexibilité en hausse) ;
- ✓ l'augmentation des volumes de gaz vendus, notamment auprès des clients résidentiels, en raison des températures froides du premier semestre 2013.

Chiffre d'affaires annuel en milliards d'euro



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2014.

Forte baisse du résultat net

Depuis 2011, le résultat net d'EDF Luminus subit une dégradation significative. En 2013, il ne représente plus que 0,9 % du chiffre d'affaires.

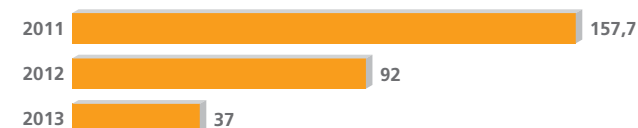
Le résultat net 2013 est en particulier affecté par les facteurs suivants :

- ✓ la forte baisse des prix proposés aux clients résidentiels en tout début d'année 2013 ;
- ✓ l'arrêt jusqu'en juin 2013 de deux des quatre réacteurs dans lesquels EDF Luminus détient une part de 10,2 %, Doel 3 et Tihange 2, en raison d'indications de défauts détectées sur les cuves de ces réacteurs ;
- ✓ le montant de la contribution nucléaire, qui reste très élevé (le montant total était de 475 millions d'euro en 2013) ;
- ✓ la faible rentabilité des centrales thermiques, en raison de leur moindre utilisation hors heures de pointe d'hiver et équilibrage du réseau ; certains actifs, dont la mise sous cocon ou la fermeture ont été notifiées aux autorités, ont dès lors fait l'objet d'une dépréciation accélérée ;
- ✓ la modification à la baisse, depuis 2012, du système de remboursement du tarif social aux fournisseurs.

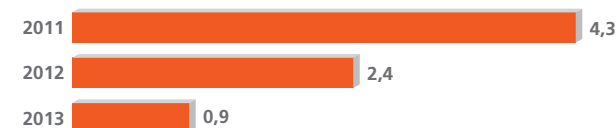
Ces évolutions défavorables ont conduit l'entreprise à renforcer

le plan de réduction des coûts lancé en 2012, ce qui a permis de réduire les coûts fixes de 10 % en 2013. Cela s'est traduit transitoirement par une charge exceptionnelle liée à la réorganisation de l'entreprise et au financement du plan de mise en disponibilité d'une cinquantaine de salariés statutaires.

Résultat net en millions d'euro



Résultat net en % du chiffre d'affaires



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2014.

Des investissements en hausse pour construire l'avenir

En 2013, EDF Luminus a lancé une dynamique volontariste et ambitieuse de croissance de l'éolien. Ainsi entre 2011 et 2013, les investissements consacrés au développement de notre parc éolien ont été multipliés par trois.



Rénovation de la centrale hydroélectrique de Lixhe, décembre 2013 : la machine à béton va être mise en marche pour reconstruire le conduit hydraulique aval. La rénovation de cette centrale a mobilisé 4 millions d'euro en 2013, sur un total prévu de 12 millions sur deux ans.

Les principaux investissements de l'année 2013, deux fois plus élevés qu'en 2011, ont été consacrés :

- ✓ au développement éolien, qui a représenté plus des deux-tiers des investissements dans le parc de production d'EDF Luminus, et près de 40 % du total des investissements ;
- ✓ à la rénovation de la centrale de Lixhe, qui aura mobilisé 12 millions d'euro d'ici fin 2014 ;
- ✓ à la modernisation des systèmes informatiques.

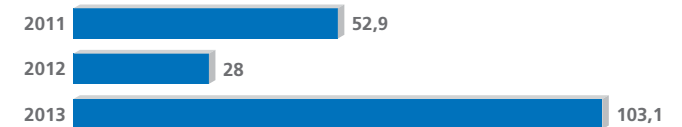
Des décisions importantes en 2013

Fin 2013, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus a décidé d'investir dans la rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne, afin de remplacer deux groupes turbo-alternateurs dont la mise en service est prévue en 2015, pour un montant total de 9 millions d'euro sur deux ans.

Le Comité exécutif d'EDF Luminus a également décidé en 2013 d'investir dans la modernisation de la centrale électrique de Ham, qui alimente le réseau de chaleur de la ville de Gand. En 2014, deux unités de cogénération seront donc installées et deux brûleurs fuel remplacés par des brûleurs gaz, pour un montant total de 4,9 millions d'euro.

Au total, ce sont près de 100 millions d'euro qu'EDF Luminus prévoit d'investir dans les énergies renouvelables en 2014.

Investissements en millions d'euro



Source : EDF Luminus.

Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2 % de quatre centrales nucléaires belges, EDF Luminus est tenu de contribuer aux coûts d'exploitation et de maintenance de ces centrales, à hauteur de sa quote-part. L'entreprise participe également à la constitution des provisions gérées par Synatom, tant en ce qui concerne le démantèlement que la gestion du combustible irradié. Tous les trois ans, Synatom fournit à la Commission des Provisions nucléaires la méthodologie de constitution des provisions, soit l'approche stratégique sous-jacente, les programmes de développement et de mise en œuvre, l'estimation des moyens financiers nécessaires, ainsi que les calendriers de réalisation et de paiement.

Une situation financière équilibrée

Un bilan solide

Le total du bilan au 31 décembre 2013 s'établit à 1 880 millions d'euro, en diminution de 0,4 millions d'euro par rapport à 2012.

Le montant des capitaux propres s'élève à 856,5 millions d'euro, dont 490,8 millions d'euro de capital.

Dette financière stable

La situation financière d'EDF Luminus lui permet de financer son programme d'investissement. En particulier, la dette long terme reste stable et limitée à cent millions d'euro.

EDF Luminus prévoit de poursuivre ses investissements, notamment dans le domaine des énergies renouvelables, pour préparer son avenir dans un marché en mutation.

Impôts et contributions

En 2013 comme en 2012, le montant de l'impôt sur les sociétés versé par EDF Luminus a fortement baissé, en raison d'une baisse importante du résultat net.

Certaines des taxes dues par EDF Luminus ont également baissé, en raison de la réduction des effectifs et de la moindre utilisation des centrales thermiques.

Le total des taxes et contributions payé par EDF Luminus reste néanmoins très élevé, notamment en raison de la contribution nucléaire. Celle-ci a été fixée à un total de 550 millions d'euro en 2012, puis à 475 millions d'euro en 2013, annulant toute la marge bénéficiaire d'EDF Luminus sur sa quote part des unités de production nucléaires belges.

Au total, en 2012, le montant total des taxes payé était équivalent au résultat net de l'entreprise. En 2013, ce total représente plus de 150 % du résultat net.

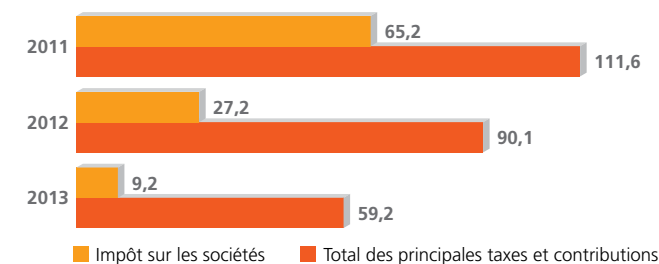
Dividendes en baisse

L'Assemblée Générale du 29 avril 2014 a approuvé l'affectation du bénéfice net après impôts de l'exercice 2013 comme suit :

- ✓ 1,85 million d'euro (5 % de 37 millions d'euro) sont affectés à la réserve légale, en conformité avec la loi ;
- ✓ 60 % du solde est distribué au titre de dividendes versés aux actionnaires, pour un montant de 21 millions d'euro (au lieu de 43,74 millions d'euro en 2012) ;
- ✓ le solde est transféré aux autres réserves, pour un montant de 14 millions d'euro.

Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2014.

Impôts et contributions versés en millions d'euro



EDF Luminus est notamment soumis au paiement de la taxe foncière, de la taxe industrielle, des taxes sur la force motrice et les eaux usées, et à la contribution nucléaire.

Source : EDF Luminus.



Flexibilité et créativité : deux nécessités pour adapter le parc de production aux besoins du marché.

Production en propre : nouvelle baisse de la production thermique

Le volume total de production propre d'EDF Luminus a beaucoup baissé depuis 2011, en raison de la plus faible utilisation des centrales à gaz. Entre 2010 et 2011 en effet, la production des centrales à gaz a diminué de moitié (elle était de 5 054 GWh en 2010) et a continué à baisser depuis.

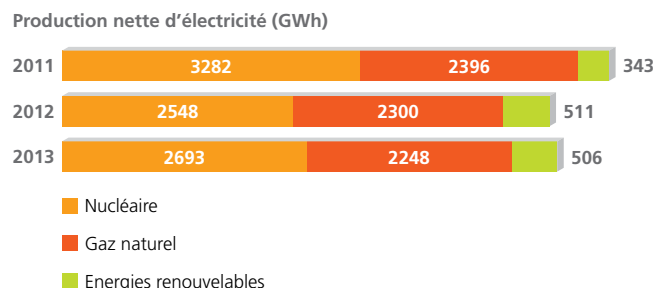
Les centrales gaz sont de moins en moins utilisées en raison notamment de la baisse des coûts du charbon et du CO₂, des surcapacités thermiques dans les pays avoisinants, du fait de la crise économique persistante, et du fort développement des énergies renouvelables.

Les centrales à gaz continuent cependant de jouer un rôle essentiel en matière de sécurité d'approvisionnement, en particulier durant les pics horaires hivernaux. Pendant le reste de l'année, elles sont de moins en moins utilisées (-55 % entre 2010 et 2013), sauf dans le cadre de la fourniture de capacités de réserve et de services auxiliaires au gestionnaire du réseau de transport.

La centrale de Ringvaart a par exemple fonctionné près de 7 200 heures en 2013, dans le cadre de la fourniture de services systèmes dits R1 (réglage primaire*) et R2 (réglage secondaire**). Durant la période d'arrêt planifiée de la centrale de Ringvaart, le cycle combiné de Seraing a pu prendre le relais sur ces services.

Depuis 2012, grâce à une série d'adaptations, les principales centrales thermiques d'EDF Luminus (Ringvaart, Ham, Angleur et Seraing) sont aptes à fournir le réglage primaire ou secondaire.

A noter qu'en 2012 comme en 2013, l'arrêt prolongé des centrales de Doel 3 et Tihange 2, dont EDF Luminus détient 10,2 %, s'est traduit par une baisse de la production d'origine nucléaire dans le mix énergétique d'EDF Luminus par rapport aux années précédentes.



Source : EDF Luminus. En application des recommandations du protocole GHG, ce graphique, de même que les suivants, comprend les chiffres correspondant à la quote-part d'EDF Luminus dans la production nucléaire belge (10,2 % de quatre centrales). En revanche, ces chiffres n'incluent pas la production associée aux droits de tirage sur Chooz B (100 MW).

Evolutions du parc thermique décidées en 2013 : des fermetures provisoires ou définitives

En 2013, EDF Luminus a décidé de notifier aux autorités compétentes :

- ✓ la mise à l'arrêt temporaire (mise sous cocon) de la centrale à cycle combiné de Seraing (485 MW) à partir du 1^{er} juillet 2014, de la turbine à gaz d'Izegem (22 MW) et des deux turbines à gaz de la centrale à cycle combiné TGV3 d'Angleur (deux fois 39 MW) à partir du 1^{er} avril 2015.
- ✓ la mise à l'arrêt définitif de la centrale à cycle ouvert de Monsin (70 MW) et de la partie « vapeur » de la centrale à cycle combiné TGV3 d'Angleur (39 MW) à partir du 1^{er} avril 2015.

2013 : une année exceptionnelle pour l'hydraulique...

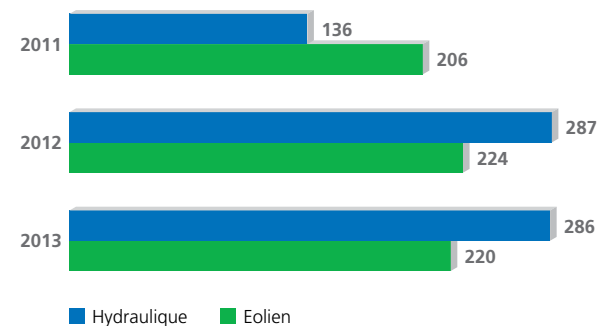
Les résultats d'EDF Luminus en matière de production renouvelable montrent bien à quel point celle-ci peut varier d'une année sur l'autre, en fonction des données météorologiques.

En 2013 comme en 2012, contrairement à 2011, caractérisée par la plus faible hydraulique enregistrée en Europe de l'Ouest depuis 25 ans, la production hydraulique a été favorisée par les conditions climatiques, particulièrement pluvieuses. Ceci explique que la production soit restée stable, malgré l'arrêt planifié de deux unités à Lixhe pendant le second semestre 2013, en raison du chantier de rénovation.

...et moyenne pour l'éolien

En revanche, en 2013, la production des éoliennes est en légère baisse, en raison d'un premier trimestre peu venteux, alors même que la capacité de production augmente régulièrement.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Reporting certificats verts.

*Le réglage primaire est activé immédiatement et automatiquement (0-30 secondes) et sert à maintenir la fréquence du réseau.

**Le réglage secondaire est activable rapidement (en moins de 15 minutes) sur instruction du gestionnaire de réseau.

Développement du parc éolien

En 2013, deux nouvelles éoliennes, les plus puissantes de Flandre, ont pu être construites dans les zones portuaires de Gand et d'Anvers.



L'éolienne inaugurée en décembre 2013 sur le site de Marlux. Celle-ci est opérationnelle depuis novembre 2013.

La première, d'une puissance de 3,4 MW, alimente le site de production de Marlux / Stradus infra. Elle fournira environ 7 000 000 kWh d'énergie renouvelable par an, dont 80 % seront injectés sur le réseau de distribution d'Eandis - IMEWO.

La seconde, de puissance équivalente, produira 8 000 000 kWh par an, soit 17 % de plus que la moyenne en raison de sa localisation favorable, à proximité de l'Escaut occidental. La totalité de la production sera absorbée par Evonik.

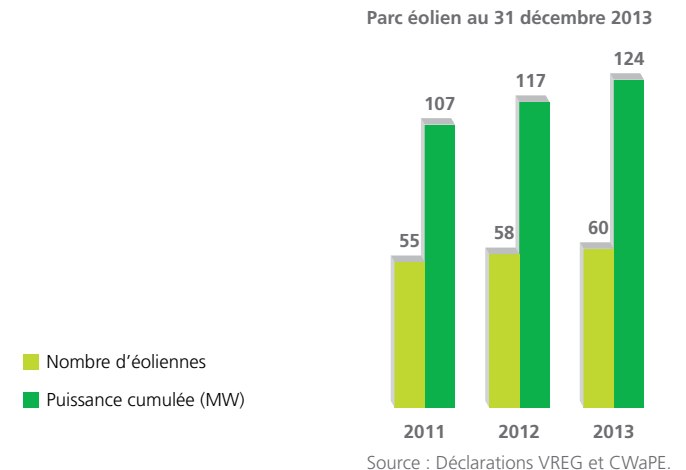
L'installation de ces deux éoliennes permettra d'économiser chaque année 6 450 tonnes de CO₂ par rapport aux émissions d'une centrale thermique. Cette économie est comparable aux émissions de plus de 2 795 voitures¹ ou 1705 habitations².

Le nombre d'éoliennes d'EDF Luminus augmente chaque année. À fin 2013, le parc de production de l'entreprise comptait 60 éoliennes, pour un total de 124 MW.

Fin 2013, EDF Luminus représentait 12 % de la capacité éolienne terrestre belge, ce qui en fait un des leaders du marché.

En 2013, des demandes de permis ont été déposées à Eghezée, Dessel et Hoogstraten-Meer, pour une puissance totale de 20 MW.

EDF Luminus fait appel à l'expertise d'EDF Energies Nouvelles pour l'assister durant la phase de conception.



Construire un parc éolien : un long et difficile parcours

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est d'au moins cinq ans, de la phase d'exploration jusqu'à la mise en service. Cette durée s'est toutefois allongée ces dernières années, en raison principalement de recours de plus en plus fréquents.

■ Phase 1

Études préliminaires et préparation des permis : cette phase comprend l'analyse de faisabilité, l'acquisition 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 régionale ou provinciale. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre compétent ou du Conseil d'État.

■ Phase 3

Études techniques et juridiques menées après l'obtention des permis. Un appel d'offres doit être lancé pour préparer la décision d'investissement. Cette phase dure environ cinq mois.

■ Phase 4

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

Préveloppement
et préparation des permis
(26 mois)



Procédure de permis
(11 mois ou plus selon les recours)



Proposition
d'investissement
(5 mois)



Construction
(11 mois)

¹ En fonction d'un kilométrage de 15 000 km/an et d'émissions moyennes du parc automobile belge de 152,5 g CO₂/km.

² En fonction d'émissions moyennes de 6 150 kg/habitation.

Rénovation de la centrale hydraulique de Lixhe : un investissement majeur sur deux ans

2013 : démontage, déconstruction et début de la reconstruction

La centrale hydro-électrique de Lixhe, en service depuis 1980, permet de produire en moyenne 64 GWh d'électricité renouvelable chaque année, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 15 000 familles. En septembre 2012, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus avait décidé d'investir dans la modernisation de cette centrale de 18 MW, pour un montant de 12 millions d'euro. Pour la préparation et la mise en œuvre du chantier de rénovation, EDF Luminus a bénéficié de l'appui du Centre d'Ingénierie Hydraulique d'EDF.

Les travaux prévus pour remplacer deux des quatre turbines par deux nouveaux groupes de 3,5 MW, à double réglage, plus performants, ont démarré en mai 2013, avec l'isolation du conduit hydraulique amont, au moyen de batardeaux.

Les nouveaux groupes seront installés au cours de l'été 2014. Ceux-ci permettront une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles.

Deux des quatre groupes existants n'ont pas été remplacés et ont pu fonctionner normalement durant certaines phases du chantier. La remise en service de l'ouvrage reste prévue à l'automne 2014.



1 Préparation du démontage : enlèvement des caillebotis dans la salle des machines, au-dessus des deux groupes turbo-alternateurs à remplacer.

2 Démontage et évacuation du manteau de roue, pièce dotée de joints qui réalise l'étanchéité entre l'hélice et le rotor et qui se situe directement autour de la roue.



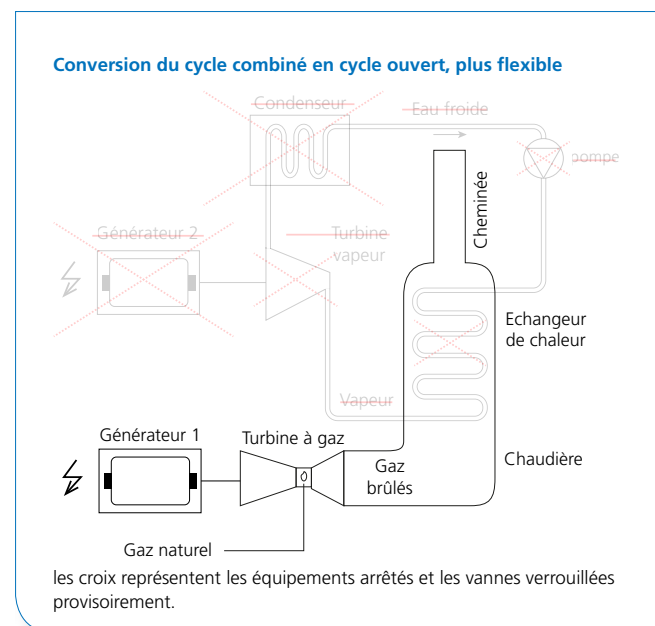


- 3 Début du démontage de la roue, encore située sous le stator.
- 4 Démontage de la roue de l'un des groupes : celle-ci est hissée puis retournée à l'horizontale pour être amenée jusqu'à l'aire de démontage, à l'entrée de la centrale.
- 5 Evacuation du stator avant démolition des cheminées et du niveau salle des machines, pour laisser la place aux nouveaux groupes, plus compacts mais plus longs (l'alternateur ne se trouvera plus autour de la roue mais au bout de celle-ci).
- 6 Préparation du découpage du stator, sur l'aire de démontage. Toutes les pièces démontées ont été soit mises en décharge spécialisée, soit valorisées en respectant la législation en vigueur, notamment en séparant cuivre et acier.
- 7 Evacuation du distributeur, une pièce située à l'amont de la centrale, dont les aubes directrices s'ouvrent et se ferment pour admettre plus ou moins d'eau.
- 8 Rétrécissement du conduit aval (on voit ici le ferrailage) pour que celui-ci s'adapte au diamètre plus réduit des nouvelles machines.

Flexibilité accrue de la centrale thermique d'Angleur

En 2013, un cycle combiné (Turbine Gaz Vapeur) du site d'Angleur a été converti en cycle ouvert (Turbine Gaz) afin de mieux répondre aux exigences de flexibilité du marché.

Une centrale de type cycle combiné est optimale du point de vue du rendement, car la chaleur produite par les gaz d'échappement des turbines à gaz est récupérée pour transformer l'eau en vapeur et faire tourner une turbine à vapeur. Mais une centrale de ce type atteint sa puissance nominale en quatre à sept heures trente, ce qui ne permet pas de répondre aux variations rapides de la consommation électrique sur le réseau belge. Une centrale en cycle ouvert démarre plus rapidement. Elle peut donc plus souvent fonctionner en soutien des énergies renouvelables, surtout éoliennes et solaires, tributaires des conditions climatiques.



Le processus de conversion de l'unité TGV3 s'est terminé en novembre, avec le test de qualification des deux turbines pour la fourniture de la réserve tertiaire (réserve de puissance activable sur demande du gestionnaire de réseau dans les 15 minutes). Pour parvenir à la puissance nominale en moins de 15 minutes, il a fallu :

- 1 – condamner provisoirement la partie vapeur de l'installation (voir schéma ci-contre) ;
- 2 – procéder à différents réglages et modifications du dispositif de contrôle de la turbine à gaz ;
- 3 – modifier les procédures d'entretien, certains composants étant plus sollicités dans la nouvelle configuration.

Cette conversion, qui reste réversible, n'a nécessité aucune modification du permis environnemental.

L'optimisation de l'unité pour la réserve tertiaire a pu se faire en impliquant essentiellement les ressources internes au département Production.

Pour **Didier Salmon**, Directeur Projets Production, « Cette réussite démontre à la fois les compétences de notre personnel technique et notre capacité à nous adapter aux exigences du marché. Un grand motif de fierté ! La mise sous cocon de cette unité a néanmoins été notifiée aux autorités en décembre 2013 compte tenu du potentiel d'utilisation de l'unité à moyen terme. »

Prélèvements d'eau réduits

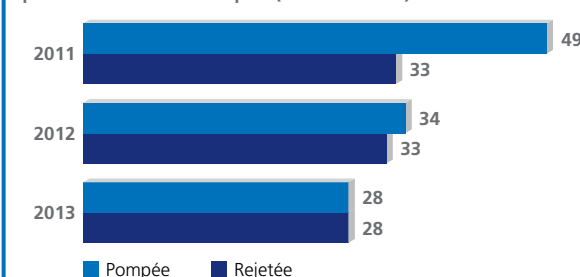
Les centrales thermiques doivent être refroidies soit par l'air, via un aérocondenseur ou une tour de réfrigération, soit par la circulation d'une eau de refroidissement pompée dans un cours d'eau ou dans la mer, à proximité de la centrale. L'eau utilisée doit être restituée en respectant des conditions strictes tant du point de vue de la composition chimique que de la température.

Tous les rejets liquides des centrales d'EDF Luminus sont échantillonnés et/ou contrôlés en continu, afin de garantir le respect permanent des limites imposées par les permis d'environnement.

Depuis 2011, les volumes d'eau de refroidissement prélevés annuellement sont faibles (moins du tiers de la quantité prélevée précédemment), en raison de la moindre utilisation des centrales thermiques.

En 2012 et 2013, la quasi-totalité de l'eau pompée via les circuits de refroidissement a pu être restituée. En effet, la tour de refroidissement de la centrale de Seraing n'a été que peu ou pas du tout utilisée. Les pertes à l'atmosphère par évaporation ont donc été extrêmement limitées.

Comparaison entre l'eau de refroidissement pompée et l'eau rejetée par les centrales thermiques (millions de m³)



Source : Reporting Administratie Waterwegen & Zeewezen, Flandre. Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Environnement et Eau.

Baisse des émissions atmosphériques issues du parc de production

Légère baisse des émissions de CO₂

Les émissions de CO₂ générées par les installations d'EDF Luminus restent basses, et ce depuis 2011, en raison de la faible sollicitation des centrales alimentées en gaz naturel du fait des conditions de marché.

Emissions totales de CO₂ (kilotonnes)



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

Les émissions totales pour 2011 et 2012 présentent une légère différence par rapport au rapport 2012 car l'audit définitif de ces données n'était pas disponible au moment de leur publication. Les valeurs présentées ici sont les valeurs définitives.

Les émissions de CO₂ générées par EDF Luminus pour chaque MWh produit, au plus bas en 2011, ont légèrement augmenté en 2012 en raison des arrêts prolongés des centrales de Doel 3 et Tihange 2, dans lesquelles EDF Luminus détient une part de 10,2 %. Ces arrêts, qui ont également affecté les cinq premiers mois de 2013, n'ont pas eu les mêmes conséquences que l'an dernier sur les émissions rapportées au MWh produit, en raison d'une nouvelle baisse de la production des centrales alimentées en gaz naturel.

Émissions de CO₂ (kg par MWh produit)



Source : EDF Luminus.

Emissions d'oxyde d'azote

Les émissions d'oxyde d'azote d'EDF Luminus ont fortement baissé depuis 2011, avec l'exploitation de moins en moins fréquente puis l'arrêt définitif de la centrale de Harelbeke en 2012. Ces émissions ont toujours été relativement faibles, l'entreprise n'ayant jamais exploité de centrale à charbon.

Le système de combustion de la centrale de Gand (Ringvaart), amélioré en 2011, contribue également à la réduction des émissions (-30 % en ce qui concerne les oxydes d'azote).

Emissions totales de NO_x (tonnes)



Source : Rapports environnementaux.

Les émissions d'oxyde d'azote en regard du volume total produit restent très faibles.

Émissions de NO_x (kg par MWh produit)



Source : EDF Luminus.

Forte baisse des émissions de dioxyde de soufre

Les émissions de dioxyde de soufre (SO₂) issues du parc de production d'EDF Luminus sont extrêmement faibles. En effet, la plus grande part des centrales thermiques d'EDF Luminus sont alimentées en gaz naturel, dont la combustion n'émet pas de soufre. A elle seule, la centrale de Harelbeke, définitivement fermée en 2012, représentait 65 % des émissions 2011, et 57 % des émissions 2012.

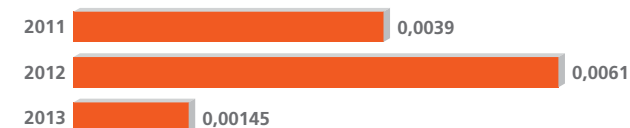
En 2013, ce sont les centrales de Ham et de Monsin qui génèrent encore des émissions de SO₂. Le remplacement des brûleurs fuel à Ham en 2014 et la fermeture de la centrale de Monsin en 2015 conduiront à une nouvelle réduction très importante de cette catégorie d'émissions.

Emissions totales de SO₂ (tonnes)



Source : Rapports environnementaux.

Emissions de SO₂ (gramme par MWh produit)

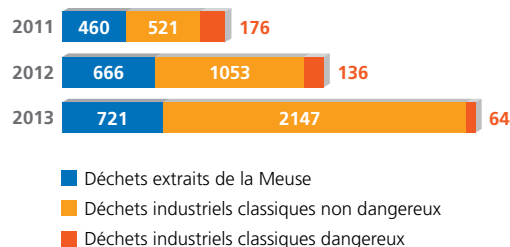


Source : EDF Luminus.

Déchets solides : l'effet de la rénovation de Lixhe

Les activités industrielles d'EDF Luminus génèrent des déchets solides de diverses natures, triés et valorisés pour la plus grande part (93 % en 2013). Leur volume peut varier fortement d'une année à l'autre, en fonction du volume de déchets collectés en Meuse, mais aussi des opérations de maintenance, de construction ou de rénovation programmées.

Déchets industriels classiques (tonnes)



Collecte des déchets en Meuse : environ 700 tonnes chaque année

Chaque année, sauf hydraulicité inhabituelle comme en 2011 (la plus faible enregistrée en 25 ans), EDF Luminus collecte en Meuse environ 700 tonnes de déchets de toutes sortes. Ces déchets sont directement collectés dans le fleuve, en amont des centrales hydroélectriques, pour préserver l'écoulement et éviter toute obstruction des installations. EDF Luminus est ainsi le plus gros collecteur de déchets issus de la Meuse. L'entreprise prend en charge la totalité des coûts associés à la collecte, au tri et au recyclage de ces déchets, d'origine humaine comme naturelle.

Déchets produits : augmentation 2013 liée à la déconstruction de Lixhe

Des déchets industriels classiques, dangereux ou non, sont produits durant les opérations d'entretien des centrales.

En 2012, la fermeture de la centrale de Harelbeke et le nettoyage du bassin de la tour de réfrigération de la centrale de Seraing ont contribué à l'augmentation de volume des déchets non dangereux.

En 2013, l'augmentation du volume de déchets classiques non dangereux est due à la démolition d'une partie de la centrale hydro-électrique de Lixhe, préalable à l'installation de deux nouvelles turbines. Cette rénovation a en effet généré de nombreux déchets de déconstruction (près de 70 % des déchets non dangereux produits en 2013).

Hors déconstruction de Lixhe, les déchets industriels sont en baisse en 2013, en raison de la baisse d'activité de certaines centrales thermiques et de l'absence d'opérations d'entretien de grande envergure.



La démolition d'une partie de la centrale hydro-électrique de Lixhe (ici les cheminées et le niveau « salle des machines ») a généré une grande quantité de déchets de déconstruction, pour la plus grande part broyés et recyclés.

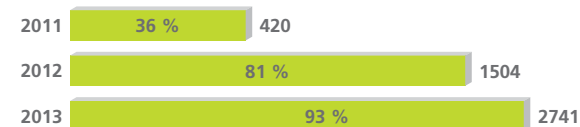
Déchets recyclés : des volumes en hausse

En 2012, EDF 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 désormais triés et valorisés. La proportion de déchets recyclés a ainsi fortement progressé depuis 2012.

Le volume de déchets recyclés varie d'une année à l'autre, en fonction du type de déchets produits, valorisables ou non.

En 2013, le volume comme le pourcentage de déchets recyclés ont fortement augmenté, suite à la déconstruction d'une partie de la centrale hydroélectrique de Lixhe avant rénovation. Celle-ci a généré à elle seule près de 1 500 tonnes de déchets broyés et recyclés en totalité, soit plus de la moitié du volume total de déchets recyclés.

Déchets recyclés (tonnes) et proportion de déchets recyclés par rapport au total produit



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

Protéger la biodiversité

Au delà de la réduction des impacts environnementaux, les réglementations en vigueur en Belgique visent à protéger certaines espèces en déclin et les espaces qui favorisent leur alimentation, leur reproduction et leur développement. Bien qu'aucune des installations industrielles d'EDF Luminus ne soit située à proximité d'une réserve Natura 2000, l'entreprise est directement concernée par la préservation de la biodiversité.



Semis des mesures compensatoires en septembre 2013. La photo 4 montre que les semis faits au printemps portent déjà leurs fruits. La surface totale plantée en 2013 concerne plus de 30 hectares.



En particulier, tous 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. L'évaluation des incidences comprend l'établissement d'une liste des espèces repérables à proximité des ouvrages en projet. Une attention particulière est accordée aux espèces protégées, dont les populations ou les habitats risquent d'être détériorés ou perturbés.

Atténuation de l'impact des projets éoliens

Les parcs éoliens sont soumis à des règles très strictes, afin de limiter leur implantation dans des zones riches en biodiversité. La plupart des forêts, les zones fréquentées par les oiseaux migrateurs et certaines grandes plaines agricoles sont à éviter.

En région wallonne en particulier, la réglementation prévoit la mise en place de mesures compensatoires lorsqu'un projet éolien présente un risque de dégradation de la biodiversité qui ne peut être suffisamment atténué. Les mesures définies doivent être effectives et efficaces avant la phase de construction.

En 2013, EDF Luminus a mis en place des mesures compensatoires dans le cadre du projet de construction du parc éolien de Thuin, en partenariat avec l'association Faune et Biotopes. Des semis ont eu lieu en avril et septembre 2013 sur des parcelles appartenant à neuf agriculteurs. Un cahier des charges précis ainsi qu'un calendrier individualisé, à suivre durant cinq ans, leur a été remis.

Les parcelles ont été visitées en août, septembre et novembre. Celles-ci ont permis de constater l'efficacité des mesures prises, et de détecter déjà la présence de nombreux passereaux.

Poursuite des études sur le comportement des poissons

En 2013, EDF Luminus a poursuivi les études menées à la centrale hydraulique de Lixhe, en collaboration étroite avec les autorités concernées. L'objectif est de mesurer et de réduire le taux de mortalité de la faune piscicole lors du franchissement des centrales hydro-électriques – et plus particulièrement celle des saumons comme des anguilles. Les experts de la Direction Recherche et Développement du Groupe EDF sont notamment sollicités pour identifier des dispositifs de répulsion des poissons.



Respecter le capital humain, et développer son plein potentiel : le meilleur atout de l'entreprise, même et surtout quand elle doit se transformer.

Emploi : principaux indicateurs

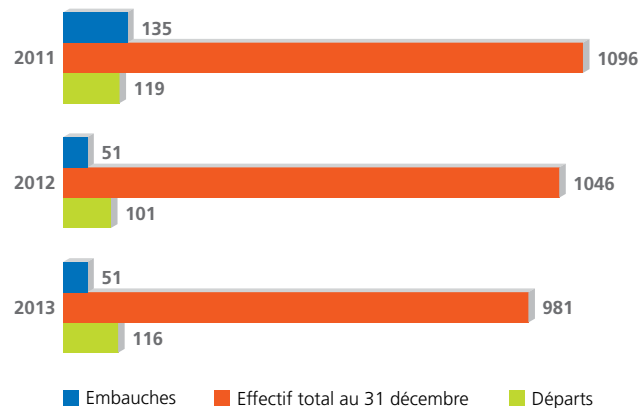
Effectifs en baisse

Depuis 2011, EDF Luminus s'efforce de réduire ses coûts fixes, afin de s'adapter aux nouvelles conditions de marché. Un premier plan de réorganisation a été lancé en 2011. Un nouveau plan a été lancé début 2013, et mis en œuvre à partir de septembre.

La réduction des effectifs est particulièrement marquée en 2013, avec une baisse de 6 % des effectifs, sans compter les personnes ayant accepté leur mise en disponibilité.

Le nombre d'embauches reste stable, pour faire face aux besoins de nouvelles compétences, en particulier dans les activités en développement (éolien, applications numériques, etc.).

Mouvements du personnel



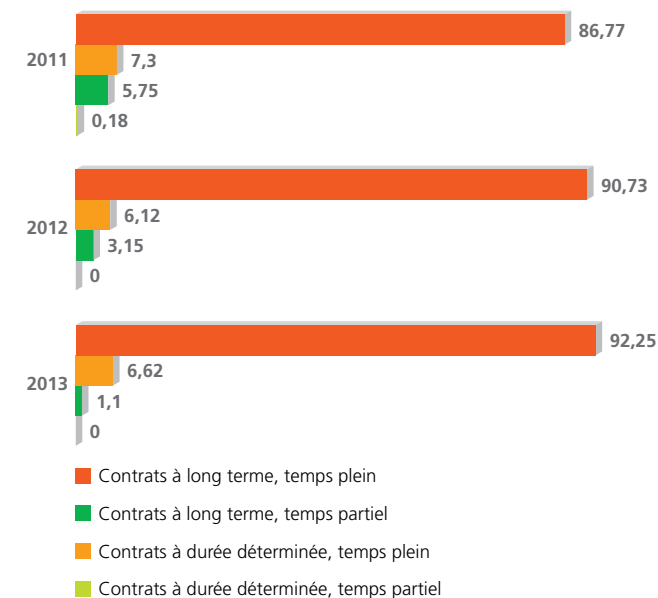
L'effectif total comprend les contrats à temps partiel et les contrats à durée déterminée ainsi que les personnes ayant accepté le plan de mise à disposition volontaire, rémunérés par EDF Luminus.

Source : Bilans sociaux 2011-2013.

La stabilité contractuelle reste élevée

Le recours aux contrats à durée déterminée est devenu moins fréquent chez EDF Luminus, surtout dans les départements exigeant des compétences techniques spécifiques et une expérience certaine. En valeur absolue, ce chiffre a été divisé par sept depuis 2011, avec 11 contrats à durée déterminée en 2013, pour 33 en 2012 et 82 en 2011. Cette diminution est en grande partie due à l'amélioration de process qui génèrent une surcharge de travail. L'avancement du programme de transformation de l'entreprise permet en effet de ne pas renouveler certains contrats lors de leur arrivée à échéance.

Types de contrat (%)



Source : Bilans sociaux 2011-2013.

Temps partiel : un cadre favorable

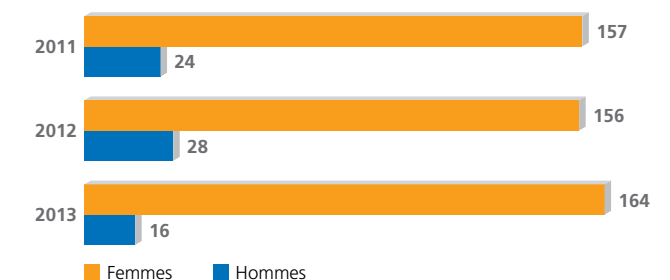
Certains membres du personnel travaillent à temps partiel à titre contractuel (6,6 % en 2013), d'autres à titre volontaire (11,7 % en 2013). Le nombre total de salariés à temps partiel varie peu entre 2011 et 2013. Mais la proportion de salariés à temps partiel, au regard de l'effectif total, a augmenté ces dernières années. Au total, le pourcentage est passé de 16,5 % en 2011 à 18,3 % en 2013.

18,3 % du personnel travaille à temps partiel

La baisse du nombre d'hommes à temps partiel à titre volontaire observée en 2013 est en partie due à la réorganisation de la Production, tandis que la hausse du nombre de femmes peut être attribuée à la mise en œuvre de l'accord sur le crédit-temps, en vertu duquel 7,5 % du personnel peut bénéficier d'un crédit-temps depuis fin 2012 (la loi prévoit un seuil de 5 %).

Bénéficient d'une priorité les travailleurs devant prodiguer des soins à un enfant handicapé ou un membre du ménage ou de la famille gravement malade. Les travailleurs de ménage monoparental, ou comptant un ou plusieurs enfants de moins de 12 ans, ainsi que les travailleurs âgés de 50 ans et plus sont également prioritaires.

Employés à temps partiel au 31 décembre 2013, à titre contractuel et volontaire



Source : EDF Luminus.

Réorganisation et réduction des effectifs : des évolutions significatives en 2013

Près de 80 personnes concernées

En 2013, dans le cadre d'une révision à la baisse de la structure de coûts d'EDF Luminus, un plan visant à optimiser l'organisation de l'entreprise a été négocié avec les partenaires sociaux et mis en œuvre à partir du mois de septembre 2013.

Ce plan d'optimisation des ressources humaines comportait deux volets distincts :

- ✓ La relocalisation et la réorganisation de certains départements, avec la centralisation à Bruxelles du service commercial Entreprises, de la comptabilité et du service Payroll. Une prise en charge complète des coûts associés à la mobilité du personnel concerné a été financée par EDF Luminus.
- ✓ Le lancement d'un plan de pré-départ anticipé destiné à réduire les coûts de fonctionnement, en particulier au sein de la Production.

Ce plan a permis à certains employés âgés de plus de 53 ans, engagés sous d'anciennes conditions statutaires, de bénéficier d'une mise en disponibilité assortie d'une compensation financière prise en charge en totalité par EDF Luminus.

Il a été associé à une réorganisation des activités Production, afin de mettre en place une structure plus légère, adaptée à la baisse d'activité ou à la fermeture programmée de certaines centrales thermiques. La mise en place de cette nouvelle structure Production et de ce nouveau modèle de fonctionnement ont démarré le 1er décembre 2013.

Aucun licenciement n'était prévu dans le cadre de ce plan.

Accompagner les changements

Compte tenu de l'ampleur de la réorganisation au sein de la Production, chaque membre du personnel a été vu par un responsable, afin d'évoquer sa situation spécifique. Ce processus d'écoute a concerné plus de 200 personnes. En outre, sur les sites les plus affectés par la réorganisation, Gand, Seraing et Angleur, un soutien psychologique a été proposé aux salariés qui le souhaitaient.

Les personnes concernées par le transfert de leur fonction vers un autre site ont reçu la liste des postes vacants sur leur site d'origine, afin de les aider dans leur choix d'une nouvelle fonction. Une évaluation personnalisée a été faite afin de préparer la reconversion et un plan de développement le plus pertinent possible.

L'équipe des Business Partners au sein de la Direction des Ressources Humaines assure un suivi de ce plan, qui peut être adapté en fonction des difficultés rencontrées, après l'entrée dans la nouvelle fonction.

Un comité de suivi associant la direction et les organisations syndicales se réunit régulièrement, pour évoquer les problèmes éventuels, garantir la bonne mise en œuvre des accords et l'aboutissement des reconversions.

Un bilan provisoire satisfaisant

En fin d'année 2013, on comptait :

- ✓ 2 personnes ayant préféré quitter la société ;
- ✓ 2 personnes ayant accepté leur fonction à Bruxelles à titre temporaire ;
- ✓ 10 salariés ayant accepté d'exercer leur fonction à Bruxelles ;
- ✓ 11 personnes admises au programme de reconversion et réaffectées à une nouvelle fonction ;
- ✓ 49 salariés ayant accepté leur mise en disponibilité, dont 45 issues de la Production.



Le maintien du niveau des connaissances est un élément clé lors d'une réorganisation. Ici, Claude Denoël, un collègue aujourd'hui parti en pré-départ explique à Daniel Cruciani, un collègue intégré dans l'équipe locale d'exploitation de Seraing, comment procéder au test d'un important dispositif de sécurité sur l'une des trois turbines de la centrale de Seraing.

Des reconversions réussies : les témoignages

Le bilan qualitatif des réaffectations et reconversions ne pouvait encore être établi à fin 2013. Celui-ci sera dressé courant 2014. Mais il est d'ores et déjà possible de souligner la réussite de certains changements. Deux salariés en attestent, tout autant que des difficultés surmontées.

Laurent Gilles, Assistant environnemental au département Health, Safety & Environnement, devenu Project Officer au Département Strategy & Innovation



« Apprendre que le poste dans lequel on s'est investi durant sept ans va être supprimé pour réduire les coûts fixes de l'entreprise n'est pas un moment facile.

En tant qu'Assistant environnemental de la Zone sud d'EDF Luminus, j'ai participé au renouvellement des permis d'environnement pour certaines unités de production et mis en route la démarche d'amélioration du recyclage des déchets issus de la Meuse. J'avais beaucoup investi dans des formations professionnelles centrées sur mon métier, telles qu'une maîtrise en Management environnemental à HEC ULg, une formation à l'Entreprise Perfectionnement Management ou encore une formation pour être auditeur interne ISO 14001. Autant dire que j'étais tout disposé à poursuivre dans cette voie...

Il est très difficile d'accepter d'emblée un changement que l'on n'a pas décidé soi-même et auquel on ne s'attend pas. Mais avec le recul, c'est peut-être parce que j'avais déjà beaucoup appris que j'ai pu m'adapter à ma nouvelle fonction. Pour cela, il m'a fallu suivre et réussir une formation de responsable Energie dans le secteur tertiaire. Je travaille donc maintenant sur le projet « Smart City » en relation avec la Province de Liège, dans un tout autre département. La première étape, franchie avec succès, a été de me familiariser avec les outils de monitoring énergétique du Groupe EDF. Depuis, j'ai approfondi les spécificités de la mobilité électrique, un beau challenge ! »

Annelies Wauters, comptable devenue gestionnaire du magasin Nord



« Lorsque mon poste a été transféré à Bruxelles dans le cadre de l'optimisation des ressources, plusieurs possibilités de reconversion locales m'ont été proposées. J'ai choisi de poser ma candidature au poste de magasinier des centrales de Ham et Ringvaart et ma candidature a été acceptée.

J'avoue m'être dit que mon expérience de comptable, de mère de famille et ma connaissance de SAP allaient m'être utiles pour gérer un magasin.

Mais je savais que j'allais devoir découvrir un par un tous les locaux industriels, des caves aux... chaudières. Et me familiariser avec toutes sortes de pièces mécaniques et les codes associés. Heureusement, pendant un mois et demi, j'ai pu suivre comme leur ombre trois "professeurs", qui ont été très patients. Et mon expérience de comptable me sert en effet pour le suivi des commandes et des livraisons.

Mais je n'avais pas du tout imaginé que la conduite du chariot élévateur me donnerait le mal de mer... Heureusement, les autres participants à la formation ont été... très encourageants. Je n'ai eu droit à aucune des réactions habituelles sur les femmes au volant, au contraire. Et j'ai pu obtenir mon attestation, après avoir passé l'examen le plus strict, ce qui me permet de gérer le magasin en toute autonomie.

Aujourd'hui, je suis passée d'un métier sédentaire à un poste très mobile, j'ai des chouettes collègues, j'ai évolué sur le plan professionnel comme humain... Oui c'était un très grand pas, mais je suis très contente d'avoir relevé le défi ! »

Formation : des priorités clarifiées en 2013

Chez EDF Luminus, chaque membre du personnel est acteur de sa formation. Un plan de développement personnel est discuté chaque année avec le responsable hiérarchique. Celui-ci s'inscrit dans un cadre stratégique approuvé au plus haut niveau de l'entreprise.

Les priorités stratégiques d'EDF Luminus en matière de formation, en ligne avec le projet de l'entreprise

Focus sur le client

Leadership

Connaissance
du secteur

Développement
des talents

Etat d'esprit : Partager et Apprendre

Compétences en communication (langues, entretien du réseau professionnel)

Management de projet et gestion du changement

Efficacité personnelle (gestion des priorités/prise de décisions)

Formations Métier spécifiques (dont Santé, Sécurité, Environnement)

« Dans un contexte en forte réorganisation depuis plus de deux ans, nous nous efforçons de proposer des formations de plus en plus ciblées sur les besoins opérationnels. Plus courtes, plus pratiques, plus immédiatement utilisables par chaque stagiaire. Ceci explique en partie la baisse du nombre d'heures consacrées aux sessions de formation "académiques". L'évaluation des formations par les participants est systématique, ce qui permet des améliorations rapides. »

Ilse Matthijssens,
Talent Manager.

Le pourcentage de membres du personnel formés chaque année reste très élevé, ce qui reflète la nature très technique et la forte évolution du secteur.

En 2013, la moyenne par collaborateur formé était de trois jours de formation par an. Très peu de membres du personnel n'ont reçu aucune formation en trois ans : 1 % seulement. Il s'agit pour la moitié d'entre eux d'employés en pré-départ ou en longue maladie.

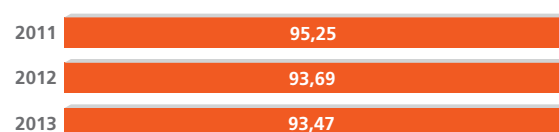
Heures de formation par rapport au nombre total d'heures travaillées (%)



Source : Bilans sociaux 2011-2013.

Ces chiffres n'incluent pas les heures consacrées au compagnonnage et à l'e-learning, en hausse en 2013.

Pourcentage d'employés formés dans l'année par rapport à l'effectif total



Source : EDF Luminus.



L'une des formations phares de 2013, le « Customer Certification Program » a été suivie par plus de 850 personnes. Ce programme leur a permis de mieux connaître le travail effectué par les centres d'appel clients. Ici, Sofieke Van Osselaer, du département Trading & Supply, écoute Simon Bogaerts. L'un des objectifs de cette formation est que chaque collaborateur comprenne mieux les besoins et les attentes des clients, pour en tenir compte au quotidien.

Mobilité : un taux de promotion interne élevé

Chez EDF Luminus, la plupart des postes vacants sont publiés sur l'intranet de la société durant deux semaines avant d'être annoncés à l'extérieur. Le responsable d'un employé sélectionné pour remplir un poste vacant ne peut s'opposer à ce transfert. Seules les périodes de transition, d'un maximum de huit semaines, peuvent faire l'objet d'une discussion. Cette politique contribue à ce qu'une grande partie (44 % en 2013 et 58 % en 2012) des postes vacants soient remplis en faisant appel à la promotion interne.

Un plan de succession a été formalisé et utilisé pour faciliter l'affectation des salariés à de nouvelles fonctions dans le cadre de la réorganisation.

La méthodologie du Groupe EDF a également été utilisée pour construire un programme destiné aux salariés identifiés comme faisant preuve d'un potentiel plus élevé que la moyenne. Les cadres expérimentés ont notamment bénéficié de formations organisées à l'échelle Groupe afin de favoriser leur capacité d'innovation et de prise de recul face aux fortes évolutions du marché belge.

Des opportunités à l'international

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, EDF Luminus est désormais en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique. Depuis 2009, six cadres d'EDF Luminus ont pu être sélectionnés pour de tels postes, en France ou ailleurs au sein du Groupe. Le nombre d'expatriés expérimentés travaillant pour EDF Luminus en Belgique était de huit à fin 2013.

EDF Luminus : seul Top Employer du secteur de l'énergie



Steven Van Raemdonck
Top Employers België/Belgique
Senior Account Manager



En 2013, EDF Luminus a obtenu pour la première fois le label Top Employer, au même titre que 53 entreprises belges. EDF Luminus est jusqu'à présent la seule entreprise du secteur de l'énergie belge à l'avoir obtenu.

Ce label pèse les mérites des employeurs belges en fonction de cinq catégories : pratiques de rémunération, conditions de travail, formation et développement, gestion des talents et culture managériale.

« Obtenir le label Top Employer suppose une démarche volontaire de l'entreprise. Et le respect ou le dépassement de « standards » en matière de politique Ressources Humaines. Les données recueillies par questionnaire sont vérifiées et validées sur site, via des audits aléatoires, ce qui donne une grande valeur au label.

Certaines entreprises n'obtiennent pas le label la première année, souvent la suivante. La certification permet aussi à l'entreprise de recevoir un feedback détaillé sur ses pratiques, pour identifier ce qui doit progresser.

Dans le cas d'EDF Luminus, le score requis était atteint dans tous les domaines. Mais deux points forts ont été notés :

- ✓ *les primes liées à la performance pour tous les niveaux d'emploi ;*
- ✓ *le développement professionnel et notamment l'implication des managers dans la définition du plan de formation.*

Les points à renforcer concernent la communication ascendante ou la gestion des entretiens de départ, qui restent importants voire cruciaux en période de restructuration.

Sur base des déclarations et des audits réalisés en 2013, EDF Luminus a pu obtenir le label pour la deuxième année, avec une augmentation de son score global de 24 % ce qui est remarquable. »

Santé, sécurité et prévention des incidents

Pour mieux contrôler et améliorer ses performances, EDF Luminus a mis en place un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement. Celui-ci est focalisé sur l'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs, au niveau du Comité exécutif comme du Conseil d'Administration.

Certification ISO 14001 et OHSAS 18001 pour l'ensemble des activités

En juin 2013, EDF Luminus a obtenu les certifications ISO 14001 et OHSAS 18001 pour l'ensemble de ses sites et de ses activités. ISO 14001 est une norme internationale en matière de gestion environnementale, tandis qu'OHSAS 18001 est une norme internationale concernant la santé et la sécurité.

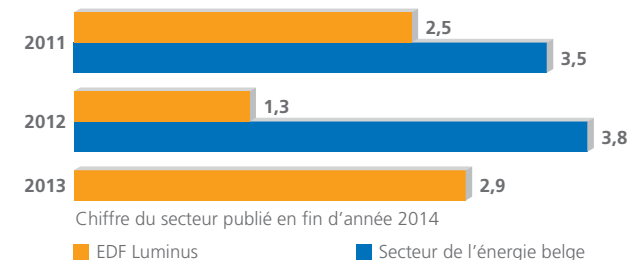
Taux de fréquence

Le taux de fréquence enregistré par EDF Luminus en 2013 (2,9) reste inférieur au taux de fréquence du secteur de l'énergie en Belgique (3,8 en 2012).

En 2013, quatre accidents entraînant un arrêt de travail de plus d'une journée sont à déplorer, contre deux en 2012. Il s'agit d'accidents dits « de plain-pied », non liés aux risques industriels. Les causes de chaque accident sont néanmoins analysées minutieusement pour réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement individuel.

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.



Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail. Fonds des Accidents du Travail.

Le seul accident enregistré au niveau des sous-traitants est également un accident de plain-pied subi par du personnel administratif.

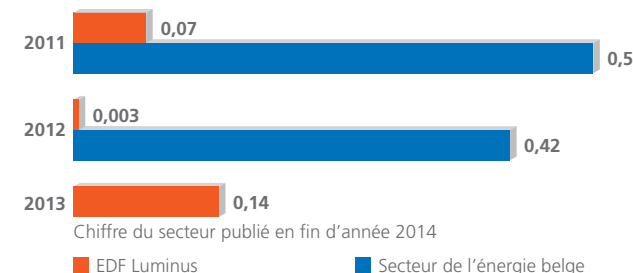
Taux de gravité global

Le taux de gravité global enregistré par EDF Luminus est significativement inférieur au taux de gravité du secteur de l'énergie en Belgique (0,42 en 2012), en raison d'un nombre de jours d'arrêt faible. Les quatre accidents chômant se sont soldés par 197 jours d'incapacité de travail. Il en résulte un taux de gravité de 0,14 (0,003 en 2012).

Aucun accident mortel ou entraînant une invalidité permanente n'est à déplorer.

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 1000 heures travaillées.



Source : Rapport annuel du service interne pour la prévention et la protection au travail. Fonds des Accidents du Travail.

Par ailleurs, EDF Luminus se conforme à la législation belge imposant aux entreprises de confier à certains membres de son personnel la prévention et la gestion des incidents de nature psychosociale.

Des personnes de confiance plus sollicitées

Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif.

Véronique Vansteelandt, General Counsel : « En 2013, les personnes de confiance ont été plus sollicitées que les années précédentes. Les motifs de recours aux personnes de confiance ont été analysés en préservant la confidentialité des données. Le contexte réglementaire et économique étant très difficile, la société passe par une période de changements majeurs, organisationnels et opérationnels, destinés à rendre l'organisation plus flexible et plus efficace. Ceci engendre, à court terme, un surcroît de travail qui peut devenir source de tensions entre managers et collaborateurs. Une telle période de transition génère aussi des inquiétudes sur l'avenir de la société et de son personnel. Certaines reconversions ne sont pas faciles à vivre. D'où l'importance de ce suivi, et de la formation des managers à une communication ouverte, à l'écoute des personnes. »

Cas signalés aux personnes de confiance



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

Diversité : peu d'évolution en 2013

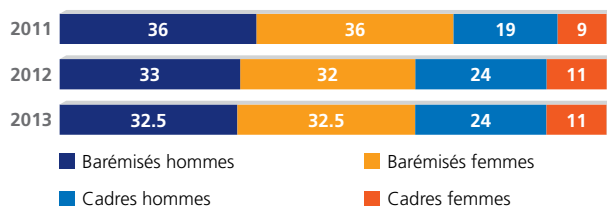
EDF Luminus considère que la diversité sur le lieu de travail est un facteur d'enrichissement qui favorise l'innovation et l'adaptation aux attentes des clients. En conséquence, EDF Luminus s'efforce d'appliquer une politique de tolérance zéro à l'encontre de toute forme de discrimination ou de harcèlement sur le lieu de travail.

Les femmes bien représentées

Les femmes représentent 43,5 % du personnel d'EDF Luminus. Le nombre de femmes non cadres est strictement équivalent à celui des hommes. La plus faible représentation des femmes dans les effectifs cadres est en partie liée à l'ancienneté du personnel dans les départements de production, historiquement plus masculins, par comparaison avec les services commerciaux et fonctionnels, dont la constitution est plus récente et la population plus jeune et plus féminine.

Le système de rémunération des cadres d'EDF Luminus, basé sur une évaluation rigoureuse des fonctions, favorise l'égalité professionnelle hommes/femmes, garantie par la Convention Collective du Travail n° 25.

Répartition du personnel en fonction du genre (%)



Source : EDF Luminus.

Personnes en situation de handicap

EDF Luminus emploie actuellement deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement du lieu de travail. Ce nombre est demeuré stable au cours des trois dernières années.

Depuis 2011, les personnes en situation de handicap peuvent contacter un Correspondant en cas de difficulté. EDF Luminus peut ainsi s'assurer que ces personnes se sentent les bienvenues et que les soucis qu'elles pourraient rencontrer sont identifiées et traitées de la manière la plus appropriée. Un plan d'action spécifique est établi et son avancement contrôlé chaque année.

Dix nationalités

Dix nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise au 31 décembre 2013. 96 % du personnel d'EDF Luminus est de nationalité belge, les français, italiens et néerlandais représentant chacun environ 1 % du personnel.

Le nombre d'employés n'ayant pas la nationalité belge a baissé dans la même proportion que l'effectif total (-10,5 %) de 2011 à 2013.



L'équipe facturation du service center de Liège (de gauche à droite, Laura, Eleonore, My et Stéphanie) en pleine discussion sur la meilleure solution à apporter à un client.

Solidarité : l'engagement au quotidien récompensé

En 2013, EDF Luminus a pu montrer son engagement en faveur de la diversité et de la solidarité au travers de plusieurs projets :

- ✓ En juin 2013, 15 diabétiques ont pu gravir le Stelvio – une ascension de 20 kilomètres et un dénivelé de 2 000 mètres – grâce au soutien d'EDF Luminus. Cinq d'entre eux, ainsi que Lucien Van Impe et le Ministre flamand du Bien-Etre Jo Vandeuren, ont relevé le défi sur des vélos électriques.
- ✓ En octobre 2013, EDF Luminus a soutenu l'action de Cap 48 en faveur des personnes moins valides. Durant l'émission de la RTBF, deux équipes de 14 personnes, dont 4 personnes en situation de handicap, se sont affrontées en pédalant 10 heures d'affilée sur deux vélos fixes fournis par Luminus, le but étant d'accumuler les kilomètres réels ou virtuels.
- ✓ En décembre 2013, cinq associations belges ont bénéficié d'un soutien financier dans le cadre du programme We Love Your Project, qui encourage le bénévolat au sein du personnel de l'entreprise.

Créé en 2011 dans le cadre de l'année européenne du volontariat, le programme We Love your Project récompense chaque année plusieurs associations dans lesquelles s'implique le personnel à titre bénévole, à l'issue d'une sélection rigoureuse.

Cinq associations belges ont bénéficié d'un soutien financier

Chaque dossier est analysé par un jury en référence à une grille de critères stricts : implication personnelle dans l'association, caractère innovant du projet, thématique en lien plus ou moins fort avec l'activité de l'entreprise, ou encore impact à long terme.

En 2013, ce sont cinq associations belges actives dans la solidarité ou l'inclusion des personnes en grande difficulté (handicap physique, mental ou culturel) qui ont bénéficié d'un soutien financier, pour un total de 17 000 euro.



La fête annuelle de l'association Pleegzorg Limburg. Les familles d'accueil permettent aux enfants séparés de leurs parents par décision de justice de se recréer une « bulle » protectrice favorable à leur développement.

Pleegzorg Limburg

Le prix spécial du jury a été décerné à l'association Pleegzorg Limburg et à Tim Kusters, Customer Service, pour son engagement au quotidien en tant que parent d'accueil. En effet, Tim, sa femme et ses deux filles de sept et cinq ans accueillent un petit garçon de trois ans, séparé de ses parents par décision du juge et non adoptable. Le prix reçu a servi à financer la fête annuelle organisée à l'intention des enfants accueillis dans les familles membres de l'association.

Dyadis

Le prix « or » a été attribué à Monique Marchal, B2B Sales, qui implique toute sa famille, époux et enfants, dans l'éducation de chiens d'aide pour les personnes à mobilité réduite. Depuis 1994, Dyadis sélectionne et achète des chiots placés gratuitement – après une période de formation de 18 mois dans trois familles

d'accueil successives - auprès de personnes en fauteuil roulant, afin d'augmenter leur autonomie et de leur offrir le réconfort d'une présence amicale. Le projet de Monique a également reçu le prix du personnel, attribué pour la deuxième fois cette année, à l'issue d'un vote ayant impliqué plus de la moitié du personnel.

La Voix des femmes

L'association La Voix des femmes, active à Bruxelles auprès des adolescentes en grande difficulté, a reçu le prix argent grâce à la participation de Marco Boedts, Trading & Supply.

Deux prix bronze

Deux prix bronze ont pu être décernés en 2013, grâce aux économies réalisées sur l'édition de certains supports papier.

Le premier a été remis à Dinh Nguyen-Phan, du département Trading & Supply, pour son implication dans la Vietnamese Professional Society, qui favorise les échanges académiques et scientifiques entre belges et vietnamiens, et l'intégration d'étudiants vietnamiens en Belgique.

Le second a été remis à Sarah Mommens, Customer Service, et à G-Football, pour permettre à des enfants en situation de handicap physique ou mental de pratiquer un sport très populaire.



L'une des bénéficiaires de l'action de l'association Dyadis.

Principaux indicateurs économiques, sociaux et environnementaux

Ce rapport comprend certains indicateurs de base, généraux ou sectoriels, issus des lignes directrices G4 pour le reporting Développement Durable. Notamment les suivants :

	Réf. GRI	Page(s)
Déclaration du Chief Executive Officer sur le Développement Durable	G4 - 1	11-13, 19
Siège de l'organisation	G4-5	56
Nombre total de salariés et de sites	G4-9	4, 5
Chiffre d'affaires net, quantité de produits ou services fournis	G4-9	4, 34
Capital total, en séparant dettes et capitaux propres	G4-9	36
Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes	G4-27	21
Période de reporting	G4-28	2
Point de contact pour toute question sur le rapport	G4-31	2
Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	G4-34	9
Production nette d'énergie, par type d'énergie primaire	EU2	38
Total de l'électricité renouvelable produite par type de source	OG3	38
Programmes de gestion de la flexibilité de consommation des clients	G4-DMA	29, 31
Prélèvements d'eau totaux pour le refroidissement des centrales thermiques	G4-EN8	42
Biodiversité : évaluation des impacts et démarches pour la préservation et la restauration des habitats	G4-DMA	45
Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	G4-EN15	23
Emissions de gaz à effet de serre indirects (scope 2)	G4-EN16	23
Autres émissions de gaz à effet de serre indirects (scope 3)	G4-EN17	23
NO _x , SO ₂ et autres émissions atmosphériques significatives	G4-EN21	43
Poids total des déchets produits, par type et méthode de traitement	G4-EN23	44

Le rapport Développement Durable d'EDF Luminus a été imprimé avec des encres à base végétale sur du papier écologique entièrement recyclé. Ce papier est entièrement fabriqué à partir de papier usagé récolté et a remporté divers certificats environnementaux : ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, NAPM et le label écologique UE. Par ailleurs, le papier porte le label FSC (pour papier fabriqué à partir de bois originaire de forêts gérées de façon responsable) parce que l'organisation de FSC contrôle les points de collection du papier usagé. En outre, le papier possède une blancheur semblable à celle du papier neuf. Cette similitude est due à une sélection stricte du papier récolté avec une faible quantité d'encre, mais aussi au processus de recyclage et de nettoyage sans chlore.

Le CO₂ émis lors de sa fabrication a été compensé via l'achat de certificats d'émission dans le cadre du projet de protection de la forêt dans le "Kasigau Wildlife Korridor (au Kenya). Le projet porte sur la protection de la forêt sèche et de la savane existantes sur une superficie de près de 170.000 ha. Ce projet compense chaque année l'équivalent de 1.000.000 tonnes CO₂ et procure du travail à plus de 200 habitants, leur donnant l'opportunité de se construire un avenir durable.

IMPRIMÉ PAR ARTOOS

- ✓ ISO 14001
- ✓ 100% COURANT VERT
- ✓ BILAN CARBONE NEUTRE
- ✓ DÉVELOPPEMENT DURABLE

IMPRIMÉ CLIMATIQUEMENT NEUTRE
certificat numéro: 53520-1406-1009
www.artoos.be



MIXTE
Papier issu de
sources responsables
FSC® C007370

Ont contribué à la réalisation de ce document, outre les personnes qui y sont mentionnées :

Ben Aelbrecht | Nele Aendekerk | Pierre Aumont | Delphine Bailly | Yann Baros | Marc Beckers | Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | Peter Billiau | Michele Bouhon | Henri Buenen | Agnès Butterlin | Marc Caes | Laurent Catenos | Frédéric Cattareggia | Yve Claes | Christian Collin | Eliane Corbeel | Steven Cremmery | Erwin Daelman | Kathleen Daems | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Nico De Bie | Coralie Delagrange | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Vincent Denis | Jo Demol | Jürgen Dennerman | Griet Depaepe | Michele De Pauw | François Desmaré | Els Devalez | Oriane De Vroey | Jean-Luc Fagnoule | Alessandro Frangi | Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Vincianne Gillard | Laurent Gilles | Anne Grandjean | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Sonja Hausteijn | Dimitri Hovine | Bert Kempnaers | Xavier Leblanc | Simon Lehane | Gaetan Leemans | Xavier Leroy | Isabelle Liebens | Geert Leppens | Johan Lisabeth | Geert Maes | Monique Marchal | David Marciniak | Emmanuel Masquelier | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau | Gregory Michiels | Gregory Missiaen | Filip Modderie | Jonas Moerman | Jean-Christophe Mollaret | Françoise Morbois | Martine Moreau | Nicolas Moyné | Kris Neiss | Marleen Nijsten | Raoul Nihart | Pierre Nihant | Xavier Pascolini | Gregory Paternoster | Filip Peperstraete | Colette Piermont | Sébastien Piret | Katja Princen | Aline Prins | Hilde Provoost | Patrick Pruvot | Raoul Raaijmakers | Véronique Reff | Patrick Robijns | Christian Robin | Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schallée | Frank Schoonacker | Yannick Soarès | Olivier Sorini | Bart Swings | Pierre Theunissen | Jean-François Tock | Morgane Tock | Nico Vandamme | Jan Van der Steen | Geert Van de Velde | Koen Van Hoey | Philip Van Poppel | Véronique Vansteelandt | Jeroen Verbeeck | Sven Vercalsteren | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Kris Vervaeke | Aude de Villenfagne | Philip Volckaert | Malou Wezemael

Crédit photos :

Nico de Bie p. 3 | Jurgen Blommaert p. 50 | Jean-Michel Byl, p. 10 | Philippe Eranian, p. 12 | Frank Gielen p. 24 | Rudy Lamboray p. 21 | Olivier Pirard p. 1, 6, 11, 14, 39, 53 | Dyadis, p. 7 et 54 | Faune et Biotopes p. 45 | Province de Liège p. 7 et 32 | Ressources p. 25

Les photos des pages 18, 26, 33, 37 et 46 illustrent les valeurs d'EDF Luminus. Elles ont été exploitées en 2012 par l'agence Hoet en Hoet à l'occasion d'une campagne d'information interne sur l'évolution des valeurs de l'entreprise.

Selon cette campagne, chaque membre de la « tribu EDF Luminus » se doit d'être orienté client et engagé personnellement, de faire preuve de créativité et de rechercher l'amélioration continue, tout en respectant ses collègues et l'ensemble des parties prenantes.

Conception graphique :

www.morris-chapman.com

