Le développement durable chez EDF Luminus

RAPPORT GRI4

2013-2015

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

Jennecy Achten | Ben Aelbrecht | Nele Aendekerk | Olivier Bartholomé | Nicolas Bauer | Marc Beckers | Stéphanie Béchet | Martine Beke | Vanessa Beltrame | Halida Benaïche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Peter Billiau | Alexis Biondi | Carole Boichut | Evelien Bols | Jacques Bolzer | Michele Bouhon | Thibaut Brac de la Perrière | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Isabelle Burg | Marc Caes | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Daniel Crevel-Sander | Michaël van Cutsem | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Stéphane Dauvister | Serge De Backer | Wim De Backer | Nico De Bie | Elie Dechany | Thibault de Francquen | Steven Dehaemers | Evelien De Kerpel | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Frédérik Demaret | Marie-Hélène Dembour | Jeroen Demeester | Lieselot De Meyere | Jo Demol | Anne-Marie et Patrick Demoucelle | Michele De Pauw | Jürgen Dertho | Philippe Deschamps | François Desmaré | Els Devalez | Niels Dewil | Bram De Wispelaere | François-Marie Didier | Johan Dierick | Eric Dirix | Sonia Dobbeni | Vera Empsen | Arnaud Fraikin | Alessandro Frangi | Wouter Fransis | Arlette Frederic | Anne-France Fontaine | Arnaud Fraikin | Kris Gevens | Kevin Gardedieu | Eva Geluk | Apolostakis Georgitsopoulos | Laurent Gonzalez | Kris Hackars | Marie d'Huart | Sonja Haustein | Christophe Heijmans | Gitte Heirman | Olivier Henet | Pablo Izquierdo | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacqmain | Maxime Kelder | Hervé Joachim | Bert Kempenaers | Claude Laveu | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Simon Lehane | Christophe Leijnen | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Xavier Leroy | Simon Leysen | Isabelle Liebens | Geert Leppens | Geert Maes | Michel Massin | Ilse Matthijssens | Pierre Mazeau | Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Gregory Missiaen | Martine Moreau | André Neugroschl | Dinh Nguyen-Phan | Marleen Nijsten | Raoul Nihart | Pierre Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Ingrid Peeters | Filip Peperstraete | Eric Perdu | Christophe Périon | Nathalie Petit | Colette Piermont | Sébastien Piret | Alexandra Pirnay | Aline Prins | Patrick Pruvot | Nathalie Radix | Marc Raepsaet | Véronique Reff | Peggy Rentmeesters | Christian Robin | Augustin Rommelaere | Céline Rycerski | Didier Salmon | Koen Schaillée | Brecht Snoecks | Yannick Soarès | Nicole Stassen | Alexis Stoffels | Bart Swings | Pierre Theunissen | Pieter Theuwis | Jean-François Tock | Morgane Tock | Gauthier Urbain | Oriane d'Ursel | Frederik Vael | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Pieterjan Van Den Bosch | Jan Van der Steen | Filip Van Hecke | Philip Van Poppel | Kelly Van Reeth | Claire Varret | Petra Vavedin | Jeroen Verbeeck | Kathleen Verdonck | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Aude de Villenfagne | Olga De Vleeschouwer | Roel Vloebergs | Valérie Wampach | Malou Wezemael | Damien Wojtaszczyk | Marine Zimmermann

Crédits Photos : Frederik Vael p. 1 | Arnaud Ghys p. 6 (ATS) | Arnaud Fraikin p. 6, 41 (Andenne) | Olivier Pirard p. 7, 19 | Olivier Anbergen, I love light sprl, p. 8, 11, 31, 35, 39, 41 | Louis David, p. 20 | EDF Luminus, p. 26, 27, 28, , 32, 55, 59 | ÉS Services Énergétiques S.A., p. 28 | MF Plissart, p. 28 | Tondelier, p. 29 | Elie Dechany p. 32 (Seraing) | Michael Dasnois p. 48 | Beeodiversity p. 49 | Faune et Biotopes p. 49

Cover: Un moment "zen", du haut de la centième éolienne d'EDF Luminus, à Kluizendok (Gand).

Règles de déclaration

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

EDF Luminus S.A. est également tenue de déposer ses comptes annuels ainsi qu'un rapport de gestion auprès de la Banque nationale de Belgique, en conformité avec le Code des sociétés. Suivant les prescriptions de ce Code, EDF Luminus a opté pour l'exemption de sous-consolidation. Les filiales d'EDF Luminus ne sont donc pas consolidées dans ce rapport.

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, en français, néerlandais et anglais 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 2015 au 31 décembre 2015.

Instruments de mesure utilisés pour le rapport

Notre souhait est de représenter fidèlement les défis et les niveaux de performance de l'entreprise, de relater nos actions de manière claire, honnête et équilibrée, et de rester objectifs et accessibles dans toutes nos déclarations.

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

- 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.
- La consultation des parties prenantes a été réalisée avec l'appui de la société Cap Conseil, en conformité avec les recommandations des méthodes de reporting GRI4.
- Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale.

La version imprimée de ce rapport a été réalisée avec des encres à base végétale sur du papier entièrement recyclé, certifié ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 et NAPM. Le papier utilisé était également labellisé FSC et portait le label « écologie UE ». Le CO_2 émis lors de la fabrication de la version papier a été compensé via l'achat de certificats d'émission dans le cadre du projet de protection de la forêt dans le « Kasigau Widlife Korridor » au Kenya. Ce projet, qui porte sur la protection de la forêt sèche et de la savane existantes sur une superficie de près de 170 000 hectares, compense chaque année l'équivalent de 1 000 000 tonnes CO_2 et procure du travail à plus de 200 habitants, leur donnant l'opportunité de se construire un avenir durable.

Un rapport GRI4*

EDF Luminus a publié son premier rapport développement durable en juin 2013, pour rendre compte de ses résultats au titre de l'année 2012. L'objectif était triple :

- *répondre aux attentes de publics clés : pouvoirs publics, clients, associations, partenaires sociaux et commerciaux, qui souhaitent plus de transparence de la part des acteurs du secteur de l'énergie ;*
- *fédérer les efforts du personnel autour des cinq axes de la politique RSE définie en juin 2012 : éthique, satisfaction client, profit, environnement et ressources humaines ;*
- *se conformer aux engagements du Groupe EDF en matière d'information des parties prenantes.*

*Depuis trois ans, notre participation régulière au concours du meilleur rapport développement durable belge et le feedback donné par le jury nous ont aidé à améliorer le rapport initial**. Au point que le rapport 2014 a été considéré comme « remarquable » par le jury.*

Le comité exécutif d'EDF Luminus a néanmoins souhaité s'engager, dès 2014, sur la route de la mise en conformité avec le standard GRI4 en matière de reporting durable. L'objectif est clair : gagner encore en pertinence et en crédibilité.

Le standard GRI4 est très exigeant, car :

- *les sujets à traiter dans le rapport doivent faire l'objet d'une consultation formalisée des parties prenantes, décrite dans le rapport (cf. pages 14-16) ;*
- *pour chaque sujet, il faut expliquer les enjeux ("pourquoi" ce thème est traité) et les processus mis en place dans l'entreprise pour que ce thème soit géré de façon satisfaisante ; et il faut identifier des indicateurs clés permettant de rendre compte de l'évolution des résultats, de préférence sur trois ans ;*
- *il faut, chaque fois que cela est possible et pertinent, se comparer aux autres acteurs du secteur (cf. pages 22 et 59).*

La mise en conformité avec le standard GRI4 a eu quelques conséquences notables, détaillées en page 16 – en particulier l'ajout de deux nouveaux thèmes. Mais nous avons pu conserver la quasi-totalité des indicateurs déjà publiés.

L'adresse csr@edfluminus.be reste à disposition pour tout commentaire, question ou suggestion d'amélioration.

Bonne lecture !

Pascale-Marie Barriquand
Senior Advisor, Corporate Social Responsibility, EDF Luminus

**Global Reporting Initiative – quatrième version*
***construit avec le soutien de Business & Society*

Table des matières

Règles de déclaration 2
Remerciements 2
Crédits photos 2
Introduction 3

Chiffres clés 2015 4-5
Faits marquants 2015 6-7
Trois questions au Président du Conseil d'Administration 8
Actionnariat, administrateurs, comités 9
Le mot du CEO 10
Le Comité exécutif 11

Chaîne de valeur 12-13
Le dialogue avec les parties prenantes 14-17
La grille de matérialité 15
Attentes des clients et information des riverains 17

Ethique et Gouvernance

L'éthique au quotidien 18-20
Pratiques commerciales 21

Clients

Qualité de service 22
Clients vulnérables 23
Utilisation rationnelle de l'énergie 24-29
pour les clients résidentiels 24-25
pour les entreprises 26-27
pour les villes durables 28-29
Continuité de fourniture 30-32
Prix de l'énergie 33

Indicateurs financiers

Investissements et innovations 34
Performance économique 35-37
Chiffre d'affaires 35
Bénéfice d'exploitation et résultat net 36
Bilan, trésorerie, taxes et dividendes 37

Environnement

Sécurité des installations 38
Energies renouvelables 39-41
Développement du parc éolien 40
Rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne 41
Notre empreinte carbone 42-46
Le Protocole GHG 42-43
Empreinte globale 44
Mix énergétique 45
Réduction des émissions globales 45
Emissions atmosphériques du parc de production 46
Préservation des ressources naturelles et de la biodiversité 47-49
Prélèvements d'eau 47
Déchets solides 48
Protection de la biodiversité 49

Ressources humaines

Emploi : principaux indicateurs 50
Mobilité interne 50
Développement des compétences 51
Santé et sécurité des collaborateurs 52
Qualité de vie et bien-être au travail 53
Diversité 54
Sport et solidarité 55

Références GRI4 56-58
Benchmarking 59

Le leader de l'éolien terrestre

Forte progression du parc éolien

Au 31 décembre 2015, la capacité installée éolienne d'EDF Luminus avait atteint **254 MW**, avec un total de **114** éoliennes soit **16,2%** de la capacité éolienne de la Belgique (onshore).

La part renouvelable de la base installée s'élevait à **16,4%**. La part non émettrice de CO_2 atteignait **37,8%**.

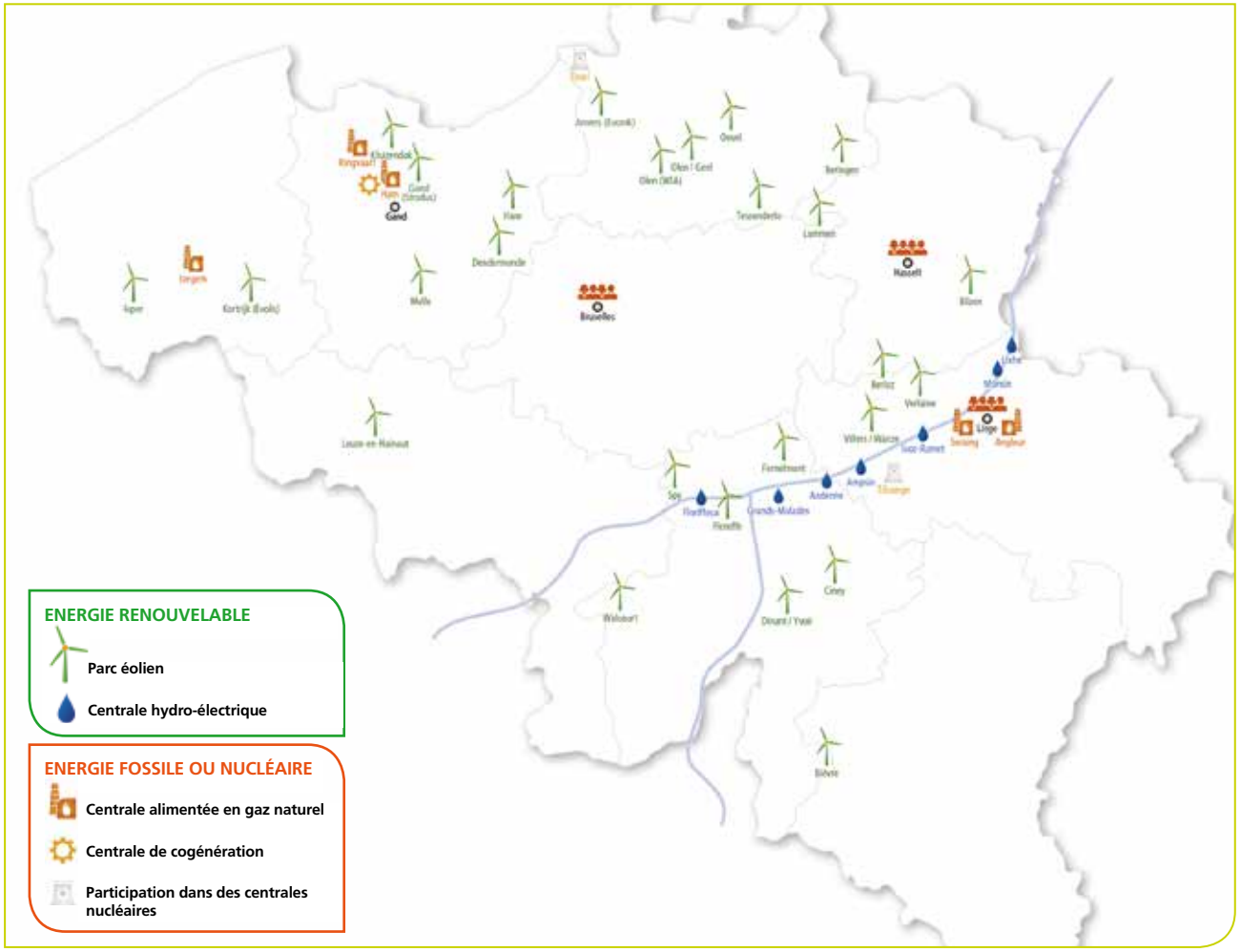
En 2015, les installations d'EDF Luminus ont produit 4141 GWh, dont **15,4%** d'énergie renouvelable. L'éolien à lui seul représentait **10,0%** du total produit. La part d'électricité produite ne générant pas de CO_2 s'élève à **53,6%**.

Un mix énergétique diversifié

Avec une capacité installée de **1954 MW** en Flandre et en Wallonie à fin 2015, EDF Luminus représente environ **10%** de la capacité de production d'électricité belge.

Le parc d'EDF Luminus compte plusieurs centrales thermiques alimentées en gaz naturel, cycles combinés ou cycles ouverts. En 2015, celles-ci ont fourni 46,4% de l'électricité produite par EDF Luminus.

EDF Luminus est propriétaire de quatre centrales nucléaires belges, Tihange 2 et 3, et Doel 3 et 4, à hauteur de 10,2%. A ce titre, EDF Luminus est considéré comme un « producteur » nucléaire, sans en être l'exploitant. La seule entreprise autorisée par la loi belge à exploiter ces unités est Electrabel SA.



Sur cette carte des actifs d'EDF Luminus ne figurent pas les droits de tirage sur la centrale de Chooz B (100 MW).
La centrale de Seraing n'est plus disponible pour le marché depuis sa sélection au titre de réserve stratégique (soit du 1er novembre au 31 mars, durant trois ans, à compter de l'hiver 2014). Les centrales d'Angleur 3 et Izegem n'étaient pas disponibles à compter du 1er novembre 2015, date de leur inclusion dans la réserve stratégique.

Près de 100 000 clients supplémentaires

Chiffre d'affaires stable, bénéfice d'exploitation en hausse

En 2015, le chiffre d'affaires d'EDF Luminus s'établit à **3,22** milliards d'euros. Le bénéfice d'exploitation s'élève à **38,3** millions d'euros.

Perte nette en raison de la dépréciation des actifs thermiques

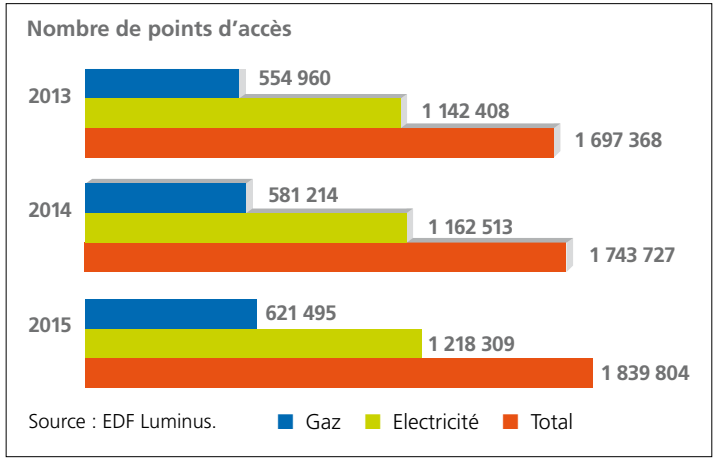
Le résultat net est négatif : **-83** millions d'euros, en raison d'une dépréciation de valeur des actifs thermiques de 117 millions d'euros. Hors impôts sur les sociétés, le montant des taxes et contributions versé par EDF Luminus s'élève à **31,3** millions d'euros.

Standard BEGAAP.

1,8 million de clients

Le nombre de points d'accès fournis par EDF Luminus est en augmentation de 4,8% pour l'électricité et de 6,9% pour le gaz.

L'entreprise est active sur le marché belge sous la marque « Luminus ». Elle fournit de l'électricité et du gaz à plus de **1,8** million de clients particuliers et industriels. Cela correspond à 25 TWh vendus en 2015 et à une part de marché de **20%** en électricité et de **18%** en gaz, sur les réseaux de distribution.

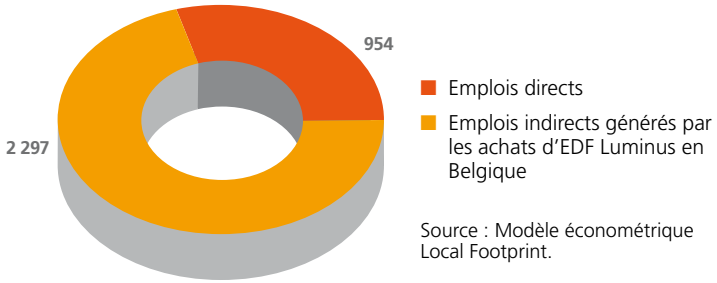


41% de femmes, un taux inhabituel dans le secteur de l'énergie

Source :
EDF Luminus.

Le personnel d'EDF Luminus S.A. compte 954 employés, dont 41 % de femmes. Neuf nationalités différentes sont représentées.

Emplois directs et indirects



Source : Modèle économétrique Local Footprint.

Le nombre d'emplois générés par les achats d'EDF Luminus S.A., achats d'énergie compris, s'élève à 3 251 en 2015.

Des faits marquants responsables qui font une

Performance CSR : obtention du « gold » rating d'Ecovadis

Début 2015 | Ecovadis a décerné un rating « gold » à EDF Luminus pour ses performances en matière de responsabilité sociétale. La note globale d'EDF Luminus est de 62/100, soit un score très supérieur à la moyenne des entreprises analysées par Ecovadis (41,5/100). L'évaluation d'Ecovadis est assortie d'une série de recommandations permettant d'identifier les actions prioritaires pour améliorer encore les performances.

Depuis l'évaluation, EDF Luminus a notamment publié :

- le nombre d'heures consacrées aux formations Sécurité ;
- la liste des sites concernés par des inventaires/actions protégeant la biodiversité ;
- un inventaire des audits de sols réalisés autour des sites thermiques.

ATS, une acquisition majeure réalisée en 2015 600 personnes actives dans les services énergétiques

Mai 2015 | EDF Luminus et ATS finalisent l'accord par lequel EDF Luminus acquiert une participation majoritaire au sein du capital d'ATS. Basée en Flandre à Merelbeke, ATS emploie 600 personnes et réalise un chiffre d'affaires de plus de 100 million d'euros. Le but de cette acquisition : faire d'EDF Luminus un acteur majeur des services énergétiques, capable de proposer tout un ensemble de solutions techniques aux clients industriels, tertiaires ainsi qu'au secteur public.

Signature de l'accord ATS EDF Luminus. A gauche, Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus ; à droite René Schepens, CEO d'ATS.

Achèvement de la rénovation de la centrale-hydro-électrique d'Andenne

Décembre 2015 | Au terme d'un chantier de 17 mois, deux des groupes turbo-alternateurs de la centrale d'Andenne ont été remplacés par des groupes double réglage. Ce changement autorise une gestion du débit du fleuve plus proche des conditions naturelles. Au total, la rénovation de la centrale représente un investissement de 9 millions d'euros.

Le chantier de rénovation de la centrale hydro-électrique d'Andenne fin septembre 2015. Au tout premier plan, la fosse du premier groupe turbine. Au second plan, travaux de génie civil en cours d'achèvement sur le deuxième groupe. Au fond se trouve le troisième groupe non remplacé.

LIRE LA SUITE ONLINE

Livraison des Turbines

Rénovation d'Andenne

vraie différence

Objectifs Développement Durable des Nations Unies : quatre thèmes prioritaires

EDF Luminus a été l'une des premières entreprises adhérentes de The Shift à publier des engagements relatifs aux 17 objectifs « développement durable » (SDG Goals) des Nations Unies, rendus publics en septembre 2015.

Outre l'atteinte du niveau avancé vis-à-vis du Global Compact (cf. page 19), ces engagements concernent quatre objectifs :

L'objectif d'EDF Luminus reste le zéro accident. Compte tenu des excellents résultats atteints à fin 2015 (cf. ci-contre et page 52), cette ambition, selon le Director Health Safety & Environment « n'est pas un rêve, ni un objectif, mais bien un choix ».

De 2015 à 2018, EDF Luminus a prévu d'investir 600 millions d'euros, principalement dans les énergies renouvelables et les services d'efficacité énergétique. Le développement du parc éolien (onshore) reste la priorité (cf. ci-contre et page 40).

EDF Luminus a déjà signé plusieurs partenariats avec des villes engagées dans la réduction de leur empreinte écologique (cf. pages 28-29). Les prestations proposées peuvent concerner l'efficience énergétique, la mobilité électrique, l'amélioration de l'éclairage public, etc.

EDF Luminus a signé la lettre d'engagement de The Shift en faveur du climat – et poursuit les actions entreprises pour mesurer et réduire son empreinte carbone (cf. pages 39 à 46).

Numéro un de l'éolien terrestre

En 2015, EDF Luminus est devenu le premier producteur d'électricité éolienne terrestre de Belgique, après avoir été le premier constructeur d'éoliennes en 2014. En un an, sa capacité éolienne totale est passée de 180 MW à 254 MW, soit une augmentation de 41%. Seize éoliennes ont été construites et treize acquises.

L'éolien a mobilisé près de 180 millions d'euros d'investissements en deux ans.

Pas un seul accident chômant pour EDF Luminus S.A.

L'objectif poursuivi depuis plusieurs années a été atteint en 2015 : aucun accident ayant entraîné un arrêt de travail n'est à déplorer au sein du personnel EDF Luminus. Analyse systématique des risques et des quasi-accidents, investissement dans la formation, reporting détaillé, bonus de la majorité du personnel incluant un critère Sécurité : ce résultat est le reflet d'une amélioration en profondeur des pratiques de sécurité, reconnue par la certification OHSAS 18001 en juin 2013.

L'érection d'une éolienne requiert un personnel très qualifié et très respectueux des règles de sécurité. Ici, la construction d'une éolienne sur le parc de Tessenderlo.

Innovation et adaptation : les clés d'un avenir durable

Paul De fauw

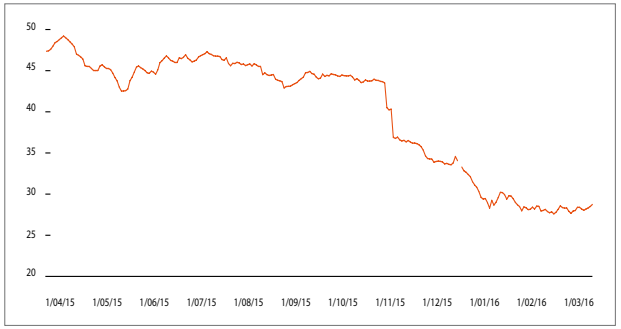
Trois questions au Président du Conseil d'Administration

Comment résumer 2015 ?

EDF Luminus se transforme rapidement pour devenir le premier partenaire énergétique de ses clients. Nous avons fortement investi dans le développement des énergies renouvelables et dans l'offre de services d'efficacité énergétique innovants. Nos résultats opérationnels sont en hausse, mais les conditions de marché dégradées nous ont conduit à enregistrer une importante réduction de valeur exceptionnelle sur nos actifs thermiques.

Le secteur de l'énergie européen est en effet confronté depuis plusieurs années à une crise sans précédent. EDF Luminus n'y échappe pas, même si le programme de transformation lancé dès 2011 en atténue les effets. Le prix de l'électricité sur les marchés de gros en Belgique a fortement baissé ces dernières années pour atteindre environ 40 euros/MWh en 2015. Au premier trimestre 2016, ce prix a chuté sous la barre de 30 euros/MWh. Ceci affecte fortement la rentabilité des actifs thermiques et le résultat net. Ces centrales restent pourtant essentielles pour compenser le caractère intermittent des énergies renouvelables et nous plaidons pour que le marché évolue vers une rémunération des capacités installées des propriétaires-exploitants des centrales, afin que la sécurité d'approvisionnement du pays puisse être assurée pour un coût raisonnable.

Les prix de gros à terme à un an sur le marché belge, du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.



Source : ICE Endex.

Dans le même temps, en aval, les clients ne perçoivent pas les effets de la baisse des prix de l'électricité, bien au contraire, car leur facture inclut les obligations de service public, les coûts de transport, de distribution et plusieurs taxes, qui sont en augmentation. Ceci contribue à un taux de « churn » (changement de fournisseur) très élevé en Belgique, l'un des plus élevés d'Europe. Cela pèse aussi sur les marges d'EDF Luminus, comme de l'ensemble des fournisseurs, qui doivent supporter les impayés sur la quasi-totalité de la facture. Or, l'énergie représente une partie de plus en plus faible de la facture totale (à peine 25 à 33 % pour un particulier et entre 40 et 50 % pour un industriel).

"178,6 millions d'euros, c'est le montant total investi par EDF Luminus en 2015"

Dans un contexte aussi difficile, l'augmentation de la part de marché d'EDF Luminus est une vraie satisfaction. D'autant plus que le résultat d'exploitation est également en croissance - une performance dont nous pouvons nous féliciter.

Comment décririez-vous l'engagement du Conseil en faveur du développement durable ?

Le développement durable est au cœur du projet stratégique d'EDF Luminus. En 2015, nous avons investi un montant record de 178,6 millions d'euros, principalement dans les énergies renouvelables et dans les services d'efficacité énergétique.

Ceci a permis à EDF Luminus de devenir le leader de l'éolien terrestre en Belgique, avec 254 MW de capacité installée. Investir dans les services énergétiques est aussi un moyen d'aider les clients à gagner en efficacité énergétique, ce qui leur permet de réduire leur empreinte écologique et leur facture. Dans ce cadre, l'acquisition de la société ATS en 2015 représente une étape décisive de la transformation d'EDF Luminus.

Ce projet stratégique jouit de l'entier soutien de tous les actionnaires. Un nouvel accord de coopération a d'ailleurs été signé en octobre 2015 entre les actionnaires français et les actionnaires belges.

L'ancrage local d'EDF Luminus et l'expertise du groupe EDF sont des atouts majeurs et une source de motivation pour l'entreprise.

Quel avenir pour EDF Luminus ?

Le développement actuel se poursuivra, dans le cadre du projet stratégique, en 2016 et au-delà. L'objectif est de continuer à investir dans les services d'efficacité énergétique et les énergies bas carbone. C'est ainsi qu'EDF Luminus pourra réaliser son ambition, devenir le premier partenaire énergétique de ses clients.

Evolution du Conseil d'Administration

A fin décembre 2015, après signature d'un nouvel accord entre les coactionnaires, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus est composé de 13 administrateurs :

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

Il est présidé par Paul De fauw.

Composition du Conseil d'Administration au 31décembre 2015 :

Administrateurs représentant les actionnaires belges

- **Defada bvba**, représentée par **Paul De fauw**
- **Dominique Drion**
- **André Gilles**
- **Ome sprl**, représentée par **Jacques Vandebosch**
- **Tom Balthazar**
- **Stéphane Moreau**

Administrateurs représentant EDF

- **Stephen Hargreaves**, Corporate Strategy Director
- **Magali Viandier**, Senior Vice President, Accounting, Tax & Group Reporting
- **François Driesen**, General Counsel, Head of internal Risk & Control - International Division
- **Antoine Cahuzac**, Group Senior Executive Vice President Renewable Energies
- **Nicole Verdier Naves**, Senior Vice President, Senior Executive, Managers Training and International Mobility
- **Simone Rossi**, Group Senior Executive Vice President International Division
- **Laurent Catenos**, Vice President, Governance, Public Affairs & Coordination - Europe Division

13 réunions du Conseil d'Administration en 2015

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 treize reprises en 2015.

Le nombre exceptionnellement élevé de réunions du Conseil d'Administration en 2015 est en grande partie lié à la préparation de l'entrée en bourse (interrompue par décision du Conseil le 26 octobre 2015), ainsi qu'à l'accélération du développement dans l'éolien terrestre et les services énergétiques.

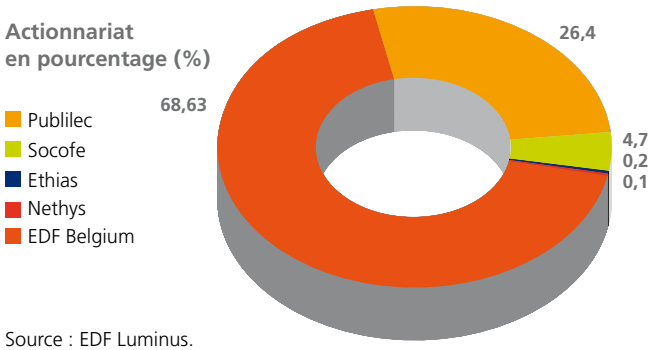
12 réunions des trois comités spécialisés

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. Il s'est réuni cinq fois en 2015.
- 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. Il s'est réuni quatre fois en 2015.
- Le **Comité de nomination et de rémunération** examine la politique de rémunération de l'entreprise et suit en particulier la nomination, la performance et la rémunération des membres du Comité exécutif. Il s'est réuni trois fois en 2015.

Quatre actionnaires belges conservent 31,4% du capital



Source : EDF Luminus.

Accord sur la convention d'actionnaires

Les actionnaires d'EDF Luminus, Publilec, Socofe, Ethias, Nethys et le Groupe EDF, ont signé le 26 octobre 2015 un avenant à la convention d'actionnaires relative à EDF Luminus, qui prolonge cette convention jusqu'en 2025 et prévoit la réorganisation actionnariale suivante :

- Maintien de quatre actionnaires belges : Publilec (26,4%), Socofe (4,7%), Ethias (0,2%) et Nethys (0,1%) qui, au titre de la convention d'actionnaires, bénéficient d'un mécanisme de liquidité leur permettant de sortir du capital d'EDF Luminus à partir de la fin 2018.
- Acquisition par le Groupe EDF de la participation de Publilum et VEH dans EDF Luminus, représentant au total 6,33%, ce qui porte la participation d'EDF dans EDF Luminus à 68,63%.

Cette évolution de l'actionnariat d'EDF Luminus permet à la société de conserver son ancrage local grâce à une modification de la convention entre EDF et ses coactionnaires belges.

L'énergie du progrès

Le 23 avril 2015, Grégoire Dallemagne a été désigné "Young Top Manager of the Year", en raison de sa capacité à impulser des changements majeurs, dans un contexte très difficile.

Le mot du Chief Executive Officer

En tant qu'entreprise responsable, nous avons à cœur de réduire l'empreinte écologique de nos activités et d'aider nos clients à réduire la leur.

En 2015, EDF Luminus a investi le montant record de 180 millions d'euros, principalement dans les énergies renouvelables et les services énergétiques. C'est un effort financier remarquable, mais c'est aussi le succès de toute une équipe, au bénéfice de l'environnement et du bien-être de nos concitoyens.

Nos équipes se sont mobilisées pour que nous devenions le leader de l'éolien terrestre, avec 254 MW installés* et nous pouvons compter sur un portefeuille de projets bien rempli pour continuer à croître. Nous avons également continué à investir dans nos centrales hydro-électriques. Nous aidons aussi nos clients à développer leur production d'énergie renouvelable : les parcs éoliens de Tessenderlo, Beringen et Oevel ont été construits en partenariat** avec des entreprises. Et notre filiale Dauvister réalise les plus grandes installations solaires de Wallonie, comme chez AB InBev à Jupille.

** soit l'équivalent de la consommation annuelle de plus de 140 000 familles*
*** sur des zonings industriels*

Des solutions d'efficacité énergétique innovantes pour les entreprises

Nous offrons des solutions à nos clients pour réduire leur consommation d'énergie et leur facture. De cette manière, nous aidons nos clients industriels à assurer leur compétitivité et nos clients résidentiels à préserver leur pouvoir d'achat.

En mai 2015, nous avons acquis une part majoritaire dans la société ATS. Désormais, EDF Luminus et ATS travaillent de concert pour optimiser l'éclairage ou les systèmes de chauffage/climatisation, pour réduire la consommation des processus industriels, installer des cabines haute-tension sécurisées, etc.

Pour les clients résidentiels, nous nous appuyons sur le réseau de notre partenaire RAMI, et sur nos filiales Dauvister et Leenen, pour proposer des systèmes de chauffage performants. Nous avons lancé en septembre 2015 notre offre « installation chaudières ». Cette nouvelle offre est déjà un succès. En un an, nos ventes de services énergétiques ont augmenté de 40%.

Un leader de la flexibilité, au service de l'équilibre réseau et de la sécurité d'approvisionnement

Face aux défis que représentent l'équilibrage du réseau et la sécurité d'approvisionnement, nous disposons de plusieurs atouts.

Nous rémunérons nos clients pour la flexibilité, à la hausse ou à la baisse, de leur consommation ou de leur production d'électricité. Ceci leur permet également de contribuer à la sécurité d'approvisionnement du pays.

Notre propre parc de production est aussi un atout, même si nous avons dû ramener à zéro la valeur comptable de nos centrales thermiques fin 2015, compte tenu de l'évolution des prix de marché et de l'incertitude qui pèse sur leur avenir. L'an dernier, ces centrales ont été fortement sollicitées pour contribuer à l'équilibre du réseau et ont pu partiellement compenser l'indisponibilité de plusieurs unités nucléaires aujourd'hui à nouveau en fonctionnement. La conséquence de cette dépréciation, c'est un résultat net négatif. Mais je ne voudrais pas que cette décision occulte l'amélioration des résultats opérationnels obtenus par ailleurs.

Une part de marché en augmentation

L'augmentation de la part de marché de Luminus sur le segment résidentiel montre que nos offres répondent toujours mieux aux attentes des clients. Notre qualité de service est récompensée par le label 5 étoiles du régulateur flamand depuis trois ans. Nous avons investi dans la digitalisation de notre offre, ce qui nous permet de traiter un tiers des contacts clients en ligne.

Une amélioration de notre résultat d'exploitation, du taux d'accidents et de la motivation

L'ensemble de ces évolutions ont contribué à la croissance de notre résultat d'exploitation. C'est un résultat pour lequel je voudrais remercier chaque membre du personnel, dont le dynamisme et l'engagement au service du changement ont encore progressé en 2015. En septembre 2015, l'enquête annuelle enregistrait un taux d'engagement de 79%, soit cinq points de plus qu'en 2014.

Outre ce taux bien supérieur à la moyenne des entreprises belges, l'année 2015 est aussi celle où nous avons atteint, tous ensemble, un objectif poursuivi depuis plusieurs années : pour la première fois, nous ne déplorons aucun accident ayant entraîné un arrêt de travail. C'est particulièrement méritoire pour les équipes de

production, qui totalisaient, au 31 décembre 2015, 532 jours sans aucun accident. C'est une force qui va nous aider à améliorer les résultats de nos filiales en matière de santé et de sécurité.

Poursuivre la transformation avec les filiales

En 2016, EDF Luminus poursuivra sa transformation pour devenir le premier partenaire énergétique apportant progrès et confort à tous ses clients. Nous sommes fiers de pouvoir compter sur une équipe performante et sur un bilan solide afin de continuer à investir pour assurer notre avenir dans un environnement énergétique en pleine mutation.

Le Comité exécutif d'EDF Luminus : une équipe soudée

Composition au 1er avril 2016

De gauche à droite, au troisième plan :
Peter Billiau, *Chief Information Officer*
Jürgen Dennersmann, *Corporate Director, Optimisation & B2B*
Grégoire Dallemagne, *Chief Executive Officer*
Frank Schoonacker, *Director Corporate Affairs*

Au second plan :
Henri Buenen, *Chief Commercial Officer*
Katleen Daems, *Corporate Director, Human Resources*
Agnès Butterlin, *Chief Financial Officer*
Véronique Vansteelandt, *General Counsel*

Au premier plan :
Frederik Snoeck, *Corporate Director Production*
Anne Grandjean, *Communication Director*
Pierre de Firmas, *Chief Strategy & Business Development Officer*

Les filiales du Groupe EDF Luminus l'aident à progresser en amont et en aval de la chaîne de valeur pour mieux répondre aux attentes des clients.

Fin 2015, le Groupe EDF Luminus comptait 1500 collaborateurs, dont plus de 700 dans les filiales. Plus de la moitié du personnel du groupe travaille désormais au développement des énergies renouvelables et des services énergétiques.

	Effectifs	Chiffre d'affaires	Activité
ATS Groep	600 personnes	Plus de 100 millions d'euros	Services aux entreprises
Dauvister Energies Renouvelables Ledoyen	87 personnes	8 millions d'euros	Systèmes de chauffage verts
EDF EN Services Belgium	5 personnes	0,52 million d'euros	Maintenance de parcs éoliens
Leenen luminus	11 personnes	Environ 1,7 million d'euros	Installation de systèmes de chauffage performants
RAMI Services	12 personnes	2,3 millions d'euros	Planification de 50 000 interventions d'entretien par an

De fortes contraintes sur la chaîne de valeur

Dès la publication de son premier rapport développement durable, en 2012, EDF Luminus a identifié les activités sous son contrôle direct et celles qui relèvent de sa sphère d'influence, en application des recommandations ISO 26 000. Cet exercice montre que de nombreux facteurs externes échappent au contrôle de l'entreprise, en amont (niveau des prix sur les marchés de gros de l'électricité et du gaz, prix du CO_2) et en aval (coûts externes à intégrer dans la facture).

Depuis plusieurs années, les contraintes externes pesant sur les producteurs comme sur les fournisseurs de gaz et d'électricité sont en augmentation continue.

Des risques accrus en amont

Le fort développement des énergies renouvelables, auquel participe d'ailleurs EDF Luminus, nécessite en parallèle des capacités de production thermiques flexibles et fiables, capables de compenser l'intermittence et de fournir des réserves (back-up) en cas d'absence totale de vent et de soleil. Le parc d'EDF Luminus, deuxième producteur belge, dispose de telles capacités.

Or, les niveaux de prix observés sur les marchés de gros, affectés par le bas prix du charbon et du lignite étranger et par la surabondance de l'offre durant les périodes ensoleillées et venteuses, ne permettent plus de couvrir les coûts fixes directs des centrales alimentées en gaz naturel. En effet, le faible prix du charbon et du CO_2 désavantage les turbines à gaz d'EDF Luminus, au profit des centrales au charbon situées aux Pays-Bas et en Allemagne.

La couverture des coûts des centrales belges, via la fourniture de services auxiliaires ou les mécanismes de réserve stratégique, est incertaine puisque soumise aux appels d'offres du gestionnaire de réseau, selon des dispositions réglementaires qui évoluent régulièrement. La pérennité des unités alimentées en gaz naturel n'est donc pas garantie, ce qui affecte la sécurité d'approvisionnement et peut contribuer à une plus grande volatilité des prix sur les marchés de gros.

A l'inverse, un excès de production photovoltaïque ou éolienne peut amener un déséquilibre localisé qui peut provoquer une hausse de fréquence, donc l'arrêt de certaines centrales thermiques, voire un black-out.

Des coûts externes et des contraintes réglementaires en augmentation

En aval de la chaîne de valeur, les contraintes externes augmentent régulièrement. Une étude réalisée par Accenture pour le compte de la FEBEG (Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières) montre que :

- sur base des informations disponibles en septembre 2015, la facture d'électricité augmentera, hors consommation d'énergie, de 15% pour les clients wallons d'ici 2017, tandis que celle des clients flamands augmentera* de 37% ;
- le nombre de changements du cadre réglementaire est passé de 12 en 2012 à 18 en 2014, dans des délais toujours plus courts, ce qui génère des coûts supplémentaires ;
- la part non récupérable de la facture d'énergie en cas de défaut de paiement s'élevait en 2015 à 50% en région Bruxelles Capitale, 58% en Wallonie et 65% en Flandre ;
- la perte agrégée liée aux impayés de cinq des fournisseurs les plus importants (Electrabel, EDF Luminus, ENI, Essent, Eneco), s'élevait à 74 millions d'euros en 2014.

Etendre la gamme de services au-delà de la fourniture

Depuis quelques années, EDF Luminus propose à ses clients des services énergétiques permettant de mesurer, maîtriser, réduire ou moduler leur consommation en fonction de leurs besoins ou des opportunités de marché. Les services proposés (cf. pages 24 à 32) peuvent contribuer à réduire l'empreinte carbone des clients, à réduire leur consommation et donc leur facture ou à sécuriser leurs installations électriques. La chaîne de valeur ci-contre devrait donc évoluer, au rythme de l'intégration des filiales dans le groupe EDF Luminus.

Le diagramme ci-contre présente la chaîne de valeur d'EDF Luminus, en tant que producteur d'électricité d'une part, fournisseur d'énergie et de services énergétiques d'autre part. Certains éléments de la chaîne sont sous contrôle direct de l'entreprise. EDF Luminus est donc en mesure de décrire ses pratiques et ses résultats dans ces domaines. D'autres éléments affectent l'activité, sans qu'EDF Luminus puisse toujours avoir une influence notable sur ces facteurs.

*En effet, certaines composantes de la facture ont fortement augmenté : depuis l'été 2015, les coûts de distribution répercutent l'impôt sur les sociétés payé par les gestionnaires de réseau de distribution ; ils ont fait l'objet d'un nouveau réajustement en fin d'année ; la TVA est fixée à 21% depuis le 1er septembre 2015. Cette situation s'aggrave avec les mesures applicables en Flandre à partir du 1er janvier 2016 (abandon des kilowattheures gratuits) et du 1er mars 2016 (fonds flamand pour l'énergie).

Activités en amont

Pas d'influence	Peu d'influence	Contrôle direct	Résultat
Système éducatif	Diversité du personnel	Sécurité et bien-être au travail	Santé du personnel
Réglementation du travail	Coûts du travail	Compétences du personnel et gestion des carrières	Motivation et performance du personnel
Extraction gaz, uranium		Politique de recrutement et de rémunération	Pérennité des emplois
Prix du pétrole, du gaz, du charbon, de l'uranium, du CO_2		Politique d'approvisionnement de gaz et d'électricité	
Matériaux pour les unités de production	Prix des matériaux et services acquis : ordinateurs, papier, bureaux… etc.	Achats responsables	Coût global des achats
Régulation du marché au niveau européen, fédéral et régional		Améliorations techniques lors de l'exploitation et de la maintenance des centrales	
	Subsides pour certaines sources d'énergie	Optimisation du mix énergétique via construction, modifications, déclassement des centrales	Sécurité et confort des riverains
Mutations technologiques des centrales électriques	Réglementation environnementale	Dépôt des demandes de permis	Empreinte écologique interne
	Obtention des permis (environnement, urbanisme, etc.)	Niveau de sécurité et d'efficacité des centrales électriques	
Exploitation des centrales nucléaires belges	Coûts d'exploitation des unités de production		
Transport et distribution de l'énergie		Montant des investissements	Coût total de production
Météo et climat	Fiabilité et flexibilité des unités de production	Prévisions consommation clients	Equilibre offre demande à coût raisonnable
Consommation effective des clients individuels	Besoins en chaleur, éclairage et autres usages	Gestion équilibre offre/demande du portefeuille EDF Luminus	Economies d'énergie
	Comportement des clients en matière d'économies d'énergie	Offres de flexibilité et d'efficacité énergétique	Réduction empreinte écologique clients
Interventions des gestionnaires de distribution en clientèle	Installation de compteurs intelligents	Conseils en économie d'énergie	Niveau de sécurité des installations clientèle
	Fiabilité des données compteurs	Autres services énergétiques vendus	
Coûts de transport et de distribution		Marge sur énergie et services vendus	Prix de vente de l'énergie
Surcharges et taxes incluses dans la facture énergétique	Indexations	Offres sur le prix de l'énergie	
	Montant total de la facture client	Système d'information performant et sécurisé	Factures fiables
		Etablissement des factures	Niveau de satisfaction des clients
		Traitement des plaintes	Montant des impayés
		Gestion des impayés	

Activités en aval

Activité liée aux personnes · Activité liée aux clients · Activité liée à l'environnement · Activité liée aux aspects financiers

Un dialogue approfondi et formalisé avec les parties prenantes

EDF Luminus est conscient de l'impact de ses activités sur la société et veille à dialoguer régulièrement avec ses parties prenantes.

Jusqu'en 2014, le dialogue avec les parties prenantes concernées par le développement d'EDF Luminus avait pris différentes formes, plus ou moins formalisées :

- participation au Conseil consultatif rattaché à la CREG,
- mesure quantitative des préoccupations des clients (cf. baromètre RSE publié en page 17),
- réunions publiques avec les riverains, visites et journée portes ouvertes,
- échanges via les réseaux sociaux,
- etc.

35 enjeux identifiés en 2014

En 2014, une **liste d'enjeux** avait été établie par le Comité « Corporate Social Responsibility » d'EDF Luminus, approuvée par le Comité exécutif, et publiée dans le rapport développement durable 2014 en page 17. Chacun de ces 35 enjeux sont rattachés à l'un des cinq axes de la politique CSR d'EDF Luminus, qui constituent l'ossature du rapport développement durable de l'entreprise : l'Ethique, la Satisfaction des Clients, la Rentabilité, les Ressources Humaines et l'Environnement.

En 2015, EDF Luminus a procédé de façon plus systématique pour consulter ses parties prenantes, afin de construire sa grille de matérialité et de publier un rapport conforme au standard international GRI4.

Grille de matérialité : la méthodologie utilisée

La liste d'enjeux publiée dans le rapport 2014 a été simplifiée, pour faciliter la hiérarchisation des priorités par les parties prenantes. Cette liste simplifiée est celle que l'on retrouve sur la grille de matérialité ci-contre.

En particulier, des thématiques incontournables n'ont pas été incluses dans les choix proposés : respect des droits humains, protection des données personnelles, rémunération des actionnaires. Elles sont néanmoins prises en compte dans les thématiques traitées dans le rapport 2015, notamment dans les chapitres « Ethique et gouvernance » ou « Indicateurs financiers ».

Les **parties prenantes** suivantes[1] ont été consultées par différents moyens[3], adaptés au public ciblé :

- questionnaire diffusé via l'intranet, pour le personnel ;
- entretiens spécifiques avec deux représentants du personnel ;
- questionnaire rendu public via le site Luminus et les réseaux sociaux, à destination des clients particuliers et professionnels ;
- e-mailings et entretiens qualitatifs pour les ONGs, les pouvoirs publics, les experts et le monde académique ;
- e-mailings envoyés aux fournisseurs.

Ces parties prenantes ont été identifiées comme telles car ces individus ou groupes sont directement ou indirectement concernés par des activités ou décisions prises par EDF Luminus. A l'inverse, des décisions prises par ces personnes, groupes ou organisations peuvent avoir une influence significative sur les intérêts d'EDF Luminus.[2]

L'objectif de ces consultations était de récolter trois types d'information :

- un feedback sur le contenu du rapport développement durable 2012-2014 ;
- des pistes d'action pour ajuster la politique de responsabilité sociétale de l'entreprise aux attentes formulées par les parties prenantes ;
- une priorisation des enjeux identifiés par EDF Luminus afin de générer la matrice de matérialité.

1 G4-24 : Fournir une liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue
2 G4-25 : Indiquer les critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue.
3 G4-26 : Indiquer l'approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes

Questionnaire diffusé par mail et via les réseaux sociaux

Un questionnaire online a été diffusé par mail à certaines catégories de parties prenantes (fournisseurs, experts, pouvoirs publics, etc.). Ce questionnaire a également été rendu accessible à l'ensemble des parties prenantes via le site internet Luminus et les pages facebook et twitter de l'entreprise. Ce recours aux réseaux sociaux a notamment permis de recueillir l'avis d'une vingtaine de clients résidentiels.

Au total, les réponses de 88 personnes ont pu être exploitées.

PARTIES PRENANTES AYANT REPONDU AU QUESTIONNAIRE	TOTAL	NL	FR
Personnel	29	18	11
Clients résidentiels	20	10	10
Autres catégories	10	4	6
Comité exécutif EDF Luminus	8	4	4
Experts et monde académique	7	3	4
Fournisseurs	5	2	3
Pouvoirs publics	4	1	3
Clients entreprises	3	2	1
ONG	2	1	1
TOTAL	88	45	43

Consultation interne

Pour que l'avis du personnel d'EDF Luminus soit pris en compte, le questionnaire destiné à l'externe a été rendu accessible au personnel et aux représentants du personnel via le site intranet de l'entreprise. Vingt-neuf personnes ont répondu (cf. parties prenantes).

Les représentants du personnel d'EDF Luminus n'ont pas répondu au questionnaire en ligne, du moins en s'identifiant en tant que tels dans la catégorie proposée. Ces représentants sont consultés chaque année dans le cadre du bilan annuel de l'accord du Groupe EDF sur la responsabilité sociétale, signé par les organisations syndicales de sept pays et applicable à EDF Luminus depuis 2011. L'accord Groupe comprend 22 clauses.

Dans le cadre du bilan annuel, il a été demandé aux organisations syndicales d'identifier des thèmes ou actions prioritaires. Ces deux dernières années, aucune priorité n'a été établie, et le reporting s'effectue donc sur la totalité des articles applicables à EDF Luminus.

Entretiens qualitatifs

Des rencontres individuelles ont été organisées avec des personnes clés, jugées importantes pour compléter la matrice de matérialité. Ce type de consultation permet un dialogue plus précis. Huit entretiens avec des parties prenantes de diverses catégories (représentants des pouvoirs publics, experts économiques ou environnementaux, ONG) ont eu lieu. La liste des personnes concernées comprenait deux représentants des pouvoirs publics, trois experts, deux membres d'ONG, un représentant des clients entreprises.

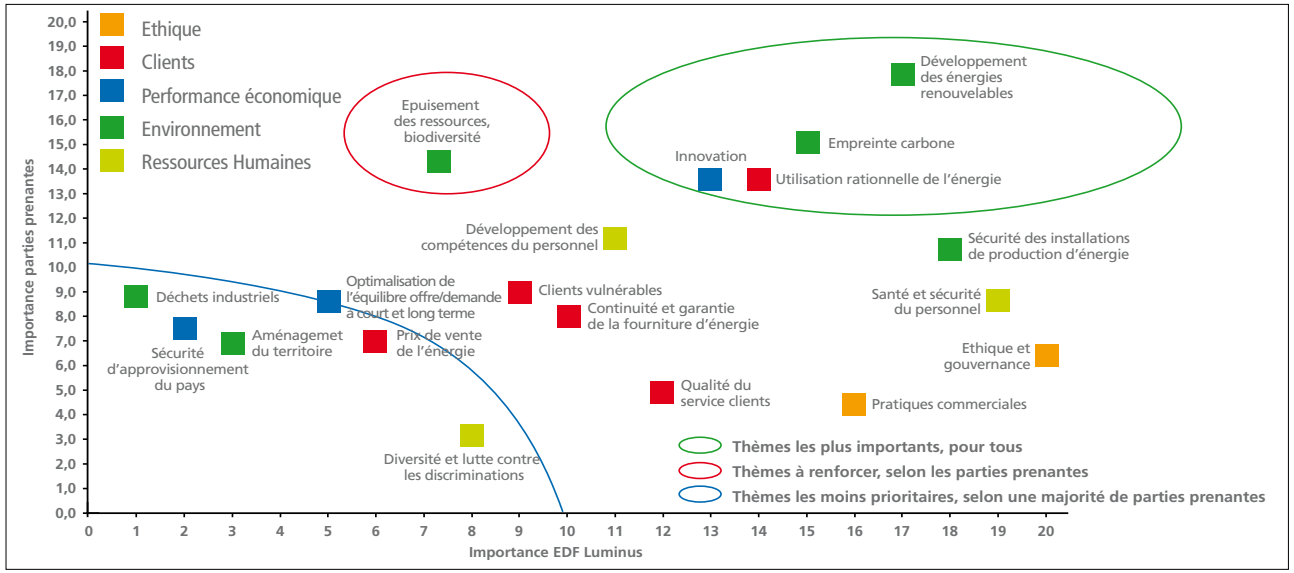
Lors de la planification de ces entretiens individuels, la parité hommes/femmes a été recherchée, tout autant que la diversité linguistique. Ces deux exigences ont pu être respectées, puisque les entretiens ont été conduits avec cinq néerlandophones et trois francophones d'une part, quatre femmes et quatre hommes d'autre part.

Les résultats obtenus

Au sujet du rapport développement durable 2014, la consultation des parties prenantes a permis de valider les intuitions et analyses faites en interne sur de nombreux points :

- aucune des parties prenantes n'a identifié d'oubli parmi les enjeux identifiés ;
- une seule thématique est jugée comme « trop détaillée » par certaines parties prenantes, mais « pas assez » par d'autres (emploi et diversité) ;
- les thématiques déjà développées, à mieux mettre en valeur, sont : les innovations, surtout commerciales ; les actions en faveur de la biodiversité ;
- les enjeux déjà identifiés mais pas encore traités dans les rapports publiés jusqu'en 2014 concernent la sécurité des installations, ainsi que les pratiques commerciales.

La démarche a permis de construire une matrice de matérialité, afin de publier un rapport selon les lignes directrices du GRI-G4. La version ci-dessous intègre les réponses au questionnaire en ligne et celles formulées lors des entretiens qualitatifs. Les résultats affichés ne sont pas pondérés selon la catégorie, autrement dit un représentant des pouvoirs publics pèse autant qu'un client résidentiel.



Des opinions très variées

Une analyse approfondie de l'ensemble des résultats obtenus, entretiens qualitatifs compris, montre que les différentes catégories de parties prenantes peuvent avoir des avis très variés, et parfois opposés.

- La qualité de service est jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables est une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique se concentre sur les thématiques environnementales.
- Certaines ONG accordent une grande importance à des thématiques peu prioritaires selon d'autres, comme les déchets industriels.
- Les pouvoirs publics ont des préoccupations très spécifiques : la continuité de la fourniture ou l'équilibre global offre/demande les préoccupe beaucoup plus que la moyenne des parties prenantes.

Les **thèmes et préoccupations** clés[4] soulevés par les catégories de parties prenantes représentées de façon significative sont :

PERSONNEL EDF LUMINUS	CLIENTS RESIDENTIELS	EXPERTS ET MONDE ACADÉMIQUE	POUVOIRS PUBLICS
Santé et Sécurité du personnel	Qualité de service	Energies renouvelables	Continuité de fourniture
Energies renouvelables	Prix de vente de l'énergie	Préservation des ressources naturelles et Biodiversité	Optimisation de l'équilibre offre/demande
Efficience énergétique	Efficience énergétique	Empreinte Carbone	Energies renouvelables

Les couleurs de ce tableau correspondent aux chapitres du rapport développement durable : orange vif pour le chapitre Clients, vert foncé pour le chapitre Environnement, vert clair pour le chapitre Ressources Humaines.

Un autre enseignement tiré des entretiens individuels concerne le rôle exact de l'entreprise en matière d'équilibre offre/demande et de sécurité d'approvisionnement, qui est mal compris. En effet, la continuité de fourniture, qui n'est pas du ressort du fournisseur mais de l'état fédéral, est considérée comme plus importante que l'équilibre offre/demande. Or cet équilibre est bien, pour partie, sous la responsabilité d'EDF Luminus, du moins à hauteur de sa part de marché.

4 G4-27 : Indiquer les thèmes et préoccupations clés soulevées dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes

Les décisions prises pour réaliser un rapport GRI4

Depuis trois ans, EDF Luminus publie un rapport développement durable dont le contenu est basé sur des analyses faites en interne, sur base de consultations informelles des parties prenantes. Publier un rapport GRI4 suppose une consultation formalisée, et l'identification de thématiques prioritaires, selon les parties prenantes, qui doivent faire l'objet de « Disclosures on Management Approach » (DMA).

La démarche formalisée commencée en 2014 a permis :

- d'identifier des attentes non satisfaites sur un sujet : la préservation de la biodiversité ;
- de repérer des divergences d'opinion entre les différentes parties prenantes ;
- de cerner les incompréhensions sur le rôle joué par les producteurs-fournisseurs en matière d'équilibre du réseau.

Ceci a conduit l'entreprise à élaborer une liste de 15 thématiques (ci-contre) qui va au-delà d'une simple application de la matrice globale, publiée en page 15.

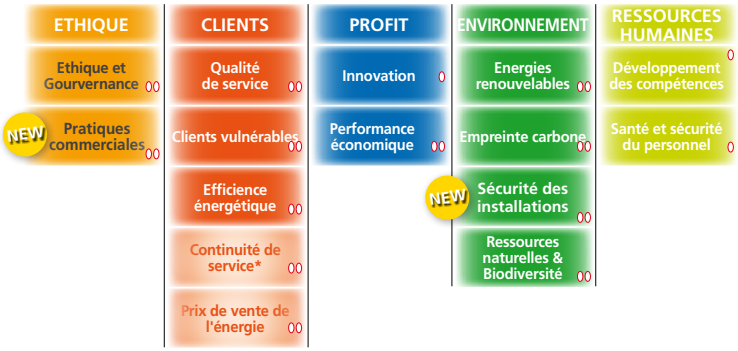
La liste des thématiques méritant la rédaction d'une « Disclosure on Management Approach » (DMA) comprend, en plus des 13 thèmes* arrivant en tête des préoccupations :

- le prix de l'énergie, jugé très important par les clients résidentiels,
- la performance économique de l'entreprise, thématique incontournable sur laquelle il n'avait pas été proposé aux parties prenantes consultées de se prononcer.

NEW Cette liste de DMAs implique l'intégration de nouveaux contenus, sur deux nouvelles pages, sur des enjeux identifiés mais non détaillés jusqu'à présent : les pratiques commerciales (page 21) et la sécurité des installations industrielles (page 38).

La thématique Biodiversité, jugée plus importante par les parties prenantes que par EDF Luminus, est développée : en 2015, le rapport comprend des informations sur les actions obligatoires et volontaristes ainsi qu'une liste des sites ayant fait l'objet d'un inventaire biodiversité, et/ou des sites où des mesures compensatoires ont été implantées (cf. page 49).

Les 15 "disclosures on management approach"



0 G4-20 Aspect pertinent au sein de l'organisation
00 G4-21 Aspect pertinent au sein et en dehors de l'organisation
**Aspect pertinent au sein de l'organisation mais très dépendant du contexte externe*

Certaines thématiques peu prioritaires au regard de la matrice de matérialité n'ont pas été éliminées, sans faire toutefois l'objet d'une DMA formelle, notamment :

- l'emploi, important pour la motivation du personnel et les représentants des organisations syndicales ;
- la diversité du personnel, qui reste un point d'attention et une source d'innovation.

NEW Sur le plan graphique, le rapport 2015 tente de mieux mettre en valeur les innovations de l'année, en les désignant comme telles explicitement.

Clients et riverains : des publics clés

L'évaluation des attentes et le dialogue avec certaines catégories clés de parties prenantes s'est poursuivi, tout au long de l'année 2015, sous diverses formes.

Attentes des clients : des priorités stables sur la durée

Depuis 2012, EDF Luminus a mis en place un baromètre quantitatif qui lui permet de hiérarchiser les questions de société les plus importantes pour ses clients. Ce baromètre trimestriel, réalisé sur base d'un échantillon de 2 000 clients, est pris en compte pour ajuster le plan d'action en matière de responsabilité sociétale ainsi que la communication commerciale.

Si les évolutions d'un trimestre à l'autre peuvent être importantes, l'évolution du baromètre depuis trois ans montre que les attentes prioritaires des clients sont relativement stables.

L'orientation clients demeure la préoccupation phare, même si ce thème perd sa première place durant deux trimestres. Le fait que le fournisseur exerce ses activités de façon « honnête et responsable » reste le second thème majeur.

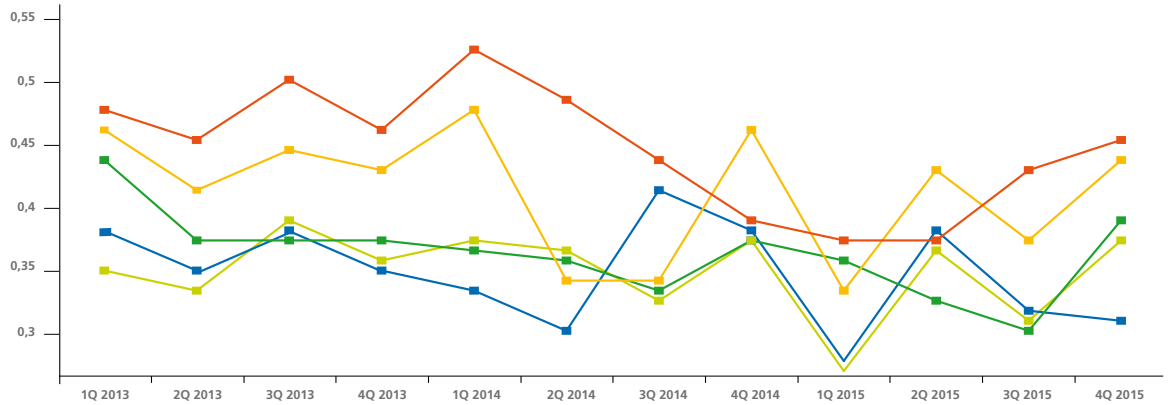
Les clients accordent moins d'importance aux trois autres thèmes : « économies d'énergie », « stabilité » du fournisseur et « clients démunis ».

Le graphe ci-dessous montre l'évolution trimestrielle, sur trois ans, de cinq des douze items mesurés.

Plusieurs hypothèses sont proposées aux clients pour évaluer leurs attentes. Celles-ci sont corrélées avec la satisfaction générale des clients, ce qui permet d'étudier l'intensité de la liaison entre ces variables. "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"*

Baromètre « Corporate Social Responsibility » : Mesure quantitative des attentes des clients Luminus

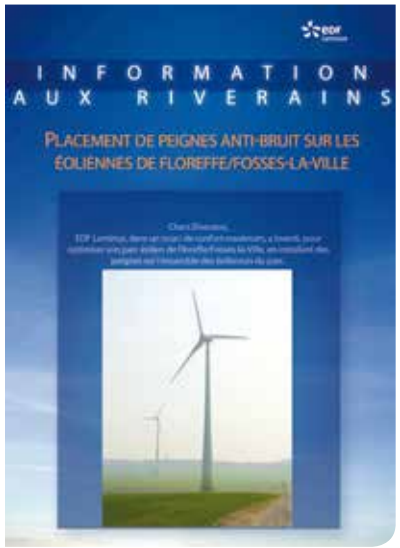


Parc éolien de Floreffe : information des riverains

En octobre 2015, les riverains du parc éolien de Floreffe/Fosses la ville ont été informés via un « toutes boîtes » des travaux effectués durant l'été sur les sept éoliennes du parc, afin de réduire le bruit généré par celles-ci.

NEW

Des peignes anti-bruit ont été placés sur les pales de toutes les éoliennes. Il s'agit de dispositifs inspirés des plumes des ailes des oiseaux, qui ont pour effet de modifier les turbulences prenant naissance sur le tiers supérieur de la pale, et de déplacer le rayonnement du bruit depuis les basses fréquences vers les moyennes fréquences, ce qui diminue drastiquement le bruit global engendré par l'éolienne.



ETHIQUE ET GOUVERNANCE

POURQUOI ?

Les choix énergétiques d'un pays sont stratégiques : ils ont une influence sur l'indépendance énergétique du pays, la compétitivité des entreprises, le pouvoir d'achat des particuliers, la qualité de l'environnement, le bien-être et la sécurité des populations, etc. Ces choix génèrent des obligations légales, sociales, techniques, environnementales, dans le chef des producteurs/fournisseurs d'énergie. La conformité aux lois et aux réglementations est donc un point d'attention spécifique, dans l'entreprise comme pour ses fournisseurs.

Au-delà du cadre réglementaire, la responsabilité sociétale de l'entreprise suppose un dialogue permanent avec l'ensemble des parties prenantes.
Pour que l'entreprise reste un interlocuteur crédible vis-à-vis de tous les publics, celle-ci doit rendre compte de ses résultats, sur le plan éthique, financier, commercial, environnemental ou social.

Le respect de l'éthique, une exigence au quotidien

Dès 2009, EDF Luminus a publié à l'intention de ses collaborateurs un Code de Conduite, rappelant les règles à suivre lors des interactions internes ou externes. Respect de la personne, protection de l'information, signalement des situations dangereuses… ce Code comprend huit chapitres. Il est accessible sur le site internet d'EDF Luminus.

LIRE LA SUITE ONLINE

En 2012, ce Code a été complété par la politique CSR, qui listait des engagements précis dans cinq domaines, dont l'éthique et la bonne gouvernance. EDF Luminus s'engageait bien entendu à respecter les lois belges et internationales, mais aussi à développer la concertation avec les parties prenantes (cf. pages 14 à 17) et à rendre compte de l'évolution de ses résultats financiers, environnementaux et sociétaux. Depuis 2012, EDF Luminus a publié quatre rapports « développement durable », dont ce document-ci.

En savoir plus sur la politique CSR d'EDF Luminus

LIRE LA SUITE ONLINE

Création d'un e-learning « éthique »

NEW

En 2015, une équipe transverse (Ressources Humaines, Legal, Audit Interne, CSR, Communication) a été constituée pour mettre au point un module « e-learning » qui permette à chaque membre du personnel d'intégrer les principales notions du Code de Conduite dans son comportement quotidien. Protection des données personnelles, suspicion de fraude, conflits d'intérêts, népotisme, utilisation des médias sociaux… les situations délicates sont nombreuses et les erreurs suivies d'effets immédiats – comme dans la « vraie vie ».

A fin 2015, 186 personnes, soit près de 20% du personnel, avaient suivi cet e-learning à titre volontaire. Selon Stephan Cludts, Director Risk & Audit, qui a découvert l'e-learning après sa nomination en 2016 : « Cet e-learning est vraiment très instructif. Les situations sont hyper réalistes et les rappels théoriques très utiles. Que ce soit vis-à-vis de notre Code ou de la réglementation belge, d'ailleurs… »

En 2013, le Groupe EDF s'est doté d'une charte éthique applicable à l'ensemble des filiales contrôlées. Cf. http://ethique.edf.com
Un dispositif d'alerte spécifique, accessible au personnel comme au public, permet de signaler et de traiter les manquements au respect de cette charte.
Aucune alerte de la commission Ethique Groupe n'a été enregistrée en 2015 en provenance d'EDF Luminus ou de la Belgique.

LIRE LA SUITE ONLINE

Global Compact des Nations Unies : niveau "avancé" atteint

Après avoir adhéré au Pacte Mondial des Nations-Unies en 2013 et rendu publique sa première «Communication on Progress» en novembre 2014, EDF Luminus a franchi une nouvelle étape en 2015, en accédant au niveau «avancé».

Pour accéder à ce niveau, une vérification externe de tout ou partie des données publiées devait avoir eu lieu, sur base de «bonnes pratiques émergentes ou établies».

En accord avec le réseau belge du Global Compact, EDF Luminus a fait appel au Centre de Compétence en CSR de l'Antwerp Management School. En mai-juin 2015, trois étudiants de l'AMS, engagés dans le Master of Global Management, ont construit leur propre grille de matérialité et identifié les thèmes les plus importants en croisant leurs points de vue avec celui d'Ecovadis, du Global Compact, etc. Ils ont ensuite procédé, chez EDF Luminus, à une vérification de certaines des données concernant le mix énergétique, les émissions de CO_2, les taxes et contributions, les plans de paiement et la motivation du personnel.

Leur travail a permis d'apporter des améliorations au rapport développement durable 2014 : ajout d'indicateurs concernant la motivation du personnel, de données permettant de comparer les émissions des véhicules de sociétés à la moyenne belge, de sources externes pour les taxes et contributions, etc.

Karel, Ghent *Qian, China* *Ramya, India*
ont établi leur propre grille de matérialité et procédé à des vérifications des indicateurs les plus importants.

Une coopérative pour associer les populations au développement du renouvelable

18 décembre 2015 : EDF Luminus crée la société coopérative Wind Together EDF Luminus scrl. Elle est agréée par le Conseil national de la Coopération le 1er janvier 2016.

Cette coopérative permet à chaque citoyen belge ou résidant en Belgique d'acquérir des participations dans des projets éoliens existants et futurs, même avec un budget très modeste. L'objectif de la coopérative : impliquer plus étroitement les citoyens dans le développement puis l'exploitation d'éoliennes on shore. Dans un premier temps, deux éoliennes existantes ont été sélectionnées :

- une éolienne de 2 MW à Tessenderlo, dans la province du Limbourg, à hauteur de 52,60%, mise en service en 2015 ;
- une éolienne de 2,5 MW à Berloz, au nord-est de Liège, à hauteur de 42%, mise en service en janvier 2016.

La mise en vente des actions a été lancée le 8 mars 2016, pour un montant total de 2 millions d'euros. Un contrat a été conclu avec l'asbl Hefboom pour la direction et la gestion de la coopérative.

Début de la construction de l'éolienne de Tessenderlo

We Love Your Project : encourager le volontariat

Le programme We Love Your Project, lancé pour la première fois en 2011, à l'occasion de l'année européenne du volontariat, a pour objectif d'encourager le bénévolat du personnel dans les associations de leur choix. En 2015, cinq projets 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, innovation, impact à long terme, etc. Plusieurs prix sont décernés, pour récompenser les candidats et soutenir l'action des associations.

Cinq associations gagnantes

L'édition 2015 de ce programme a réservé de belles surprises au jury, puisque quatre des cinq projets candidats concernaient l'Inde. Le jury a donc décidé d'innover et d'accueillir un nouveau membre, spécialiste de l'Inde et de l'aide humanitaire, Jochim Lourduswamy, Coordinateur administratif et financier de l'asbl Via Don Bosco. Celui-ci a pu aider les membres du jury a mieux évaluer l'intérêt local des différents projets.

Au total, les projets indiens ont reçu un prix or, deux prix argents et un prix bronze.

Le projet de François Firket, pour We Serve the City, une asbl qui recrute des volontaires et organise leur action pour aider d'autres associations, a remporté le prix du personnel. Le jury lui a également décerné un prix or, car François Firket avait déjà organisé un team building « solidaire » au foyer Selah, près de la place Sainte Catherine à Bruxelles, pour son propre département.

1. *Le jury de l'édition 2015 de We Love Your Project accueillait un hôte de marque, Jochim Lourduswamy, de l'asbl Via Don Bosco, pour évaluer quatre projets concernant l'Inde.*
2. *Prix or et prix du personnel pour François Firket, au centre, très engagé dans l'association We Serve the City, qui a su impliquer ses collègues du département Legal dans son action.*
3. *Erwin Daelman (HSE) a reçu lui aussi un prix or, en tant que Président de l'association Padhai, active en Inde du Sud depuis 2008. Pour Jochim Lourduswamy, l'action de Padhai est menée dans les règles de l'art, en associant les populations bénéficiaires aux choix qui les concernent directement, ce qui contribue à leur autonomie à long terme.*
4. *Eliane Corbeel a reçu un double prix argent, pour la Kushi Charitable Society et le Ganga Prem Hospice : le jury a aussi récompensé le fait qu'Eliane a eu le courage de présenter deux projets, au risque de ne pas remporter le prix du personnel.*

LES INDICATEURS

Mesure des écarts en matière éthique

NEW

Depuis 2014, le reporting vis-à-vis du Groupe EDF comprend un document spécifiquement dédié à la déclaration des incidents éthiques significatifs. En 2015, aucun incident n'a été déclaré.

En 2014, deux incidents avaient été signalés : un cas de fraude détecté par un fournisseur et un arrêt de travail en lien avec un incident de nature psycho-sociale. Le premier incident avait donné lieu à une amélioration des procédures internes et à une plainte auprès de la police locale. Pour éviter une répétition du second incident, une analyse des risques avait été demandée à un conseiller en prévention externe et présentée au Comité Prévention et Protection au Travail. Un plan d'action spécifique avait été mis en place.

Achats responsables : un audit et 4 évaluations

Les conditions générales d'achat d'EDF Luminus comportent des clauses relatives à la responsabilité sociétale, au respect des droits humains et de l'environnement et aux conditions de travail depuis 2012. Les fournisseurs qui souhaitent signaler une violation des règles de droit, en lien avec des contrats en cours ou à venir, peuvent utiliser l'adresse ethics@edfluminus.be.

En 2015, un audit du processus achats a permis de mesurer les progrès accomplis depuis le dernier audit sur le sujet, mené en 2012. Cet audit avait notamment pour objectif de vérifier l'efficience des systèmes de contrôle, ainsi que les procédures de reporting. L'audit mené en 2015 a été jugé satisfaisant. En effet, depuis 2012, le processus « Purchasing to Pay » a été largement automatisé et les contrôles renforcés. Les opportunités d'amélioration concernent, par exemple, la mise en place d'une base de données pour mieux gérer les contrats.

Quatre fournisseurs significatifs ont fait l'objet d'une évaluation, via la plate-forme du Groupe EDF. Ces quatre fournisseurs ne présentent aucun élément justifiant d'interrompre notre collaboration. Pour trois des quatre fournisseurs, quelques points d'attention ont été identifiés et feront l'objet d'un suivi au cours de l'année 2016.

PRATIQUES COMMERCIALES

Une réglementation très protectrice

POURQUOI ?

Dans un marché aussi régulé que celui de l'énergie, les pratiques commerciales doivent faire l'objet d'une grande vigilance. Elles sont importantes du point de vue conformité à la loi (protection des consommateurs notamment) et affectent la satisfaction des clients, à court et moyen terme, ainsi que l'image de l'entreprise. Des pratiques malhonnêtes peuvent faire l'objet de plaintes* auprès de l'administration (SPF Economie), des régulateurs ou du médiateur fédéral.

**Le nombre de plaintes recevables est l'un des critères pris en compte par certains régulateurs régionaux pour évaluer le niveau de qualité de service des fournisseurs.*

La législation belge comporte de très nombreux textes réglementant les pratiques commerciales des fournisseurs de gaz et d'électricité.

EDF Luminus a signé fin 2013 l'accord protégeant « le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz », publié sous l'égide du gouvernement fédéral. Cette signature à titre volontaire rend l'accord contraignant pour EDF Luminus.

EDF Luminus a également signé la Charte relative aux « bonnes pratiques pour les sites internet de comparaison des prix de l'électricité et du gaz pour les consommateurs résidentiels et les PME », publiée par la CREG le 8 juillet 2013. EDF Luminus se conforme donc aux contraintes imposées par le régulateur fédéral aux fournisseurs en matière de publication des différents tarifs.

Des règles très strictes pour tous les vendeurs

EDF Luminus travaille avec différentes entreprises belges, pour utiliser au mieux les différentes techniques de vente disponibles, que ce soit en porte à porte, par téléphone ou dans les lieux publics. Les entreprises sous-traitantes font l'objet de certifications annuelles et sont responsables des actions de leur personnel.

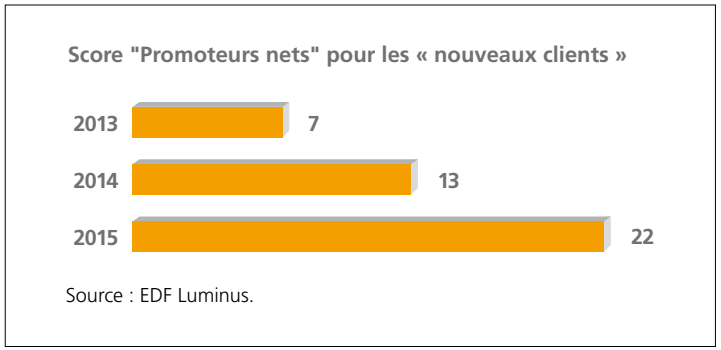
Concernant la vente porte à porte, EDF Luminus a créé un Code de Conduite spécifique que tout vendeur doit signer avant de commencer à exercer. Ce code reprend les obligations légales belges ainsi que des règles spécifiques à EDF Luminus. Chaque vendeur ne peut vendre que des produits Luminus. Il suit une formation et doit réussir un examen annuel obligatoire, qui donne droit à une certification. La formation délivrée permet aux vendeurs d'étudier la situation de chaque client et de proposer des solutions qui permettent d'économiser l'énergie (installation d'un smart thermostat, d'une nouvelle chaudière, etc.).

Pour améliorer encore les pratiques, EDF Luminus coopère étroitement avec les administrations (SPF Economie) et le gouvernement fédéral.

LES INDICATEURS

NEW

EDF Luminus mesure la satisfaction de ses clients à différents moments, en croisant plusieurs méthodes/indicateurs. Pour évaluer la qualité du processus de vente, la satisfaction des clients est notamment mesurée via le score NPS*, très utilisé dans le secteur des services.



Source : EDF Luminus.

En 2015, le score NPS pour le processus « Nouveaux clients » a atteint +22 (et même +29 au dernier trimestre), ce qui représente une belle progression.

**Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. C'est un indicateur très exigeant, qui permet d'évaluer à la fois la satisfaction et la fidélisation des clients. Ce score est calculé tous les mois sur un échantillon représentatif de 3 000 clients.*

QUALITÉ DE SERVICE

De nouvelles améliorations

POURQUOI ?

La qualité du service rendu par un fournisseur est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers comme entreprises. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. C'est la raison pour laquelle EDF Luminus a mis en place les moyens et processus nécessaires au maintien d'un excellent niveau de service. La satisfaction des clients résidentiels est aussi l'un des paramètres évalués régulièrement par les régulateurs régionaux.

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

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

LES INDICATEURS

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

La satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle d'EDF Luminus permet un suivi précis des performances. Sur le segment B2C, la satisfaction moyenne est restée élevée (8,1/10, comme en 2014). Le score NPS* "Contact" est passé de +23 en 2014 à +31 en 2015. Sur le marché B2B, le score est également stable, à 7,8. Le score NPS* "Contact" a progressé de +9 à +14.

La satisfaction des clients résidentiels est également mesurée six mois après un contact, afin de vérifier la pérennité des résultats obtenus. En 2015, une nouvelle augmentation a été enregistrée, avec un résultat de 7,8/10.

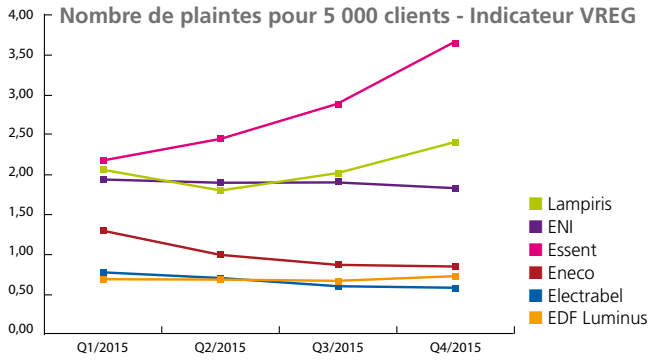
Degré de satisfaction des clients, dans les six mois après un contact avec le service clientèle EDF Luminus.

Source : EDF Luminus.

**Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score très exigeant est calculé sur le même échantillon que le taux de satisfaction "moyenne", sur base de questions plus ciblées.*

Label 5 étoiles : EDF Luminus reste dans le trio de tête

En cas de litige avec un fournisseur, tout un chacun peut porter plainte auprès des régulateurs régionaux ou du médiateur de l'énergie fédéral. Les plaintes sont enregistrées sous le nom du fournisseur ou du distributeur d'énergie.
Le graphe ci-dessous, extrait des données publiées par le régulateur flamand, montre que Luminus reste parmi les fournisseurs au taux de plaintes recevables le plus bas.



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, par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Le niveau 5 correspond à un maximum de trois plaintes reçues pour 5000 clients.

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 ces régions, si un tel indicateur était établi.

CLIENTS VULNÉRABLES

Atténuer les effets de la précarité

Les processus de l'entreprise doivent à la fois 1° être conformes aux lois et régulations en place 2° tenter de limiter le surendettement des clients 3° préserver la solvabilité d'EDF Luminus, sachant que les fournisseurs supportent l'ensemble des impayés.

POURQUOI ?

Certains clients peuvent faire face à des difficultés de paiement momentanées, ou plus structurelles. Celles-ci peuvent générer des impayés*, qui représentent un risque pour les clients (surendettement) comme pour les fournisseurs (solvabilité). EDF Luminus est dépendant des régulations externes mises en place par les pouvoirs publics pour éviter les coupures liées aux défauts de paiement et limiter le surendettement.**

**Les factures d'énergie comprennent, outre le coût de l'énergie consommée, les coûts de transport/distribution et les taxes et obligations de service public. Ces coûts additionnels sont pour la plupart proportionnels à la consommation, ce qui peut majorer la facture des clients, en particulier ceux dont les habitations sont mal isolées.*

***Toutes les régions ont mis en place des mécanismes de modération de la consommation d'énergie, compteurs à budget ou limiteurs de puissance.*

EDF Luminus a pris des engagements précis depuis 2012 pour ne pas aggraver la situation des clients vulnérables. Les processus internes ont été modifiés pour que :

- les clients soient contactés pro-activement lorsque leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ;
- les demandes des clients exposés à des coupures soient traitées en priorité ;
- les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale soient favorisés.

Les équipes commerciales réexaminent en permanence le processus de traitement des factures en souffrance, pour détecter des améliorations possibles. Par exemple, prendre l'initiative d'un contact direct peut éviter à un client distrait ou en difficulté momentanée, de se voir notifier un « drop » (transfert du compte client chez un gestionnaire de réseau, en région Flandre), ou d'être mis en demeure d'accepter l'installation d'un compteur à budget ou d'un limiteur de puissance (en région Wallonie ou Bruxelles-Capitale). Ce contact direct peut aussi permettre de proposer aux clients des outils de suivi de leur budget énergie, notamment €-Monitor.

LES INDICATEURS

Lorsqu'un client fait état de difficultés momentanées, le service clientèle peut proposer d'échelonner les paiements. Ce geste commercial suppose d'étudier la situation des clients, pour que le plan de paiement proposé soit aussi réaliste que possible, et mené à son terme sans nouvel incident.

En 2015, le nombre de plans de paiement accordés aux clients est resté stable. L'application €-Monitor, qui permet aux clients d'ajuster leurs acomptes mensuels, contribue à ce résultat.

Plans de paiement accordés en 2015

Nombre de plans de paiement accordés en 2015, pour des factures dues depuis plus de 30 jours, hors mise en place d'un règlement collectif de dettes.

Source : EDF Luminus.

EDF Luminus contribue à la Plateforme de lutte contre la Précarité énergétique

La plateforme Précarité Energétique, dont la création a été annoncée par la Fondation Roi Baudoin le 24 novembre 2015, rassemble des acteurs sociaux et parties prenantes concernés par cette thématique. En particulier :

- des entreprises du secteur de l'énergie, producteurs, fournisseurs ou distributeurs,
- des représentants de la société civile (syndicats, ONG, etc.),
- des CPAS et les unions de villes et de communes,
- des représentants des consommateurs, propriétaires, locataires,
- des experts du monde académique, en particulier l'université d'Anvers et l'ULB.

Le comité d'experts de la Plateforme a défini plusieurs actions prioritaires à mener en 2016 et 2017, avec en tout premier lieu l'amélioration de la performance énergétique des logements sociaux, privés et publics et la simplification de la facture d'énergie.

EDF Luminus participe au financement du fonds en tant que membre de la FEBEG (la Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières).

UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE

POURQUOI ?

Compte tenu de l'impact sur l'environnement de la production d'énergie, l'utilisation rationnelle de l'énergie représente un enjeu d'importance, tant sur le plan environnemental que commercial. Proposer différents services permettant de mieux comprendre les composantes de sa consommation, puis d'économiser l'énergie via un changement de comportement, ou mieux, des modifications des installations, représente une opportunité, tant du point de vue des revenus générés que de la réputation de l'entreprise.

Au delà de l'efficience énergétique proprement dite, le recours à des énergies alternatives permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

Sobriété et efficacité énergétique

EDF Luminus s'efforce d'offrir aux clients résidentiels un large éventail d'offres, afin de les aider à réduire l'impact environnemental de leur consommation d'énergie :

- les produits Ecofix et Ecoflex garantissent une électricité 100% verte ou du gaz compensé en CO_2* ;
- le thermostat intelligent, Netatmo, commercialisé depuis 2014, permet de gérer à distance, et en toute transparence, les chaudières gaz ou mazout ;
- l'application €-Monitor, disponible gratuitement via My Luminus app/web, permet de suivre sa consommation réelle et d'ajuster ses acomptes mensuels pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle ;
- les contrats d'entretien chaudière permettent d'optimiser la consommation énergétique de celle-ci, d'être contacté proactivement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.

**Les clients qui choisissent les formules Ecofix et Ecoflex contribuent à la protection de l'environnement de deux façons : l'électricité est garantie renouvelable et les émissions liées à la combustion du gaz sont compensées par l'achat de crédits carbone. En 2015, ces produits ont permis à EDF Luminus de compenser ses émissions indirectes, liées à la combustion de gaz, à hauteur de 14,9%.*

La campagne publicitaire lancée en septembre 2015 afin de promouvoir l'installation de chaudières à condensation.

Deux nouvelles offres : chaudières et panneaux solaires

NEW

En 2015, deux nouvelles offres ont été lancées sous la marque Luminus pour aider les clients à réduire leur empreinte carbone : **l'installation de panneaux photovoltaïques** et **de chaudières à condensation.**

L'installation de panneaux solaires sur les toits les plus adaptés permet aux clients résidentiels d'auto-produire une partie de leur consommation d'électricité.

Luminus propose également aux clients situés en région wallonne un système d'assistance technique, en cas de souci avec des panneaux déjà installés. La hotline Panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Pour aider ses clients à réduire directement leur consommation d'énergie, EDF Luminus a lancé en septembre son offre « installation de chaudières à condensation ». Une chaudière à condensation moderne tire profit de la chaleur latente des gaz de combustion, ce qui réduit la consommation de gaz. Elle est également équipée d'un brûleur modulable, qui peut faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de $C0_2$. Le modèle de chaudière sélectionné présente un excellent rapport qualité/prix, avec un retour sur investissement de moins de cinq ans. Grâce au réseau d'installateurs certifiés de Rami Services et de Dauvister, le client bénéficie d'un support 24 heures sur 24.

pour les clients résidentiels

LES INDICATEURS

Concernant l'utilisation rationnelle de l'énergie, les indicateurs pertinents sont très peu nombreux. La consommation réelle des clients ne dépend pas seulement des équipements fournis, mais du comportement au quotidien et des besoins énergétiques, qui peuvent évoluer (composition de la famille, état de santé, climat, etc.).

Par ailleurs EDF Luminus ne souhaite pas publier le détail des ventes des différents services proposés aux clients, s'agissant d'informations commerciales sensibles.

Le chiffre global de vente des services vendus aux clients résidentiels peut néanmoins être cité. Avec plus de 125 000 contrats signés à fin 2015, la vente de services énergétiques (vente et installation de thermostats intelligents, installation ou entretien de chaudières, dépannages urgents) est en forte progression.

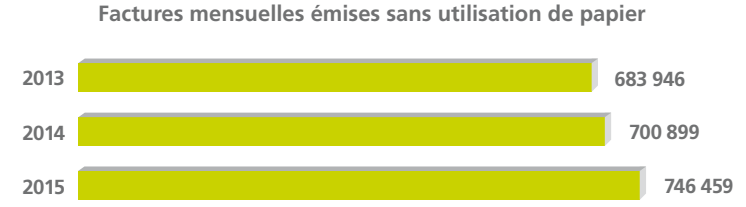
La facture électronique : plus qu'un symbole

Pour réduire la consommation de papier et les coûts de facturation, EDF Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation.

A noter que les tarifs accessibles online, Click et Essential, excluent tout envoi de factures papier.

60% des factures mensuelles émises sans papier

Fin 2015, 60% des factures mensuelles étaient émises sans impression de papier. Le maintien de ce taux à un niveau élevé continue à nécessiter une action régulière auprès des clients, d'autant plus que la part de marché d'EDF Luminus augmente. En 2015, ce sont plus de 75 000 nouveaux clients résidentiels qui ont été invités à choisir la facturation électronique.



Source : EDF Luminus.

NEW

Des factures « new look », plus adaptées aux attentes des clients

Le projet « New Invoice Layout » s'est terminé en mai 2015, avec l'envoi des toutes nouvelles factures destinées à l'ensemble des clients Luminus.

Fruit d'un travail transverse de longue haleine, ce projet avait pour but de rendre les factures plus claires et plus compréhensibles – « un objectif ambitieux compte tenu du nombre de mentions obligatoires (environ une centaine !) sur une facture d'énergie » explique Jan Bartier, en charge du projet. Les clients ont été consultés pour définir les informations les plus importantes à mentionner dès la première page.

Depuis l'aboutissement du projet, le nombre d'appels portant sur les factures annuelles a baissé de 5%.

Aider les entreprises à optimiser leur consommation

EDF Luminus propose différents services aux entreprises qui souhaitent réduire leur consommation ou leur empreinte carbone.

- **1** Les Contrats de Performance Energétique visent la réduction des consommations d'énergie d'une manière durable et rentable. La mise en œuvre de ce type de contrat commence avec une évaluation de la performance énergétique des bâtiments. Les moyens susceptibles de réduire la consommation sont ensuite identifiés et chiffrés, tant du point de vue de leur coût que de l'économie attendue, qui doit être garantie dans la durée.
- **2** La rénovation de l'éclairage des bureaux, entrepôts, etc., afin d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.
- **3** L'installation de panneaux photovoltaïques ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme d'EDF Luminus.
- **4** La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions générées par les moyens de transport. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants » de leur empreinte carbone (scope 1*).
- **5** EDF Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de garanties d'origine. Celles-ci peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénérations. Ces formules sont accessibles aux grandes entreprises, aux administrations publiques, aux hôpitaux et aux institutions éducatives. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque mégawattheure fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2* calculé sur base du marché)
- **6** L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations « vertes » (biogaz, hydraulique, éolien, cogénération, etc.), permet à EDF Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2*).

Contrats de performance énergétique
En 2015, EDF Luminus a remis plusieurs offres de contrats de Performance Energétique. L'offre portant sur 33 bâtiments du Foyer Anderlechtois a été pré-sélectionnée. Le projet prévoit la rénovation complète de plusieurs chaufferies, l'installation de panneaux photovoltaïques et d'unités de cogénération, ainsi qu'un contrat d'entretien longue durée.

Plus de 3 800 panneaux solaires sur le toit de l'usine Jupiler

Fin 2015, une des filiales d'EDF Luminus, spécialisée dans l'installation d'équipements électriques durables, Dauvister, a installé 3 844 panneaux sur le toit de l'usine AB InBev de Jupille, soit une puissance installée de 1 MW en « crête ». Le toit de l'usine (10 000m²) a été rénové avant la pose des panneaux photovoltaïques. L'intégralité de la production est consommée par l'usine, ce qui permet à AB InBev de réduire son empreinte carbone.

1 *Le toit de l'usine Jupiler a pu être rénové avant la pose des panneaux photovoltaïques.*

ou à réduire leur empreinte carbone

Stimulation de la mobilité durable à Hasselt

En août 2015, quatre bornes de recharge rapide pour véhicules électriques ont été installées par ATS sur le Corda Campus, à Hasselt. Ces bornes ont pour but de stimuler la mobilité durable sur un site où travaillent plus de 2 500 personnes dans 85 entreprises, dont 400 collaborateurs d'EDF Luminus. En 2015, le service de recharge était proposé gratuitement à tous les usagers, afin de leur permettre de se familiariser avec ce nouveau service.

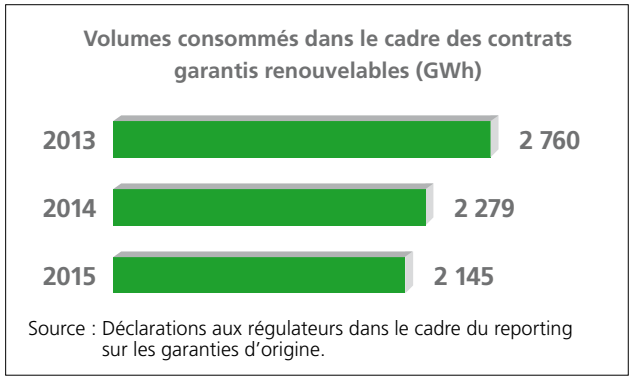
En février 2015, EDF Luminus, avec l'appui du Groupe EDF, a déposé un dossier de candidature pour un projet européen de développement d'infrastructures de recharge rapide le long des autoroutes belges, avec le soutien des gouvernements fédéral, wallon et flamand. Ce dossier a été approuvé par l'INEA en novembre 2015.

2 *Les bornes sont alimentées en priorité par les panneaux solaires qui se trouvent sur le bâtiment de Corda 5. Au total, huit véhicules électriques peuvent être rechargés simultanément.*

LES INDICATEURS

Vente de contrats assortis d'une garantie d'origine « renouvelable »

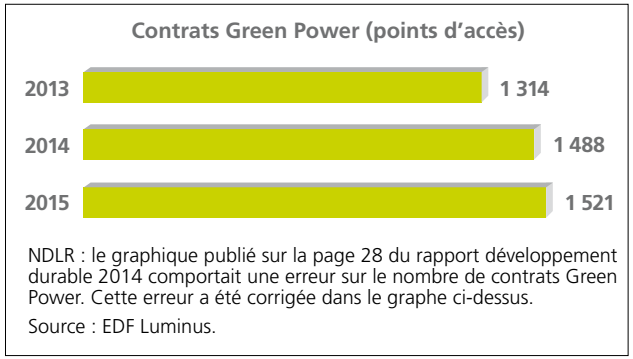
Une nouvelle baisse du volume d'électricité vendu sous le label « garantie d'origine renouvelable » peut être observée en 2015. Au total, depuis 2011, date à laquelle le cadre réglementaire est devenu moins favorable du point de vue des exonérations fiscales, la baisse enregistrée atteint -48%, soit près de la moitié.



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

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

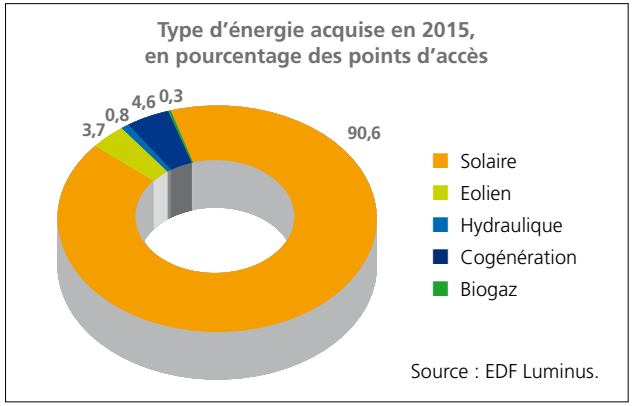
Le nombre de clients bénéficiant d'un contrat « Green Power » continue à augmenter, ce qui se traduit par une réduction de l'empreinte carbone d'EDF Luminus (scope 3).



NDLR : le graphique publié sur la page 28 du rapport développement durable 2014 comportait une erreur sur le nombre de contrats Green Power. Cette erreur a été corrigée dans le graphe ci-dessus.

Source : EDF Luminus.

La production d'origine photovoltaïque représente la grande majorité des points d'accès bénéficiant d'un contrat « Green Power ». La part de la cogénération est en augmentation, ce qui permet à EDF Luminus de disposer d'une énergie flexible, utile pour optimiser l'équilibre offre/demande en temps réel (cf. page 31).



Source : EDF Luminus.

Efficacité énergétique et villes durables

Offrir des solutions innovantes aux villes qui souhaitent réduire leur empreinte carbone ou leurs dépenses énergétiques est l'un des axes de la stratégie mise en œuvre par EDF Luminus depuis plusieurs années. Depuis 2012, plusieurs accords de partenariat ont été signés avec des villes, communes et provinces.

Genk : première étape franchie pour l'optimisation de l'éclairage public

Dans le cadre de son plan lumière, la ville de Genk a demandé, au titre du partenariat de trois ans signé le 7 juillet 2014 entre le Groupe EDF, EDF Luminus et la ville de Genk, un bilan technique complet de son réseau d'éclairage public. L'objectif de l'étude est de repérer les carences ou les excès lumineux, et de proposer des améliorations pour améliorer la sécurité, le confort visuel des habitants, et réaliser des économies budgétaires sur la consommation énergétique.

Un relevé photométrique par voie terrestre a pu être réalisé à Genk en mai 2015, sur 30 kilomètres de voirie, sur base de l'expérience réalisée par EDF Luminus à Liège. L'analyse a été complétée par un survol aérien en mars 2016.

Bibliothèque de Hasselt : baisse de la consommation de gaz conforme au contrat

Le contrat signé fin 2014 avec la ville de Hasselt a permis la mise en place d'une nouvelle régulation des systèmes de chauffage, ventilation et refroidissement. Celle-ci a été installée par ATS et mise en service le 1er juillet 2015. Les résultats obtenus seront suivis durant un an. Au 30 novembre 2015, la consommation de gaz avait déjà fortement baissé, conformément à l'objectif de -30%.

Efficacité énergétique à Mons et Liège

Dans le cadre de l'accord signé avec la Fondation Mons 2015, des systèmes d'analyse des consommations énergétiques ont pu être installés dans trois bâtiments du Manège à Mons, en septembre 2015.

A Liège, la Haute Ecole Provinciale d'Ingénieurs a pu bénéficier d'une prolongation du contrat de suivi des consommations énergétiques lancé en 2014.

1 Le relevé via un véhicule mobile permet de prendre en compte l'ensemble des flux lumineux et de calibrer les données récoltées lors du survol aérien. 2 Les pompes de chauffage, connectées au nouveau système de régulation, installé par ATS à la bibliothèque publique de Kuringen, à Hasselt. 3 Le théâtre du Manège de Mons est équipé de compteurs d'énergie permettant de suivre de manière continue les différentes sources de consommation du bâtiment et de les analyser.

Mobilité électrique en Province de Liège

En 2015, une nouvelle campagne de test de véhicules électriques a eu lieu en Province de Liège. Jusque fin novembre, 21 communes ont testé l'un ou l'autre des deux véhicules mis à disposition par EDF Luminus. La plupart des communes ont été très favorablement impressionnées par les performances des véhicules mis à disposition.

Au total, les véhicules électriques mobilisés pour les campagnes de test 2014-2015 ont parcouru 12 798 kilomètres, ce qui équivaut à 1 122 kg de CO_2 évités, par rapport à une voiture diesel qui consommerait en moyenne 5 l/100 km.

4 La Renault Kangoo ZE a parcouru 3 619 km pour permettre aux services travaux de 16 communes de tester cet utilitaire durant un minimum de 7 jours. 5 Plan d'ensemble du futur quartier Tondelier.

Extension du réseau de chauffage urbain à Gand

Le 15 décembre 2015, la SA Tondelier Development et EDF Luminus ont signé un accord pour le raccordement de 530 futures habitations au réseau de chaleur urbain alimenté par la centrale de Ham. Ce projet s'inscrit dans l'accord de coopération conclu fin 2014 avec la ville de Gand afin de développer des projets concrets et novateurs dans le domaine de l'efficacité énergétique.

Le nouveau quartier Tondelier (ci-dessus) sera construit grâce à un partenariat public-privé, en suivant un cahier des charges très strict, qui permettra de limiter les émissions de CO_2.

Le plus grand réseau de chauffage urbain de Belgique est alimenté en base par deux nouveaux moteurs de cogénération, installés en 2014. Grâce à leur meilleur rendement, ces moteurs permettent une réduction de CO_2 de plus de 35% par comparaison avec un chauffage au gaz classique. Un monitoring précis des consommations permettra d'optimiser celles-ci, grâce à l'installation de compteurs intelligents.

La construction du raccordement du réseau existant avec le futur réseau de distribution local de 4,4 km, qui acheminera la chaleur jusqu'aux consommateurs individuels, a déjà commencé en 2015.

CONTINUITÉ DE FOURNITURE

POURQUOI ?

La continuité de fourniture a été identifiée par certaines parties prenantes comme un thème prioritaire à traiter dans le rapport développement durable d'EDF Luminus. Une interruption imprévue de la fourniture de gaz ou d'électricité peut en effet avoir des conséquences directes sur la santé et le bien-être des individus, sur la sécurité des installations industrielles, la continuité des services publics, ou encore sur les performances économiques du pays.

La présente page traite de cette thématique, dans les limites suivantes :

- **Seuls les gestionnaires des réseaux de transport et de distribution sont responsables de la continuité de la fourniture d'énergie auprès des clients finaux.**
- **Le gestionnaire du réseau de transport est le seul responsable de l'équilibre global du réseau.**
- **Les différents gouvernements sont responsables du cadre réglementaire, notamment des politiques de subsides accordés aux énergies renouvelables et des procédures d'octroi de permis, ce qui influe directement sur les décisions prises par les producteurs d'électricité.**

Contribuer à la sécurité d'approvi

La contribution, directe ou indirecte, d'EDF Luminus à la continuité de fourniture comprend plusieurs aspects.

Vis-à-vis d'Elia

EDF Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport.

- Une **fonction de « responsable d'équilibre »**, assurée en temps réel, à hauteur des volumes consommés par ses clients

  En tant que fournisseur, EDF Luminus doit injecter, en permanence et en temps réel, sur un point quelconque des réseaux de transport ou de distribution, une quantité d'énergie équivalente à celle de la consommation de ses clients. Tout déséquilibre a un coût, qui peut s'avérer très élevé, en particulier si une capacité supposée disponible n'est pas en mesure de produire l'énergie requise par les réseaux. En effet, un défaut de fourniture cumulé à d'autres peut avoir des effets sur l'équilibre global du système.

  Assurer la fonction de responsable d'équilibre à tout instant, en limitant les risques au maximum, suppose 1° d'estimer au mieux la consommation des clients, à court, moyen et long terme 2° d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable 3° d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts à démarrer, cogénérations..) pour compenser les aléas de la production renouvelable et les fluctuations de la demande.

- Une contribution à l'équilibre du réseau via la **fourniture de services auxiliaires**, également en temps réel ou à très court terme : réglage primaire, activé automatiquement en moins de 30 secondes ; réglage secondaire, activé automatiquement, à la hausse ou à la baisse, en moins de quinze minutes ; réserve tertiaire activée manuellement ; service blackstart activé en cas de black-out

  EDF Luminus, en tant que producteur, contribue à l'équilibre production/consommation assuré par le gestionnaire du réseau de transport, dans le cadre d'appels d'offres périodiques pour ces différents services auxiliaires, grâce à ses propres unités de production. Il peut également fournir la réserve tertiaire grâce aux contrats de flexibilité signés avec certains clients.

- Une **garantie de fourniture de capacités de réserve stratégique**, en cas de pénurie durant les mois de novembre à mars, pour éviter des situations de délestage de tout ou partie du réseau belge.

NB : Dans les rapports précédents, cette thématique était traitée dans les premières pages du rapport, celles qui décrivaient le fonctionnement global du marché et les conditions nécessaires à l'équilibre du système.

sionnement du pays

Vis-à-vis de ses clients

- Une offre de **flexibilité** qui permet aux clients industriels et tertiaires disposant de capacités flexibles (chauffage de serres par cogénération par exemple) ou de capacités de stockage de l'énergie (congélateurs) d'adapter leur production/consommation en fonction des prix de marché
- Une offre de **rénovation/remplacement des cabines haute-tension vétustes**, qui représentent un risque pour l'alimentation électrique du client (cf. page suivante).

NEW

19 novembre 2015 : La plateforme de trading proposée aux auto-producteurs par EDF Luminus depuis 2014 remporte le prix « ICT Project of the Year » décerné par le magazine Data News, dans la catégorie grandes entreprises. Le jury a particulièrement apprécié :

a) l'innovation technologique et son impact sur le business

b) la bonne collaboration entre les experts métiers (B2B) et le département Information Technology

c) le recours à la méthodologie « Agile » qui a permis d'ajuster en permanence le projet et d'engranger des progrès rapides.

VGT, producteur de poivrons et de... flexibilité

La coopérative VGT (Verenigde Groentetuinders) de Rijkevorsel (Province d'Anvers) est le plus important producteur de poivrons de Belgique. Les 15 hectares de serres sont chauffées par trois centrales de cogénération, soit une capacité totale de 5,2 MW. Celles-ci alimentent les serres en chauffage et en électricité. Le surplus d'électricité produite peut être revendu à EDF Luminus, ou stocké sous forme de chaleur dans un gigantesque réservoir de 7 millions de litres situé à côté des serres.

Une Lumibox installée chez le client permet de démarrer automatiquement la cogénération, lorsque le réservoir d'eau chaude n'est pas plein et qu'EDF Luminus peut valoriser le surplus d'électricité produit pour ses besoins propres. VGT peut également valoriser son électricité sur différents marchés, via la plate-forme de trading proposée par EDF Luminus.

1 *L'un des moteurs de cogénération de VGT* 2 *L'un des réservoirs d'eau chaude de VGT (7 millions de litres).*

Cabines haute-tension : mise en conformité avec la réglementation et sécurisation de la fourniture d'électricité

EDF Luminus propose à ses clients de les aider à se mettre en conformité avec l'arrêté royal de décembre 2012, selon laquelle toutes les cabines haute-tension doivent avoir fait l'objet d'une analyse de risques.

L'arrêté royal prévoit que les cabines non conformes doivent être rénovées ou remplacées avant fin 2016, car elles représentent un risque pour la sécurité du personnel, ainsi que pour la fiabilité de l'alimentation électrique.

Le service proposé par EDF Luminus comprend une assistance pour la rédaction de l'analyse de risques, ainsi que des recommandations concrètes sur les mesures à prendre pour la mise en conformité. Une solution de financement est assortie à l'offre technique, afin de minimiser l'impact de l'opération sur le bilan des entreprises clientes. En 2015, (on a déjà démarré en 2014) EDF Luminus a pu remettre à ses clients les premières offres construites avec sa filiale ATS.

Une cabine haute-tension a été installée par ATS chez Dena, leader européen dans la fabrication de liants fonctionnels et aromatiques pour l'industrie agro-alimentaire, en septembre 2015.
Un audit réalisé en décembre 2014 avait permis de détecter plusieurs non-conformités. Grâce au savoir-faire d'ATS, et à la coordination efficace de tous les corps de métiers intervenant sur le chantier, l'installation a pu se faire rapidement, sur une seule journée, afin de minimiser l'indisponibilité des installations électriques.

LES INDICATEURS

EDF Luminus ne souhaite pas rendre publics les chiffres relatifs à la fourniture de services auxiliaires au gestionnaire du réseau de transport, dans la mesure où la publication de ces chiffres fausserait la concurrence / les appels d'offres.

Certaines informations peuvent néanmoins permettre de mesurer les performances et la contribution de l'entreprise à la sécurité d'approvisionnement :

- Le cycle combiné de Seraing et les deux cycles ouverts de Ham peuvent être sollicités par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage de l'unité sans source d'alimentation électrique externe). Un test black-start a été organisé le 12 septembre 2015 à Seraing. Celui-ci a été validé par Elia.
- Tous les tests de démarrage des unités placées dans la réserve stratégique (Seraing, Angleur 3, Izegem) réalisés en 2015 ont été couronnés de succès.
- Lors de périodes de tensions sur le réseau, au mois de septembre et d'octobre 2015, les centrales à cycle ouvert d'EDF Luminus (Angleur 4 et Gand Ham) ont contribué à la sécurité d'approvisionnement du pays. Ainsi, le nombre de démarrages des cycles ouverts de Gand Ham a été plus de deux fois plus élevé que la moyenne de l'année durant ces deux mois.

1 Mise en place de la nouvelle cabine conçue et fabriquée par ATS chez Dena, à Eupen. 2 Une cabine flambant neuve. 3 Des sécheurs ont été installés pour maintenir les deux turbines à cycle combiné de Seraing en bon état durant la mise en conservation, d'avril à octobre.

PRIX DE L'ÉNERGIE

POURQUOI ?

Le prix de l'énergie ne représente plus qu'une part modeste de la facture globale payée par les clients finaux. Ce prix représente néanmoins l'un des principaux critères de choix des clients entre différentes offres. En outre, le prix de l'énergie sur les marchés de gros affecte directement les marges des activités de production.

La présente page traite de la thématique « prix de l'énergie », sachant que celle-ci recouvre plusieurs prix différents :

- **les prix de vente et d'achat du gaz et de l'électricité sur les marchés de gros**
- **le coût de l'énergie consommée, facturé au client final en fonction du tarif choisi par celui-ci**
- **le montant total de la facture de gaz ou d'électricité, qui intègre de nombreux autres coûts.**

Des efforts de réduction permanents

De nombreux facteurs externes

Pour un fournisseur, pouvoir proposer des prix compétitifs aux clients suppose 1° un marché de gros liquide 2° un pays disposant de capacités de production fiables et flexibles en quantité suffisante pour couvrir les pointes de consommation 3° des systèmes de vente/facturation simples et efficaces 4° des coûts internes et externes faibles.

L'ensemble de ces points n'est pas sous le contrôle direct ou exclusif d'EDF Luminus.

En effet :

- les prix sur les marchés de gros évoluent en fonction des marchés de l'énergie européen et mondial, en particulier celui du gaz,
- le nombre de centrales alimentées en gaz naturel en fonctionnement diminue du fait de leur manque de rentabilité (chez EDF Luminus et ailleurs),
- les systèmes de facturation doivent intégrer des données fournies par les distributeurs, et des modifications réglementaires parfois rétroactives, variables selon les régions, ce qui majore les coûts administratifs,
- les coûts internes et externes dépendent en grande partie du contexte économique et régulatoire local.

EDF Luminus souhaite néanmoins proposer des prix compétitifs, tout en se positionnant comme un partenaire capable d'apporter des solutions, avec une qualité de service irréprochable. EDF Luminus est donc en mesure d'aider ses clients à réduire leur consommation (installation de chaudières à condensation, de thermostats intelligents, etc.), à produire localement (via la pose de panneaux photovoltaïques), ou à valoriser les surplus de production des entreprises lors des pics de prix, ce qui peut réduire leur facture. Des contrats de performance énergétique peuvent également être étudiés.

Par ailleurs, EDF Luminus veille à réduire ses coûts en permanence. L'automatisation de certaines opérations, le développement des interactions via internet sont autant de démarches qui peuvent y contribuer.

LES INDICATEURS

Pour ce qui est du prix de la « commodité », EDF Luminus s'efforce de proposer des tarifs compétitifs. La croissance de la part de marché d'EDF Luminus (cf. page 5) peut être un indicateur de cette compétitivité. Les comparateurs de prix montrent que certains des tarifs Luminus proposés aux clients résidentiels sont parmi les moins chers. EDF Luminus souhaite néanmoins offrir plus de services au meilleur prix.

Les prix proposés aux entreprises sont bien sûr confidentiels, car proposés dans le cadre d'appels d'offres.

Pour ce qui est du prix global facturé au client, il est possible de mentionner certains chiffres. Selon une étude commandée à Accenture par la Fédération Belge des Entreprises Electriques et Gazières, le marché belge n'est pas optimalisé du point de vue des coûts « système ». En effet, le coût administratif par compteur est de 29,1 euros en Belgique. C'est 21 % plus cher qu'aux Pays-Bas, 44 % de plus qu'au Royaume-Uni, 45 % de plus qu'en Allemagne et 58 % de plus qu'en France. « Ce surcoût est en grande partie lié à la nécessité d'adapter les systèmes informatiques aux changements réglementaires, quasi permanents. En moyenne, nous devons adapter nos systèmes informatiques une fois par mois », regrette Marc Van den Bosch, Directeur Général de la FEBEG. « Limiter et regrouper les modifications serait une source d'économies pour tous ».

INNOVATION

Des investissements au service de la transformation

POURQUOI ?

Face à la diminution de la consommation et à la dégradation des marges dans les métiers traditionnels de l'entreprise, EDF Luminus a fait évoluer sa stratégie. « Devenir le premier partenaire énergétique » de ses clients, telle est désormais l'ambition d'EDF Luminus.

L'innovation est une des clés du développement d'une entreprise, a fortiori dans un secteur où les attentes des clients évoluent fortement. Les évolutions technologiques sont permanentes, à tous niveaux : sources d'énergie moins nocives vis-à-vis de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation…

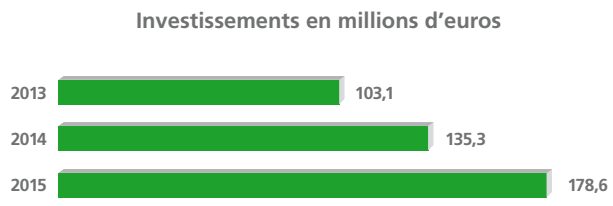
Pour mettre en œuvre sa stratégie, EDF Luminus investit dans de nouveaux métiers, afin de proposer aux clients plusieurs types de services associés à la fourniture d'énergie (cf. chapitre Clients, pages 24 à 32). Au niveau de la production d'électricité, l'éolien représente déjà un relais de croissance important pour EDF Luminus.

LES INDICATEURS

Des investissements en progression continue

En 2015, les investissements d'EDF Luminus s'élèvent à 178,6 millions d'euros, dont 95 millions ont été consacrés à l'éolien (soit une hausse de 10% par rapport à 2014, l'éolien représentant plus de la moitié des investissements consentis en 2015).

Le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables, avec l'achèvement de la rénovation d'Andenne, s'élève à 99,4 millions d'euros. Il atteignait déjà 94,9 millions d'euros en 2014 (+4%).



Source : EDF Luminus (standard BEGAAP).

Ces investissements ont notamment permis :

- la mise en service de seize éoliennes, sur les sites de Tessenderlo, Beringen, Oevel, Berloz 2, Kluizendok 2 et Olen ;
- l'acquisition d'ATS, une entreprise spécialisée dans les solutions électriques destinées aux clients industriels et tertiaires, en mai 2015.

En décembre 2015, EDF Luminus a également racheté une partie des actifs de la société Leenen (entreprise spécialisée dans les prestations de services énergétiques pour les particuliers et les professionnels).

NEW

Des réductions fiscales au titre de l'innovation

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2015, EDF Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 0,8 M€. La déduction d'une partie des investissements consentis en 2015 représente une économie d'impôts futurs de plus de 1 million d'euros. L'économie d'impôts au titre des investissements 2015 dans les énergies renouvelables est estimée à 2,4 millions d'euros.

PERFORMANCE ECONOMIQUE

Chiffre d'affaires stable

POURQUOI ?

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. Elle permet de rémunérer les actionnaires et d'investir dans son avenir et celui de son personnel. Le bénéfice d'exploitation doit notamment permettre de financer la maintenance et le renouvellement des outils de production et le développement de nouvelles activités.

EDF Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose, dans ses métiers traditionnels (production thermique, fourniture d'énergie), d'optimiser les coûts. L'évolution des prix de marché et l'augmentation des contraintes régulatoires pèsent sur la rentabilité de ces activités. Des investissements sont donc réalisés dans des secteurs moins sensibles à l'évolution des prix de marché, comme les services énergétiques et les énergies renouvelables.

En 2015, la centrale de Ringvaart a fonctionné durant plus de 6 000 heures, essentiellement pour fournir des services auxiliaires au gestionnaire du réseau de transport (réglage R1 et R2).

LES INDICATEURS

Chiffre d'affaires

Le chiffre d'affaires 2015 s'élève à 3 226 M€ (3 170 M€ en 2014), soit une très légère hausse (+1,8%).

D'importantes variations sont à noter au-delà de cette apparente stabilité :

- une augmentation des coûts de distribution et d'acheminement refacturés aux clients (+114 M€) ;
- une hausse des revenus des services auxiliaires fournis par les centrales thermiques, du fait de l'indisponibilité de certaines centrales nucléaires belges (+16 M€) ;
- une baisse des opérations d'achat et de revente réalisées dans un but d'équilibrage des positions (- 73 M€), sans impact significatif sur la marge brute ;
- enfin la hausse des volumes de gaz vendus n'a pas eu d'effet en raison de la baisse des prix du gaz sur les marchés de gros.

Chiffre d'affaires annuel en milliards d'euros

Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 28 avril 2016 (BEGAAP).

Les comptes annuels détaillés d'EDF Luminus SA sont consultables sur le site web de la Banque Nationale de Belgique.

Résultat d'exploitation en hausse, résultat net négatif

Hausse du résultat d'exploitation

Le résultat d'exploitation 2015 s'établit à 38,3 M€. Ce résultat est en progression, mais reste très inférieur à celui de l'année 2013, en raison de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires au cours des années 2014 et 2015. En effet, l'indisponibilité des réacteurs dans lesquels EDF Luminus détient une part de 10,2% représente une perte de revenu, tandis que les coûts opérationnels, hors combustible, restent fixes.

La progression 2015 enregistrée par rapport au bénéfice d'exploitation 2014 (17,2 M€) est liée à :

- l'augmentation des services auxiliaires fournis par les centrales thermiques, grâce à leur bonne disponibilité,
- la progression de la contribution des actifs renouvelables, qui permet de réduire le coût des approvisionnements en électricité,
- une reprise de provisions pour maintenance pluri-annuelle sur certaines centrales thermiques, suite à une évolution de la stratégie de maintenance sur ces sites.

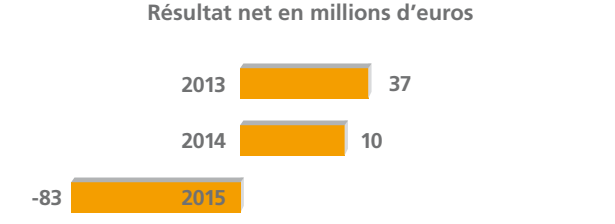
Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 28 avril 2016 (BEGAAP).

Résultat net affecté par la dépréciation des actifs thermiques

En 2015, le résultat net s'établit à -83 M , en raison d'une importante réduction de la valeur des unités de production thermiques alimentées en gaz naturel.

En 2015, les centrales thermiques d'EDF Luminus encore en activité ont fonctionné essentiellement pour honorer les contrats de services auxiliaires ou fournir des capacités de « réserve stratégique ». Les perspectives économiques de ces centrales étant de plus en plus limitées, un amortissement exceptionnel a été calculé sur la base des flux de trésorerie prévisionnels. Ceci a conduit à une dépréciation totale de la valeur de ces actifs, pour un montant de 117 M€.

Au-delà de ces éléments exceptionnels, le résultat net bénéficie de la progression du résultat d'exploitation.



Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 28 avril 2016 (BEGAAP).

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, ainsi qu'aux investissements courants, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l'exploitant et comprennent une composante « frais de gestion ».

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 ». La dernière prévision établie date de 2013. La révision triennale des coûts de démantèlement devrait donc intervenir en fin d'année 2016.

Des fondamentaux sains

Un bilan qui reste solide

Le total du bilan au 31 décembre 2015 atteint 1 742 millions d'euros, en diminution de 122 millions d'euros par rapport à 2014. Le résultat net négatif affecte le montant des capitaux propres, qui s'établit à 742,9 millions d'euros, dont 490,8 millions d'euros de capital.

Trésorerie positive

La situation nette de trésorerie s'établit à 239,8 millions d'euros (contre 376,1 millions d'euros en 2014), ce qui permet à l'entreprise de poursuivre ses investissements, dans l'éolien terrestre ou les services énergétiques et de rémunérer ses actionnaires.

Les principaux facteurs ayant eu un impact sur la trésorerie de l'entreprise sont :

- l'important programme d'investissements,
- le cash flow généré par les activités opérationnelles,
- le programme d'optimisation du fonds de roulement lancé en 2014 et poursuivi en 2015.

Source : Comptes annuels déposés auprès de la Banque Nationale de Belgique.

Impôts et contributions en baisse

EDF Luminus n'a pas acquitté d'impôt sur les sociétés au titre de l'année 2015, du fait de son résultat net négatif.

Le montant total des principales taxes et contributions payé par EDF Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 31,3 millions d'euros. Ce montant est en baisse de 36% comparé à l'année 2014, principalement du fait de la taxe nucléaire, en diminution de plus de 50% par rapport à l'année 2014. Le montant total a été fixé, forfaitairement, à 200 millions d'euros en 2015, pour tenir compte de l'indisponibilité de certaines centrales et de la baisse des prix sur les marchés de gros.

Impôts et contributions versés en millions d'euros

EDF Luminus est notamment soumis au paiement du précompte professionnel, du précompte mobilier et immobilier, des taxes sur la force motrice et les eaux usées et à la contribution nucléaire.

Source : EDF Luminus.

NDLR : Le montant de 0,1 million d'euros visible sur le graphe est lié à l'année précédente.

Dividende de 35 millions d'euros

L'Assemblée Générale du 28 avril 2016 a approuvé les propositions suivantes :

- prélèvement de 78,6 millions d'euros sur les réserves disponibles ;
- distribution d'un dividende de 35 millions d'euros, sur base du bénéfice reporté de l'exercice précédent.

Le solde du compte de bénéfice à reporter est de 0€ à fin 2015.

Source : Rapport annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 28 avril 2016.

SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS

Gérer les risques industriels

POURQUOI ?

La production et la fourniture d'énergie représentent une activité clé du point de vue économique et social. Préserver l'intégrité et le bon fonctionnement des sites industriels comme administratifs d'EDF Luminus est donc une nécessité. En cas d'accident industriel (rupture d'une conduite de gaz par exemple), les conséquences sur la santé du personnel, les riverains ou l'environnement peuvent être importantes.

NB : EDF Luminus est propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, mais n'a aucune responsabilité, directe ou indirecte, dans l'exploitation (cf. arrêtés royaux du 19 décembre 2000).

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

Tout nouveau site fait donc l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, au cours de la phase de conception, lors de la mise en service, puis tous les cinq ans, ou lors des modifications effectuées sur tout ou partie de l'installation.

L'évolution des risques doit en effet être contrôlée, tant du point de vue de l'installation même que des processus d'exploitation/maintenance.

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

- les données fournies par le constructeur,
- l'analyse des incidents ou presqu'accidents observés in situ, sur l'ensemble de la filière.

L'avancement des actions prévues pour réduire les risques fait l'objet d'un reporting mensuel. La méthodologie utilisée fait référence pour l'obtention du certificat OHSAS 18001.

LES INDICATEURS

EDF Luminus est tenu de rendre compte des incidents affectant ses installations auprès des autorités publiques.

Tous les incidents susceptibles de causer un dommage, même mineur, à l'environnement, font l'objet d'une déclaration.

Les incidents déclarés aux autorités entre 2013 et 2015 sont au nombre de trois :

- En octobre 2013, le taux d'émission d'oxyde d'azote d'un cycle combiné gaz (Ringvaart) a dépassé la limite autorisée, suite à une erreur de pilotage du processus de démarrage après un arrêt pour maintenance.
- Le 20 mai 2014, le taux d'émission d'oxyde d'azote a été dépassé à la centrale de Seraing durant 25 minutes environ. Un dépassement des émissions de monoxyde de carbone a également été observé durant trois minutes.
- En septembre 2015, de l'huile biodégradable (moins d'un m^3) a été rejetée en Meuse, suite à la non détection d'une fuite sur une tuyauterie du circuit de graissage de l'une des turbines de la centrale hydraulique d'Ampsin.

Des actions préventives vis-à-vis du risque de chute de glace

Lorsque certaines conditions de vent, de température et d'humidité sont réunies, les pales des éoliennes en fonctionnement peuvent se couvrir de neige ou de glace. Pour éviter tout danger pour le voisinage, Il faut donc :

- identifier et délimiter les zones à risque (parking d'un site industriel, par exemple),
- installer des dispositifs permettant de détecter la formation de glace,
- arrêter les éoliennes dès que nécessaire.

Sur certains sites, le risque de chute de glace est signalé par des panneaux indicateurs dynamisés.

ENERGIES RENOUVELABLES

195 millions investis en deux ans dans le renouvelable

POURQUOI ?

Malgré leur caractère difficilement prévisible longtemps à l'avance (à l'horizon de 48 heures pour l'éolien et le photovoltaïque), le développement raisonné des énergies renouvelables est un moyen de lutter contre le réchauffement climatique, causé en partie par les émissions de gaz à effet de serre du secteur de l'énergie, au niveau mondial. En effet, le charbon* reste à l'heure actuelle la ressource la moins chère et la plus utilisée, dans des centrales rarement à même de limiter les émissions les plus polluantes.

EDF Luminus entretient, rénove et développe ses capacités de production d'énergie renouvelable par souci environnemental mais aussi économique. En effet :

- **l'éolien terrestre est la technologie la plus proche de la maturité économique ;**
- **les centrales hydro-électriques existantes représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible ;**
- **l'installation de panneaux solaires peut aider les clients à réduire leur empreinte écologique.**

***EDF Luminus n'exploite pas de centrale charbon, seulement des centrales thermiques alimentées en gaz naturel.**

L'entretien et le développement de capacités de production renouvelable supposent un effort continu.

EDF Luminus poursuit la rénovation de son parc de centrales hydro-électriques afin de prolonger leur durée de vie (cf. page 41). Pour étendre son parc éolien, EDF Luminus s'efforce d'identifier en permanence de nouveaux sites favorables à la construction d'éoliennes.

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

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 allongée ces dernières années, les recours après obtention des permis étant devenus systématiques.

- **Phase 1** Etudes 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.
- **Phase 4** La construction proprement dite requiert au minimum onze mois entre la décision d'investissement et l'exploitation commerciale.

Quatre nouvelles éoliennes sur le site de Kluizendok

Le premier parc éolien de Kluizendok, un site de 100 hectares situé dans le port de Gand, a été mis en service dès 2005. EDF Luminus y a construit, en collaboration avec les autorités portuaires de Gand et Ecopower (à raison de 20%, EDF Luminus détenant 80% du projet), un parc de 11 éoliennes de 2 MW chacune, produisant l'équivalent de la consommation d'électricité de 10 000 familles.

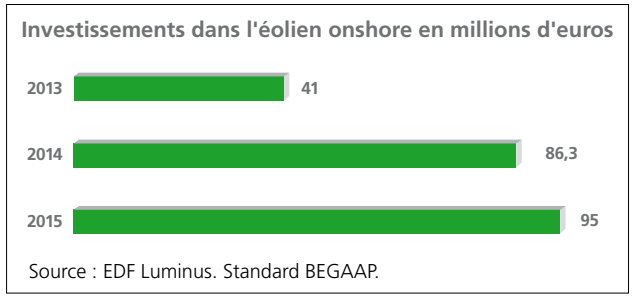
Vu les possibilités de développement offertes par le site du Kluizendok et son excellente orientation au vent, la décision a été prise dès 2011 de compléter ce parc en y ajoutant quatre nouvelles éoliennes, d'une puissance individuelle de 3,4 MW. Cette extension porte à 30 MW la capacité installée à Kluizendok.

Le parc de Kluizendok 2 a été construit en 2015. Les quatre nouvelles éoliennes représentent une production annuelle de 46 200 000 kWh, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 13 200 familles.

Parc éolien : +41% ; production éolienne : +52%

Un parc éolien qui a doublé de puissance : plus de 180 millions d'euros d'investissements en deux ans

En 2015, le montant des investissements réalisés pour développer le parc éolien d'EDF Luminus a augmenté de 10%, après le doublement des investissements consentis entre 2013 et 2014.



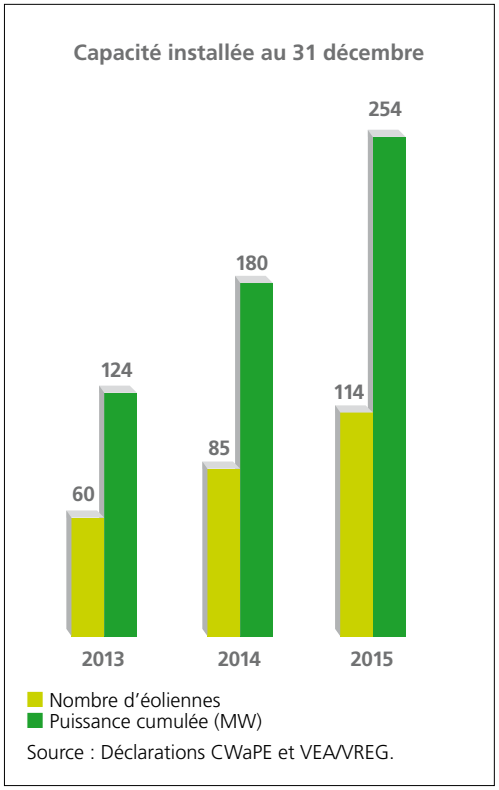
Source : EDF Luminus. Standard BEGAAP.

Le leader de l'éolien terrestre avec 114 éoliennes et 254 MW

En 2015, EDF Luminus a vu sa capacité totale installée en éolien passer de 180 MW à 254 MW, soit une augmentation de 41%, via :

- la mise en service des parcs de Tessenderlo, Beringen, Oevel, Berloz 2, Kluizendok 2 et Olen, représentant un total de 16 éoliennes construites (46 MW) ;
- l'acquisition des parcs de Leiedal (4 éoliennes soit 8 MW) et Leuze (9 éoliennes pour un total de 20 MW).

Au total, 29 éoliennes sont venues s'ajouter au parc éolien d'EDF Luminus en 2015, qui comptait 114 éoliennes en service en fin d'année.



Source : Déclarations CWaPE et VEA/VREG.

Dix nouvelles demandes de permis

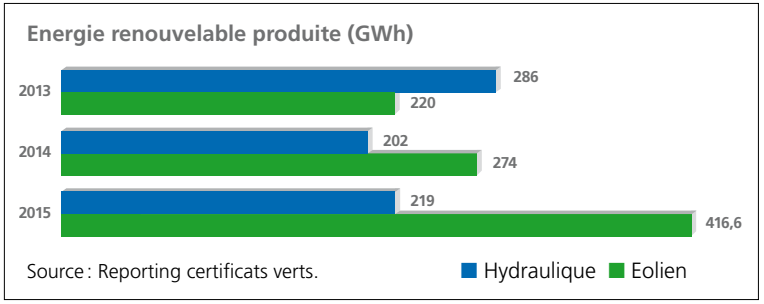
En 2015, des demandes de permis ont été déposées à Wetteren, Lierneux, Emines, Nives, Couvin, Geel-Laakdal, Munsterbilzen, Courcelles, Beervelde et Dessel, pour une puissance totale de 84 MW.

Le Conseil d'Administration a approuvé les investissements proposés à Rieme Noord et Ciney 2, pour un total de cinq éoliennes.

Production renouvelable : forte progression de l'éolien

En 2015, la production d'électricité éolienne est en forte hausse (+52%), du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement.

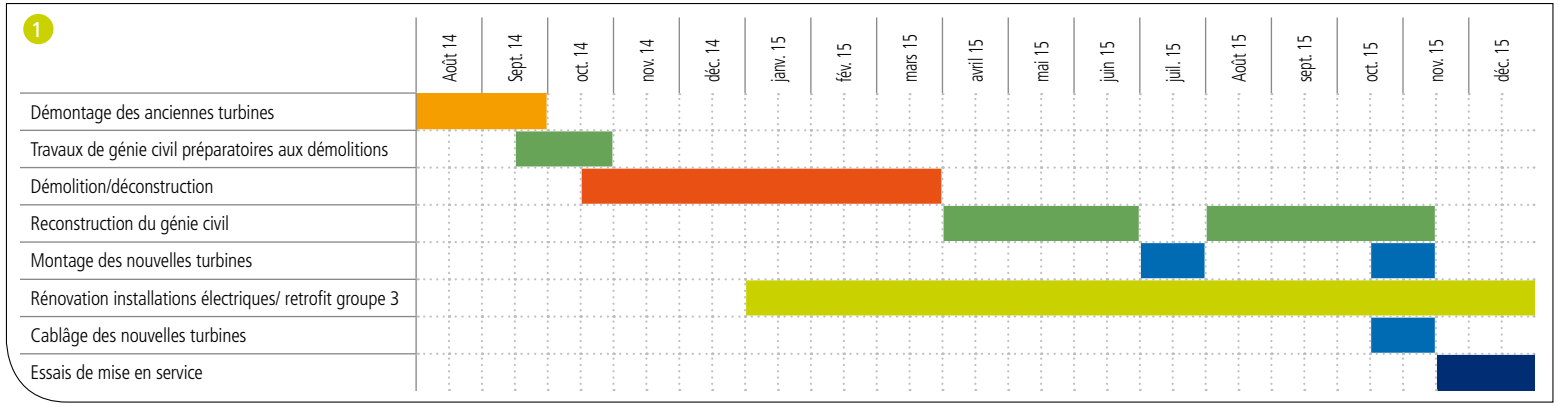
La production d'électricité hydraulique est en légère hausse (+8,3%), la centrale de Lixhe ayant produit toute l'année, après la rénovation des années 2013-2014. La production reste inférieure à celle de 2013 du fait de l'arrêt pour rénovation de la centrale d'Andenne durant toute l'année 2015.



Source : Reporting certificats verts.

Centrale hydro-électrique d'Andenne : rénovation achevée après 17 mois de travaux

Le programme d'extension de la durée de vie des centrales hydro-électriques d'EDF Luminus s'est poursuivi en 2015, avec la fin des travaux de rénovation de la centrale d'Andenne. Ce chantier de 17 mois représente un investissement total de 9 millions d'euros.



Les travaux avaient pour but de remplacer deux des trois groupes turbo-alternateurs par deux nouveaux groupes de 2 MW à double réglage, plus performants, et de rénover les installations électriques. Les nouvelles turbines présentent l'avantage de conserver un rendement correct - même lorsque le débit de la Meuse est inférieur à 70 m³/s, jusqu'à 15 m³/s, ce qui permet de mieux respecter le débit naturel du fleuve.

Le chantier avait débuté en août 2014, avec le démontage des machines existantes (cf. page 39 du rapport 2014). Les premiers kilowattheures ont été produits le 15 décembre. Malheureusement, la phase de test a dû être retardée d'un mois, en raison d'un défaut de conception sur un disjoncteur moyenne tension.

La mise en service a pu avoir lieu le 15 janvier 2016.

1 *Principales étapes du chantier* 2 *Arrivée des nouveaux distributeurs sur site, en juillet 2015*
3 *Le conduit de sortie de l'un des deux nouveaux groupes. Des barres métalliques sont placées à l'intérieur du conduit pour empêcher les déformations induites par le bétonnage, elles sont retirées après la prise du béton.*

EMPREINTE CARBONE

POURQUOI ?

La production de gaz à effet de serre contribue au changement climatique. Ce changement a des conséquences visibles - et souvent néfastes - sur les écosystèmes et les populations, y compris en Belgique. Dès lors, en tant qu'entreprise responsable, EDF Luminus a décidé il y a cinq ans de mesurer son empreinte carbone globale, afin d'identifier les principales composantes de cette empreinte et de mieux orienter les actions de réduction, qu'elles se situent au sein même de l'entreprise, chez les clients, ou qu'elles soient du ressort des politiques publiques.

C'est aussi de cette façon qu'EDF Luminus peut devenir le premier partenaire énergétique en Belgique.

Mesurer l'empreinte carbone globale pour prioriser les actions

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

Elle définit trois « scopes » différents, de façon très précise, afin que chaque entreprise puisse identifier les émissions directes liées à son activité économique (scope 1), celles générées par l'énergie acquise pour usage interne (scope 2), et celles qui se produisent en amont et en aval, chez les fournisseurs (de biens et de services ou de combustibles), chez les autoproducteurs, ou chez les clients (scope 3).

Certaines sources d'émission sont sous contrôle direct de l'entreprise, comme la consommation d'électricité dans les bâtiments dont l'entreprise est propriétaire.

D'autres sont sous son contrôle partiel : le rendement des unités de production thermiques, leur régime de fonctionnement (peu ou beaucoup de démarrages, à pleine charge ou à charge partielle). Le taux d'émission associé dépend des choix effectués par EDF Luminus lors du renouvellement du parc de production, mais aussi voire surtout de l'évolution des technologies mises en œuvre par les constructeurs. En général, l'augmentation des rendements va de pair avec la réduction des émissions.

Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros, qui privilégie les échanges les moins coûteux, après absorption de la production d'origine renouvelable. Concernant son propre mix énergétique, EDF Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement ses centrales les plus polluantes et en développant l'éolien terrestre.

Enfin, dans le cas d'un énergéticien comme EDF Luminus, une grande partie de l'empreinte (consommation de gaz naturel ou d'électricité par les clients finaux) échappe au contrôle direct de l'entreprise. Contribuer à réduire la consommation des clients, ou limiter l'impact environnemental de celle-ci, est par conséquent une priorité pour EDF Luminus (cf. solutions développées dans le chapitre Clients, pages 24 à 29).

Evolution de la base installée d'EDF Luminus

En 2015, le parc de production d'EDF Luminus a connu des évolutions importantes :

- la centrale thermique à cycle ouvert de Monsin (70 MW) a été définitivement fermée le 1er avril ;
- la partie vapeur de la centrale à cycle combiné gaz de la centrale d'Angleur 3 a également été définitivement fermée au 1er avril, ce qui représente une perte de puissance de 67 MW ;
- les turbines gaz d'Angleur 3 (deux fois 25 MW) et celle d'Izegem (22 MW) ont été placées dans la réserve stratégique à partir de novembre 2015, ce qui signifie qu'elles ne peuvent plus être sollicitées pour répondre aux besoins du marché, de même que le cycle combiné gaz de Seraing, en réserve stratégique depuis novembre 2014 ;
- la mise à l'arrêt temporaire (mise sous cocon), à partir du 31 octobre 2016, de la centrale à cycle combiné de Ham (55 MW), a été notifiée aux autorités en juillet 2015 ;
- le parc éolien a progressé de 41% en puissance installée (254 MW), avec 114 éoliennes en service à fin 2015.

Ces évolutions contribuent à la diminution de l'empreinte carbone issue de la production d'électricité de l'entreprise (cf. scope 1).

Le protocole GHG standard

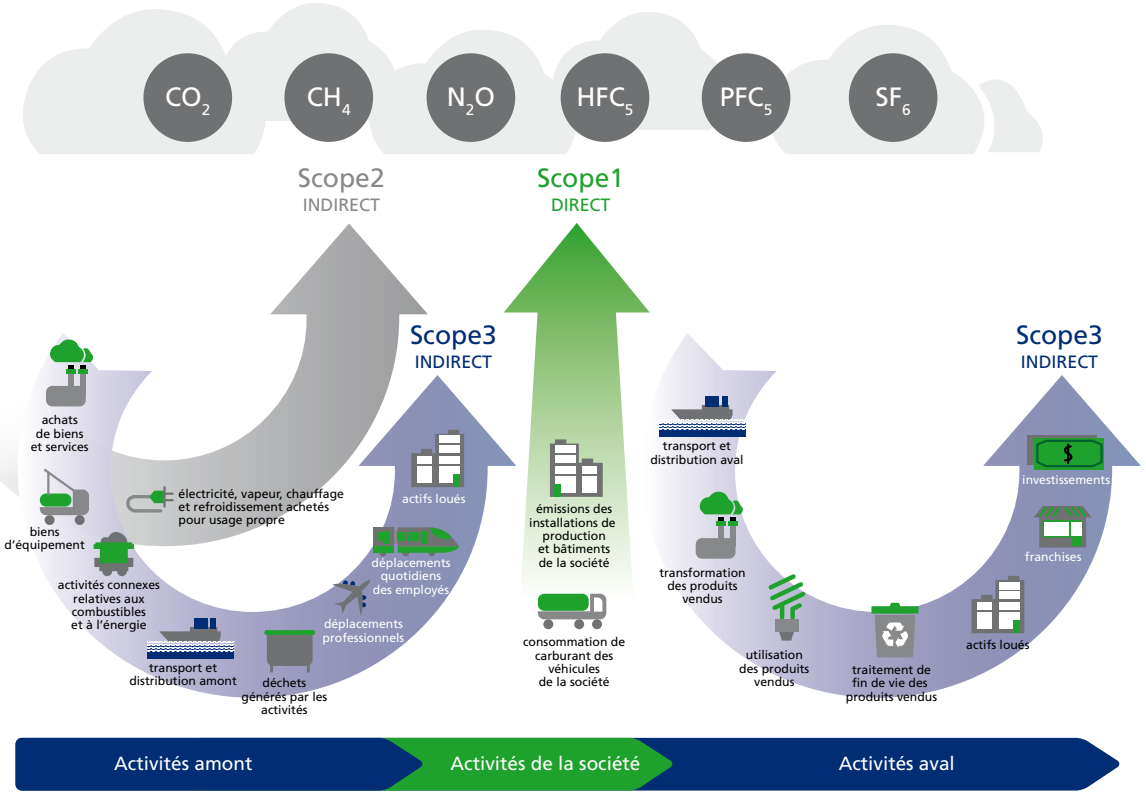
EDF Luminus se conforme au standard du GHG (Greenhouse Gas Protocol) pour la collecte des données comme pour le calcul de l'empreinte globale. Cette méthode a été développée à l'initiative du WRI (World Resource Institute) et du WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) en consultation avec des entreprises, des ONG et des gouvernements.

Le protocole couvre les six principaux gaz à effet de serre : dioxyde de carbone (CO_2), méthane (CH_4), protoxyde d'azote (N_2O), hydrofluorocarbures (HFC), perfluorocarbures (PFC), hexafluorure de soufre (SF_6). Les données sont présentées en tonnes de CO_2-équivalent (tCO2e), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

Le standard 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 gaz naturel ; chauffage des bâtiments par des chaudières locales ; émissions des véhicules de société, etc.) ;
- le scope 2, qui comprend les émissions générées par l'énergie acquise en externe pour usage en interne, soit, dans le cas d'EDF Luminus, uniquement l'électricité consommée 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 aux achats d'électricité et de gaz consommés par les clients finaux.

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



Note méthodologique

Chaque année, EDF Luminus affine le calcul de son empreinte carbone, pour se conformer aux principes de reporting du protocole GHG les plus récents. Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées, elles le sont également pour les années précédentes pour garder une base de comparaison entre les trois années illustrées.

Par rapport aux chiffres communiqués dans le rapport 2014 :

- **Le scope 1** a légèrement augmenté (de moins de 1%) suite à une meilleure prise en compte des émissions de CH_4 et N_2O des centrales thermiques.
- **Le scope 2** est calculé de deux manières, conformément au nouveau standard « GHG Protocol Scope 2 », soit « market based » (facteur d'émission correspondant aux contrats d'approvisionnement en électricité des différents sites de l'entreprise) et « location based » (facteur d'émission global de l'électricité injectée sur le réseau belge, indépendamment des contrats ou du producteur)
- **Le scope 3** a augmenté suite à trois évolutions :

a) Le scope 3 prend désormais en compte les émissions liées aux infrastructures et équipements, en utilisant les charges de dépréciation de l'année concernée. Cela représente 78 kilotonnes d'équivalent CO_2 en 2015, soit 1,3% de l'empreinte totale.

b) Les émissions liées à l'électricité acquise auprès d'autres producteurs sont comptabilisées en fonction des émissions moyennes du parc belge, par souci de simplicité et de cohérence avec la méthodologie du Groupe EDF, quelle que soit l'origine de l'électricité (éolien, solaire, nucléaire, cogénération, incinération, etc.). L'écart entre les deux méthodes est faible : réduction de 0,4% en 2015, augmentation de 1,3% en 2014.

c) Les émissions liées à l'amont de l'électricité achetée (combustibles, transport, distribution) sont désormais comptabilisées dans la catégorie "électricité acquise pour être revendue". Cette modification amène une augmentation de 18% des émissions liées à l'électricité acquise, soit 5% de l'empreinte totale.

Le détail des émissions par scope

Empreinte en hausse du fait de la consommation de gaz des clients

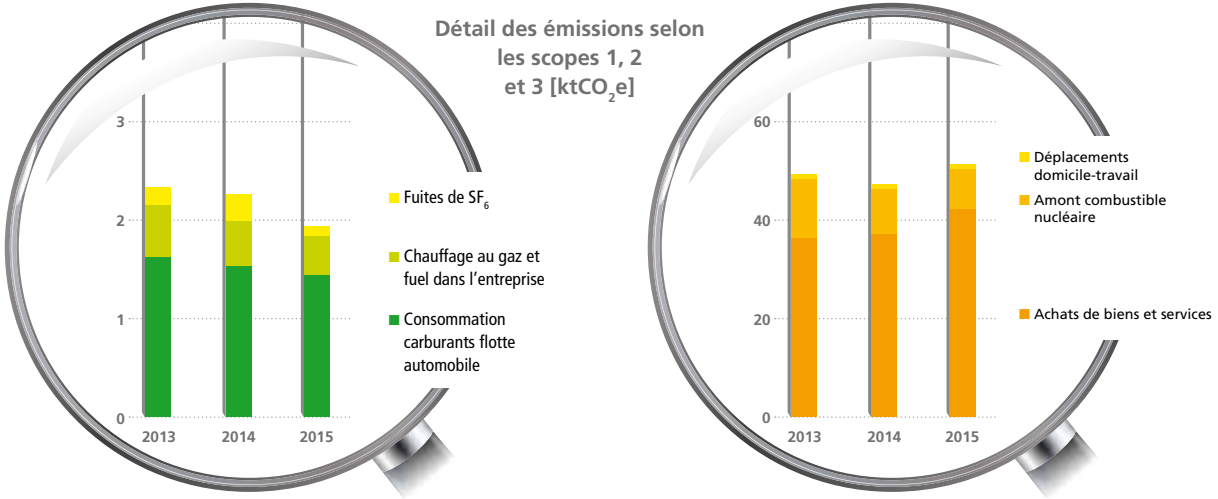
Le bilan de l'ensemble des émissions générées par les activités d'EDF Luminus en Belgique s'élève à 6 405 kilotonnes d'équivalent-CO_2 en 2015, soit une augmentation de 8% par rapport aux émissions 2014 (après retraitement des données 2014).

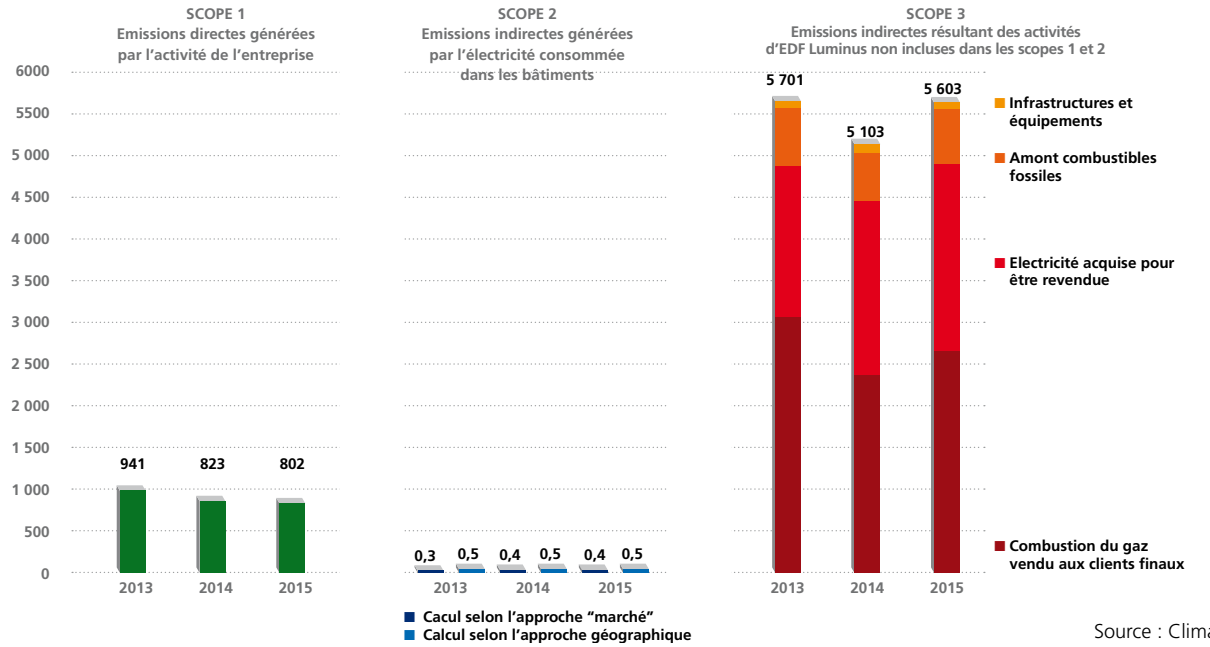
47% des émissions indirectes d'EDF Luminus proviennent de la combustion du gaz naturel vendu aux clients (cf. scope 3). Ce chiffre est en hausse en 2015, du fait de l'hiver moins clément qu'en 2014.

Baisse de l'empreinte carbone liée à la production d'électricité

- Les émissions du scope 1 sont en diminution (-2,5%), en raison de la légère baisse de la production thermique et de la baisse de consommation de carburants de la flotte automobile.
- Les émissions du scope 2 sont en légère hausse (+10%), principalement en raison d'une occupation plus dense du siège d'EDF Luminus au cours de l'année 2015.
- Les émissions du scope 3 sont en hausse de 10% en 2015, principalement en raison de l'augmentation des volumes de gaz vendus aux clients finaux (12,4%) et de l'augmentation des émissions liées aux achats d'électricité (+7%).

Détail des émissions selon les scopes 1, 2 et 3 [$ktCO_2e$]





Source : Climact.

Production d'énergie renouvelable en hausse (+33%)

La production **d'origine thermique** est restée assez élevée en 2015 (-3% par rapport à 2014), en raison :

- du non fonctionnement, durant la plus grande partie de l'année, de trois réacteurs nucléaires (Doel 1, Tihange 2 et Doel 3) et de l'arrêt de Tihange 1 durant l'été 2015 pour y effectuer les travaux liés à la prolongation de la durée de vie de l'unité.
- des succès enregistrés par EDF Luminus lors des enchères mensuelles organisées par Elia pour les réglages primaire et secondaire ;
- du fonctionnement en base, durant toute l'année, des deux nouveaux moteurs de cogénération (2,7 MWe chacun) connectés au réseau de distribution de chaleur de Gand (Ham) en octobre 2014.

La production **d'énergie renouvelable** est en forte hausse (+33%), essentiellement du fait de la forte progression de l'électricité d'origine éolienne (+52%).

La production **d'origine nucléaire** utilisée par EDF Luminus a baissé (-13%), en grande partie du fait :

- du non fonctionnement des centrales de Doel 3 et Tihange 2 durant la quasi totalité de l'année. Doel 3 a redémarré le 21 décembre, Tihange 2 le 14 décembre. Ces deux centrales n'avaient fonctionné que trois mois sur douze en 2014.
- de l'arrêt pour maintenance de Tihange 3 durant près de cinquante jours, afin de procéder au remplacement du couvercle de la cuve du réacteur.

Au total, la production issue de sources renouvelables atteint 15,4% du total. La part du thermique (centrales alimentées en gaz naturel) s'établit à 46,4% tandis que celle du nucléaire représente 38,2% du total.

Réduction des autres types d'émissions

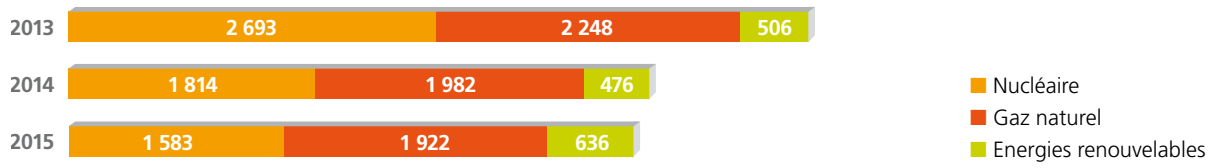
Bien que peu élevées par rapport aux émissions totales, les émissions directes des bâtiments ou du parc automobile font l'objet de politiques de réduction volontaristes.

Nouvelle baisse des émissions du parc automobile

La décision prise par le Comité exécutif de réduire le taux d'émission maximum autorisé par véhicule de 4g/km chaque année, à compter de 2012, continue à porter ses fruits. En 2015, les émissions moyennes sont descendues à 117 g/km, soit une baisse de 4% par rapport à l'année précédente.

A noter que les émissions moyennes des nouveaux véhicules de société immatriculés en Belgique en 2015 étaient de 115 g/km (source : FEBIAC), tandis que la moyenne des émissions des véhicules EDF Luminus enregistrés en 2015 n'était que de 110 g/km.

Production nette d'électricité, hors chaleur (GWh)



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

Moyenne des émissions de CO_2 du parc automobile (g/km)

Source : EDF Luminus.

Emissions atmosphériques du parc de production

Les émissions des installations de production thermiques d'EDF Luminus (CO_2, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils doit en outre être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé pour ce qui concerne le CO_2.

Emissions de CO_2 en baisse

Les émissions de CO_2 du parc thermique d'EDF Luminus sont en légère baisse (-2,3%), comparable à celle de la production d'origine thermique de l'entreprise (-3%).

Les émissions rapportées au kilowattheure produit sont également en baisse (-4,3%), en raison de la progression de la production d'origine éolienne (+52%).

Emissions d'oxyde d'azote en hausse

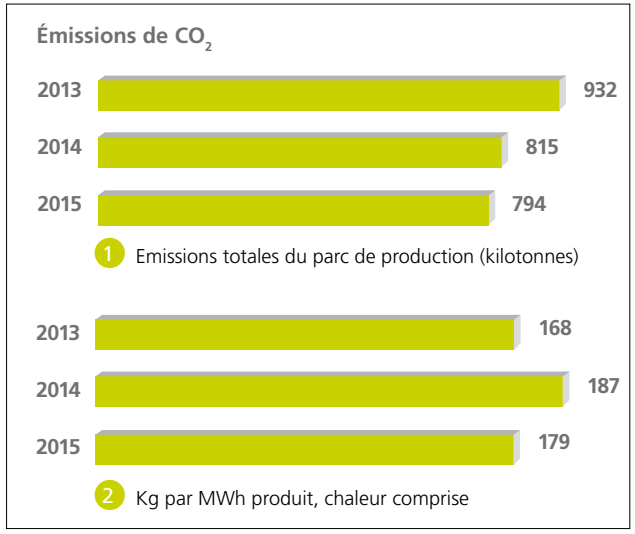
Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) d'EDF Luminus sont en hausse de 19% en 2015, en raison du nombre de démarrages accru de certaines unités thermiques, en particulier celles du site de Ham (Gand). En effet, le cycle combiné au gaz ainsi que les cycles ouverts ont été fortement sollicités dans le cadre des services auxiliaires fournis à Elia pour préserver l'équilibre du réseau.

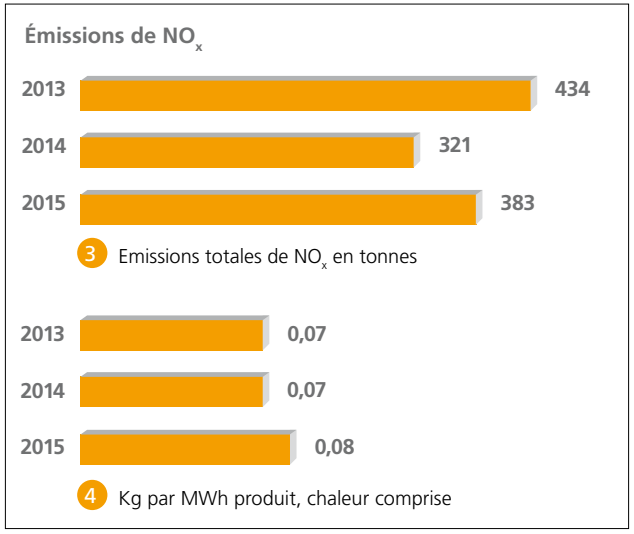
En revanche, les émissions par mégawattheure produit restent très faibles (0,08 kg par MWh).

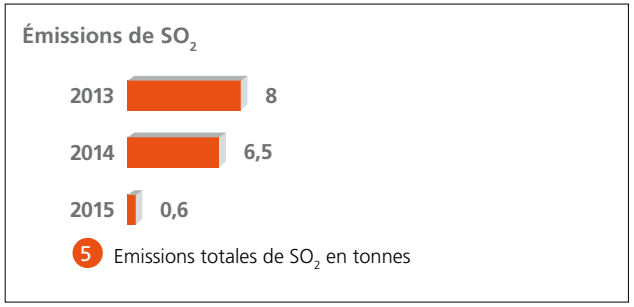
Le parc d'EDF Luminus n'émet plus de dioxyde de soufre en exploitation courante

En 2015, les émissions de dioxyde de soufre (SO_2) issues du parc de production d'EDF Luminus, déjà inférieures au seuil de déclaration depuis plusieurs années, ont disparu presque totalement. Elles sont en baisse de 91 % par rapport à 2014, avec un total de 0,6 tonnes émises.

Ce résultat a pu être obtenu du fait de l'évolution du parc de production d'EDF Luminus : toutes les centrales sont désormais alimentées exclusivement en gaz naturel, en exploitation courante. Le fuel n'est utilisé que lors du démarrage des moteurs diesels, lors des essais « black-start » réalisés à Seraing ou Ham.







Sources :
1. Rapports environnementaux. Chiffres audités et validés par le VBBV (Flandre) et Vincotte (Wallonie).
2-4. EDF Luminus.
3-5. Rapports environnementaux.

RESSOURCES NATURELLES ET BIODIVERSITÉ

Préservation de la ressource en eau

POURQUOI ?

Le choix du mix énergétique d'un producteur d'électricité et d'un fournisseur de gaz et d'électricité peut avoir un impact direct ou indirect sur les ressources naturelles, les sols, les eaux et la biodiversité. En effet, la construction et l'exploitation des installations de production, qu'elles soient thermiques ou renouvelables, mobilisent des matières premières (principalement du gaz naturel dans le cas d'EDF Luminus) et des matériaux divers (béton, acier, alliages complexes).

L'environnement peut également être affecté par les installations de production (ex : risque de pollution pour les centrales thermiques, risque vis-à-vis de l'avifaune et des chiroptères pour les éoliennes, risque piscicole pour les centrales hydrauliques).

Les centrales thermiques doivent être refroidies soit 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. Cette eau doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits.

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.

NEW

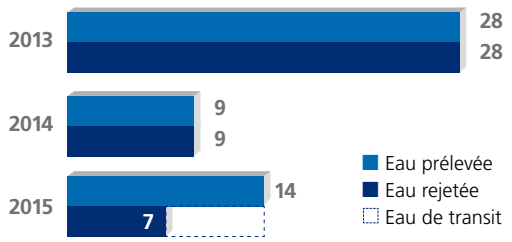
Lorsqu'une centrale, comme celle de Seraing, est en « réserve stratégique » de novembre à mars, ou mise en conservation d'avril à août, certains circuits de refroidissement doivent rester sous eau. Une partie de l'eau prélevée en amont ne fait que transiter dans les circuits sans être chauffée ou traitée, du fait de l'arrêt de la centrale. En accord avec les autorités, ce volume de transit n'est pas comptabilisé dans les rejets déclarés aux autorités.

LES INDICATEURS

En 2015 et 2014, les volumes d'eau prélevés dans le cadre de l'exploitation de certaines centrales thermiques sont restés très inférieurs à ceux observés lorsque ces unités étaient utilisées tout au long de l'année (avant 2011).

La différence observée en 2015 entre eau pompée et rejetée est liée à la non déclaration des volumes d'eau qui ne font que transiter dans les circuits des centrales mises en conservation avant d'être rejetés (indiqués en pointillés dans le graphe).

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



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

Des modifications pour économiser l'eau à Angleur et Ham

En 2015, EDF Luminus a installé de nouvelles pompes à eau à débit variable pour alimenter l'unité de déminéralisation des deux unités TG4 avec la quantité exacte d'eau nécessaire, afin de réduire la consommation d'eau.

Dans la centrale de Ham (Gand), un nouveau système a été installé afin de réduire l'utilisation de l'eau et la corrosion des chaudières. L'utilisation de l'ammoniac au lieu de phosphate trisodique pour maintenir le pH au niveau requis dans le circuit fermé réduit la consommation d'eau, les dépôts de sel et les émissions de CO_2.

Déchets solides : volume extrait de la Meuse en hausse (+33%)

Les activités industrielles d'EDF Luminus génèrent des déchets solides de diverses natures.

Chaque année, EDF Luminus extrait de la Meuse des centaines de tonnes de déchets, pour préserver l'écoulement, en amont des centrales hydro-électriques. L'entreprise prend en charge les coûts associés à la collecte, au tri et au recyclage de ces déchets. Le volume de déchets extraits du fleuve varie d'une année à l'autre, en fonction de son débit et des éventuelles crues.

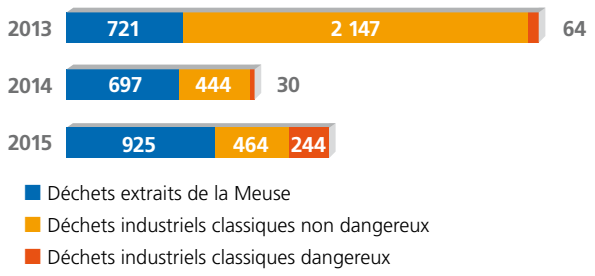
Le volume de déchets directement produits par EDF Luminus dépend des actions de maintenance programmées (entretien courant, grand entretien, rénovation, etc.). Certains de ces déchets peuvent être triés, recyclés ou valorisés.

En 2015, le volume de déchets industriels non dangereux est quasiment stable (+4,5%).

Le volume de déchets dangereux a augmenté, en raison d'opérations de maintenance spécifiques, programmées en 2015 :

- évacuation de fuel lourd du site de Ham (179 tonnes, non recyclées) suite au remplacement des derniers brûleurs fioul par des brûleurs gaz (cf. page 40 du rapport 2014);
- nettoyage du bassin et des fosses de la tour de refroidissement à la centrale de Seraing (119 tonnes, pour partie recyclées).

Déchets industriels classiques (tonnes)



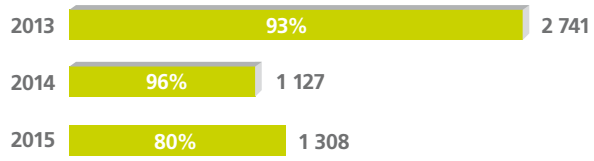
Source : Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets. Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

Déchets recyclés

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 triés et valorisés.

En 2015, le tonnage de déchets recyclés a augmenté (+16%), du fait de la hausse du volume de déchets extraits de la Meuse. En revanche, la proportion de déchets recyclés par rapport au volume total de déchets est en baisse, en raison de la hausse du volume de déchets dangereux non recyclables (cf. ci-contre).

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



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

1 *Le volume de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en forte hausse en 2015 (+ 228 tonnes soit +33%), du fait des crues importantes. Ces déchets sont triés et recyclés en totalité, pour un coût d'environ 120 000 euros en 2015.*

Biodiversité : obligations légales et actions volontaristes

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

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.

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 arrêtées par l'administration régionale doivent être effectives avant la phase de construction.

A noter que la réglementation concernant certaines centrales hydro-électriques prévoit désormais des dispositions (études du taux de mortalité de la faune piscicole, construction de dispositifs permettant la dévalaison) qui affectent la rentabilité future de ces centrales. EDF Luminus souhaite par conséquent réaliser ces études en étroite collaboration avec les autorités concernées, aux niveaux belge et européen.

Au-delà de ces actions obligatoires, EDF Luminus souhaite contribuer à la préservation de la biodiversité, chaque fois que cela est possible. C'est notamment le cas sur :

- les sites de Ringvaart et de Seraing (zones de fauchage tardif),
- le site d'Angleur (espaces dédiés à la biodiversité),
- les quatre sites accueillant des colonies d'abeilles (Floriffoux, Grands Malades, Seraing et Ringvaart).

Protection des abeilles et récolte de miel

Le partenariat avec Beeodiversity, qui a permis de mettre à disposition quatre terrains adéquats sur les sites EDF Luminus pour lutter contre la mortalité des abeilles domestiques en Belgique, se poursuit.

Durant l'été 2015, les douze colonies d'abeilles ont produit leur première récolte, soit plus d'un millier de pots de miel. La plus grande partie des pots a été distribuée aux membres du personnel en septembre.

Les deux colonies de la centrale de Ringvaart ont été parmi les plus productives

Site d'Angleur : des leçons utiles pour Lixhe

Le programme d'aménagement des abords du site d'Angleur, lancé en 2014, a porté ses fruits.

La collaboration avec l'association Faune et Biotopes a permis de repérer les actions les plus efficaces pour favoriser la biodiversité, tout en réduisant les coûts d'entretien des espaces verts. La haie gourmande plantée sur le site en fait partie, de même que le semis d'espèces mellifères.

Des actions semblables seront mises en œuvre sur le site de Lixhe en 2016, dans le cadre de la création de nouveaux espaces verts après rénovation de la centrale.

Mesures compensatoires à Ciney

En 2015, des mesures spécifiques ont été mises en œuvre dans le cadre de la construction du parc éolien de Ciney 2 (une éolienne de 3,2 MW), prévue en 2016. Il s'agissait de mettre en place, en partenariat avec l'association Faune et Biotopes, 2,2 hectares de couvert nourricier, ainsi que 0,6 hectares de tournière enherbée. L'objectif de ces aménagements est d'augmenter simultanément la quiétude et la disponibilité en nourriture pour l'avifaune locale.

Lors d'une visite réalisée le 27 novembre, Faune et Biotopes a pu constater que le semis avait bien eu lieu sur la bande enherbée qui coupe en deux la parcelle, ainsi que sur celle qui l'entoure en partie.

LES INDICATEURS

En 2015, EDF Luminus a réalisé un inventaire des sites sur lesquels des mesures, obligatoires ou volontaires, visant à protéger ou à restaurer la biodiversité ont été mises en place. Cet inventaire concerne l'ensemble des sites de production d'électricité (éoliens, thermiques et hydro-électriques). Il est consultable en ligne.

Mesures obligatoires

Mesures volontaires

Une liste des audits réalisés pour identifier les sols pollués est également en ligne. Cette liste montre qu'aucune mesure d'assainissement n'était nécessaire au 31 décembre 2015.

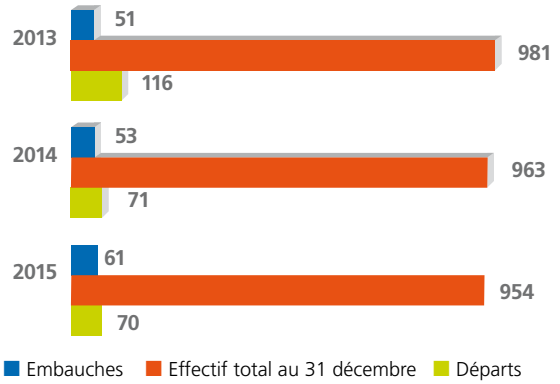
RESSOURCES HUMAINES

Un "top employer" qui favorise la mobilité interne

Des effectifs stables pour EDF Luminus S.A.

Les effectifs d'EDF Luminus restent stables. Les embauches sont en hausse de 15%, du fait des investissements dans les nouveaux services, les systèmes informatiques et les projets éoliens.

Mouvements du personnel



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

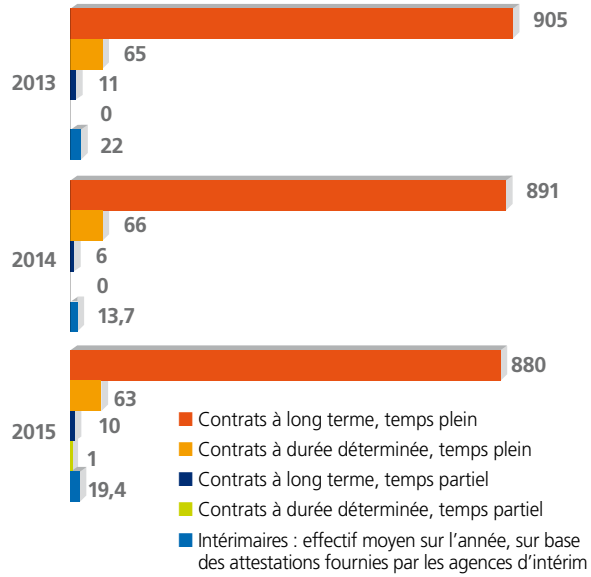
Source : Bilans sociaux 2012-2014.

Une large majorité de contrats à durée indéterminée

Le recours aux contrats à durée déterminée reste faible (1,1% de l'effectif total).

Le nombre de personnes employées via un contrat d'intérim est en hausse, du fait du renforcement des équipes de vente, confrontées à un marché très actif, sur le segment des clients résidentiels et professionnels.

Types de contrat



Source : Bilans sociaux 2012-2014.

La promotion interne : une priorité et une réalité

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

Cette politique contribue à un taux élevé de promotion interne. En 2015, 57% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 67 personnes ont donc pu changer de poste et faire évoluer leurs perspectives.

Des opportunités à l'international

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, EDF Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique. En 2015, cinq cadres d'EDF Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du Groupe, en France, au Royaume-Uni et en Thaïlande.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

Des modalités de formation en pleine évolution

POURQUOI ?

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution, tant du point de vue des technologies de production d'électricité que des services à rendre aux clients.

Afin de préserver sa compétitivité, l'entreprise doit à la fois entretenir les compétences dans ses métiers traditionnels (du point de vue de la sécurité notamment, ou de la relation clientèle) et développer de nouvelles compétences, dans les nouveaux métiers de l'entreprise.

Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents, et de fidéliser les personnes les plus performantes.

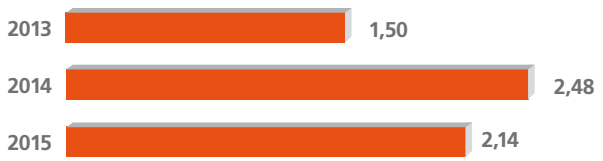
L'effort de formation d'EDF Luminus est resté soutenu en 2015, avec une moyenne de 3,72 jours de formation par salarié. 98,1% des salariés ont suivi au moins une session de formation durant l'année (personnel en disponibilité ou en longue maladie non inclus).

Le pourcentage des formations à caractère informel est en forte hausse, puisqu'il est passé de 10% des heures de formation en 2014 à 30% des heures en 2015. Le coaching des individus et des équipes en particulier est en augmentation, dans le cadre de la mise en œuvre du projet stratégique de l'entreprise.

Les heures consacrées aux réunions « boîte à outils » sur la sécurité au travail représentaient plus de mille heures, dont la moitié a été absorbée par le personnel de production.

Les formations plus formelles sur la sécurité concernaient 356 participants, et un total de 2 766,38 heures. La diminution du nombre d'heures (-11%) et l'augmentation du nombre de participants (+48%) est liée au fait qu'en 2015, un programme de formation à la sécurité a été mis en place via un module e-learning, pour les nouveaux embauchés. Ce module est moins coûteux en temps que des formations de type académique.

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



Source : Bilans sociaux 2012-2014.

EDF Luminus, un Top Employer en pleine évolution !

Partout dans le monde, le Top Employers Institute certifie l'excellence des conditions de travail proposées par les employeurs à leurs salariés. Le programme de certification prend en compte des critères très précis avant d'attribuer aux entreprises candidates le label Top Employer.

Sont en particulier étudiés les thèmes suivants :

- Stratégie de gestion des talents
- Planification des effectifs
- Intégration des nouveaux embauchés
- Formation & développement
- Evaluation des performances
- Gestion des carrières et des successions
- Rémunération et avantages sociaux
- Culture d'entreprise

Sur base des évaluations 2015, 54 entreprises belges ont été certifiées Top Employer.

EDF Luminus a obtenu une nouvelle fois sa certification et une amélioration de son score global. En effet, le processus d'accueil a été entièrement revu et enrichi avec de nouveaux outils. Par exemple, l'application Talmundo a été mise en place pour faciliter l'interaction avec les futurs collègues. Une communauté spécifique a été créée sur le réseau social interne, pour faciliter les échanges entre nouveaux embauchés et leurs parrains/marraines.

SANTE ET SECURITE

POURQUOI ?

Les activités professionnelles représentent à la fois un atout et un risque pour la santé. Les risques professionnels affectant la santé et la sécurité du personnel varient selon les métiers exercés. Ils ne sont pas les mêmes dans un environnement industriel, administratif ou commercial. Réduire les risques liés à l'environnement de travail ou au comportement individuel est une priorité, pour préserver la sécurité et la santé du personnel. De plus, le bien-être au travail influe directement la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel.

Zéro accident chômant : Objectif atteint

Un système complet de gestion de la santé, de la sécurité et de l'environnement est en place chez EDF Luminus depuis 2010.

L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques. Les causes de chaque accident ou presqu'accident sont analysées minutieusement pour éliminer progressivement les causes matérielles et limiter les causes culturelles (ignorance des règles, négligence, etc.).

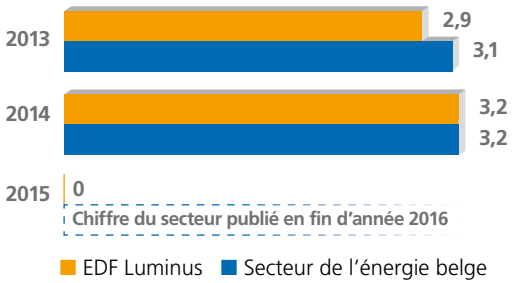
EDF Luminus S.A. est certifié ISO 14001 et OSHAS 18001 depuis juin 2013. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

Philip Volckaert, Director Health, Safety & Environment, explique : « Pour améliorer la performance en matière de Sécurité, le rôle du management est clé. A EDF Luminus, la fréquence des accidents ayant entraîné un arrêt de travail est prise en compte dans le calcul du bonus du comité exécutif et d'une partie des cadres. Les résultats en matière de Sécurité sont le premier sujet à l'agenda de chaque réunion du conseil d'administration. Autrement dit, l'exemple vient du haut. Chacun se sent donc encouragé à faire tout ce qui est nécessaire pour éviter les accidents. »

LES INDICATEURS

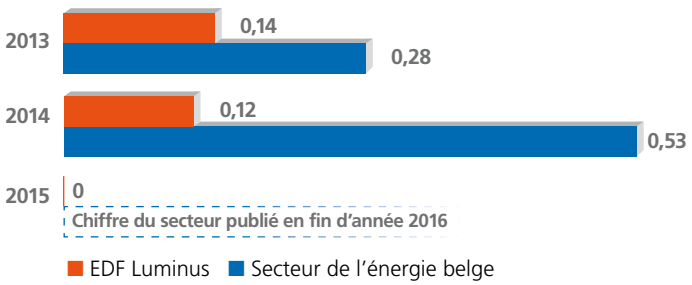
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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



Taux de gravité global

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



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

En 2015, EDF Luminus n'a pas connu d'accident chômant (entraînant un arrêt de travail de plus d'une journée) au sein de son personnel interne. Le taux de fréquence est donc de 0 contre 3,2 en 2014 et le taux de gravité de 0 contre 0,12 en 2014.

Au niveau des sous-traitants, trois accidents avec arrêt de travail ont été déclarés, soit un taux de fréquence de 4,7. Un seul accident, ayant entraîné un arrêt de travail de deux jours et demi, est à déplorer chez les sous-traitant éoliens, lors d'une intervention sur le site de Berloz. Le deuxième accident (fracture de la cheville) est survenu sur le chantier de rénovation de la centrale d'Andenne, lors d'un travail de décoffrage. Le troisième accident a eu lieu en décembre, lors d'une inspection de la centrale hydro-électrique de Monsin. Une analyse des causes des trois accidents a été menée par le sous-traitant, en collaboration avec EDF Luminus, et des actions correctives mises en place.

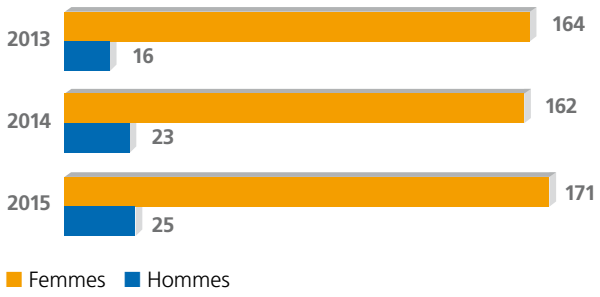
Qualité de vie et bien-être au travail

Plus de 20% du personnel travaille à temps partiel

En 2015, le pourcentage de personnes travaillant à temps partiel atteint 20,5%, dont 12,7% d'hommes.

Depuis le 1er décembre 2011, EDF Luminus favorise le temps partiel au-delà des dispositions légales. L'accord sur le crédit-temps, signé en 2014 et prolongé en 2015 prévoit un pourcentage de 8,5% du personnel (au lieu de 5% selon la loi). Dans le cadre de cet accord sur le crédit-temps, les travailleurs devant prodiguer des soins à un enfant handicapé ou un membre du ménage ou de la famille gravement malade bénéficient d'une priorité. Sont également prioritaires 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.

Employés à temps partiel au 31 décembre 2015, à titre contractuel et volontaire.



Source : EDF Luminus.

Recours plus fréquent aux personnes de confiance

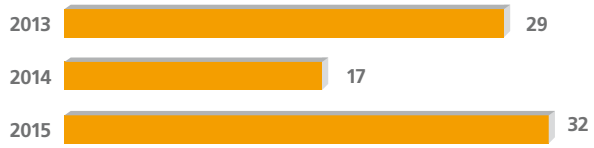
Les personnes de confiance, dont la nomination doit être approuvée par les partenaires sociaux, jouent un rôle tant préventif que curatif. Elles peuvent être sollicitées sur simple demande, par les employés comme par les managers, en cas de difficulté d'ordre psycho-social. En avril 2014, la réglementation belge a élargi le champ d'intervention des personnes de confiance : outre le harcèlement et la violence sur le lieu de travail, le stress fait désormais partie des motifs de recours.

La liste des personnes de confiance et la procédure à suivre pour les contacter ont fait l'objet de deux rappels en 2015, via le message hebdomadaire Santé/Sécurité/Environnement diffusé à l'ensemble du personnel.

L'augmentation du nombre d'alertes peut être attribué aux changements d'organisation mis en œuvre dans certains métiers/départements, ainsi qu'à la mutation du secteur de l'énergie, qui touche le personnel, habitué à un contexte plus stable. Aucune plainte formelle n'a toutefois été déposée auprès des autorités compétentes ces trois dernières années.

Pour Katleen Daems, Corporate Director, Human Resources, « Ces résultats, ainsi qu'une analyse du contexte, ont contribué à la création d'un poste dédié à la prévention des risques psycho-sociaux au sein du département Santé, Sécurité, Environnement au 1er avril 2016. Pour que la motivation progresse encore, il faut que chacun se sente respecté. »

Cas signalés aux personnes de confiance



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

Motivation du personnel en hausse

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

En septembre 2015, les résultats de l'enquête interne annuelle réalisée par un organisme extérieur montraient une augmentation de l'engagement de cinq points, par rapport à 2014, et de huit points par rapport à 2013. Soit un taux d'engagement personnel de 79%, bien supérieur à la moyenne belge. Cette amélioration est le fruit d'un effort continu pour mieux expliquer à tous la stratégie de l'entreprise et mobiliser le personnel autour des changements à mettre en œuvre.

Diversité : #all together pour mieux réussir, ensemble

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. La réussite collective, « all together », est même l'une des trois valeurs fondamentales de l'entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».

Le Code de conduite interne rappelle les dispositions de la loi du 10 mai 2007, qui interdit la discrimination fondée sur l'âge, l'orientation sexuelle, l'état civil, la naissance, la fortune, la conviction religieuse ou philosophique, l'appartenance politique ou syndicale, la langue, l'état de santé actuel ou futur, un handicap, une caractéristique physique ou génétique ou l'origine sociale. Différents indicateurs font l'objet d'un suivi afin de mieux adapter, le cas échéant, certaines actions aux publics concernés.

Répartition des effectifs par genre

Les femmes représentent 41 % du personnel d'EDF Luminus, un taux inhabituel dans le secteur de l'énergie. La légère baisse du nombre de femmes dans les postes d'employé peut être attribuée à la centralisation des départements support (Ressources Humaines, Finance…), auparavant répartis sur plusieurs sites. Les femmes représentent 31% de la population cadres.

Depuis 2012, EDF Luminus réunit les femmes occupant les postes les plus élevés de l'entreprise une fois par an, afin d'identifier leurs besoins spécifiques, en tant que leaders ou managers. L'événement 2015 a été l'occasion d'approfondir l'importance du networking, du point de vue de la performance au quotidien comme de l'évolution professionnelle.

Plan d'action pour les plus de 45 ans

L'arrêté royal du 28 octobre 2012 demande aux entreprises de mettre en place un plan d'action spécifique pour les salariés âgés de plus de 45 ans. Ces plans doivent être présentés aux représentants du personnel.

En 2015, des ateliers de travail ont été organisés pour élaborer le plan d'action avec une vingtaine de membres du personnel de plus de 45 ans. Le plan a été présenté en conseil d'entreprise en juin 2015. Il est en cours de mise en place.

Personnes en situation de handicap

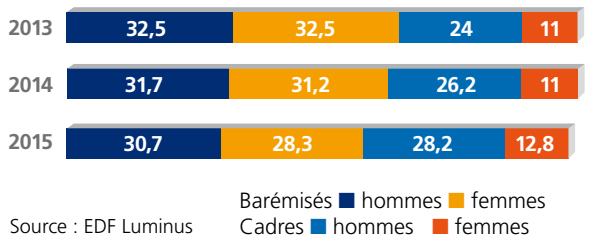
EDF Luminus emploie deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail, dont l'une a été embauchée en 2015.

Hors handicap reconnu, des mesures individuelles sont mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.).

Neuf nationalités

Neuf nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise au 31 décembre 2015. Le pourcentage de salariés de nationalité belge reste stable : 96%. Les nationalités française et italienne représentent chacune un peu plus de 1% de l'effectif total.

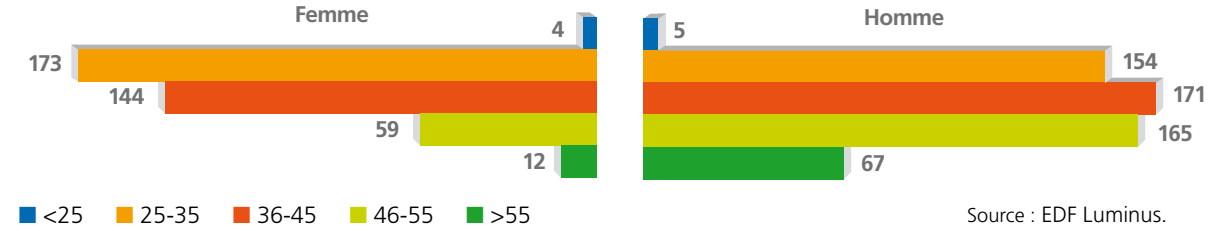
Répartition du personnel en fonction du genre (%)



Source : EDF Luminus

L'évolution des effectifs par âge (cf. rapport développement durable 2014 page 4) montre une baisse des effectifs féminins dans la catégorie 25-35 (-12%) mais une légère hausse dans les catégories 36-45 et 46-55. La catégorie 25-35 est également en baisse chez les hommes (-14%), mais en hausse dans les catégories 36-45 (+13%) et >55 (+6%). Hors évolution naturelle des effectifs, ces variations peuvent être attribuées au taux élevé de promotion interne ainsi qu'à la diversification d'EDF Luminus, à la recherche de profils expérimentés, dans les services informatiques et les services énergétiques notamment.

Pyramide des âges



Source : EDF Luminus.

Grâce aux efforts sportifs de 458 participants, trois vélos électriques ont pu être offerts à la ligue de Cardiologie belge le 19 octobre 2015, en présence du jury Lanzarote et des cinq finalistes. La poursuite des efforts des volontaires au delà de la clôture du programme Globetrotters a permis d'offrir un quatrième vélo en novembre. De gauche à droite : Bart Van Proeyen, Grégoire Dallemagne, Patrick Demoucelle, Freddy Van de Casseye, Maxime Sohet, Bert Kempenaers, Manon Thiry, Natha Donati, Evi Van Acker.

Sport et solidarité : Run for Parkinson et la Ligue de Cardiologie à l'honneur

« L'exercice au quotidien, clé de la santé physique et mentale », tel pourrait être l'un des leitmotiv de l'année 2015. En effet, plusieurs programmes ont été lancés ou poursuivis, afin d'encourager le personnel à pratiquer un sport. Les efforts réalisés ont profité à plusieurs associations.

Le programme Globetrotters, qui avait déjà emporté l'adhésion de 425 participants en 2014, encourage chacun à bouger davantage et à participer à plusieurs événements sportifs. Chaque participant peut enregistrer ses activités – quel que soit le sport pratiqué - sur la plate-forme Globetrotters. Les heures enregistrées sont cumulées et converties en kilomètres en fonction du sport concerné. En 2015, elles alimentaient une « cagnotte » utilisée pour offrir des vélos à la Ligue de Cardiologie belge. Un vélo était offert chaque fois que la distance Bruxelles-Rio était parcourue cinq fois (autant que d'anneaux olympiques).

Un séjour à Lanzarote pour deux collègues

Un concours interne a également été organisé, en partenariat avec le Comité Olympique et Interfédéral Belge, pour permettre à deux collègues de participer au stage d'automne des athlètes belges. Pour remporter le prix, il fallait qu'un dossier de candidature soit rempli par au minimum trois collègues, pour mettre en valeur les efforts exceptionnels d'un autre collègue dans le domaine de la santé ou du sport.
Au terme d'une campagne de promotion interne de quelques semaines, le comité organisateur a reçu pas moins de 14 dossiers éligibles.
Une première présélection sur la base de critères objectifs a été effectuée par le jury afin de ne retenir que cinq candidats. Dans un second temps, après concertation, les membres du jury ont décidé d'octroyer la palme à deux personnes qui non seulement continuent d'accomplir des prouesses en termes sportifs et sont en outre de réels exemples pour leurs collègues. Natacha Donati (Retail) et Bart Van Proeyen (Marketing) sont partis le 11 novembre pour rejoindre les athlètes belges durant quatre jours à Lanzarote.

Un jury très qualifié : Freddy Van de Casseye, Président et Directeur Général de la Ligue de Cardiologie belge, Patrick Demoucelle, créateur d'un fonds destiné à financer la recherche scientifique sur la maladie de Parkinson et Evi Van Acker, championne de voile.

Grâce au programme Globetrotters, le personnel pouvait participer à plusieurs événements sportifs : Wings for life, Stadsloop de Gentenaar, 20 km de Bruxelles, Run to Rio, ATS Run, 10 km de Liège, Dwars door Hasselt, Acerta Brussels Ekiden.

Pour les 20 kilomètres de Bruxelles, c'est la Fondation Run for Parkinson qui a rassemblé une vingtaine de participants.

Le 5 décembre, l'équipe IT s'est lancée dans la confection de 200 "poffertjes" pour vendre autant de Nez Rouges aux collègues de Bruxelles, soutenant ainsi la récolte de fonds en faveur des jeunes en grande difficulté psychique.

Index du contenu GRI

Le présent rapport a été préparé en conformité avec les lignes directrices du standard GRI4, option critères « essentiels ». Ce rapport répond à toutes les exigences liées à cette option.

ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION

	Titre	Page(s)	VE*
STRATEGIE ET ANALYSE			
G4-1	Déclaration du Senior Management sur le Développement durable	8	Non
PROFIL DE L'ORGANISATION			
G4-3	Nom de l'organisation	EDF Luminus S.A.	Non
G4-4	Principales marques, produits et services	Gaz, électricité, services énergétiques	Non
G4-5	Siège de l'organisation	60	Non
G4-6	Pays dans lesquels l'organisation est implantée	Belgique	Non
G4-7	Mode de propriété et forme juridique	9	Non
G4-8	Marchés desservis	5	Non
G4-9	Nombre total de salariés et de sites, Chiffre d'affaires net	4, 5 et 50	Non
	Capital total, en séparant dettes et capitaux propres	4 et 37	Oui
	Quantité de produits ou services fournis	5	Non
G4-10	Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par genre	50	Oui
G4-11	Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	100%	Non
G4-12	Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	13	Non
G4-13	Changements substantiels durant la période de reporting	9 et 13	Non
G4-14	Prise en compte du principe de précaution	38 et 52	Non
G4-15	Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	18, 21 et 52	Non
G4-16	Affiliations à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka	Non
ASPECTS ET PERIMETRES PERTINENTS IDENTIFIES			
G4-17	Entités incluses dans les états financiers	2	Non
G4-18	Processus pour définir le contenu du rapport	14-16	Non
G4-19	Aspects pertinents identifiés	15	Non
G4-20	Périmètres : pertinence au sein de l'organisation	16	Non
G4-21	Périmètres : pertinence en dehors de l'organisation	16	Non
G4-22	Reformulations d'informations communiquées dans les rapports antérieurs	27	Non
G4-23	Changements substantiels concernant le champ d'étude et le périmètre	Pas de changements significatifs	Non

	Titre	Page(s)	VE*
IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES			
G4-24	Liste des parties prenantes avec lesquelles l'organisation a noué un dialogue	14	Non
G4-25	Critères pour l'idenfication et la sélection des parties prenantes	14	Non
G4-26	Méthode d'approche des parties prenantes par type	14	Non
G4-27	Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes	15-16	Non
PROFIL DU RAPPORT			
G4-28	Période de reporting	2015	Non
G4-29	Date du dernier rapport publié	2014	Non
G4-30	Cycle de reporting	annuel	Non
G4-31	Point de contact pour toute question sur le rapport	csr@edfluminus.be	Non
G4-32	Option de conformité choisie par l'organisation	Critères essentiels	Non
G4-33	Politique en matière de vérification externe	2	Non
GOUVERNANCE			
G4-34	Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	9	Non
G4-38	Composition de l'instance supérieure de gouvernance	9	Non
ETHIQUE ET INTEGRITE			
G4-56	Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	18	Non
G4-58	Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	18	Non
ELEMENTS GENERAUX PAR SECTEUR			
EU2	Production nette d'énergie, par type d'énergie primaire	45	Non

*VE = Vérification Externe

ELEMENTS SPECIFIQUES D'INFORMATION

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
ETHIQUE				
G4-DMA	ETHIQUE ET GOUVERNANCE	18	Non	Non
***	Nombre d'employés ayant suivi le e-learning éthique	18	Non	Non
***	Inventaire des incidents éthiques communiqués à EDF	20	Non	Non
***	Plaintes traitées par la Commission éthique du Groupe	18	Non	Non
G4-DMA	PRATIQUES COMMERCIALES & TECHNIQUES DE VENTE	20	Non	Non
***	Net Promoter score pour "nouveaux clients"	21	Non	Non
	ACHATS DURABLES			
***	Nombre de fournisseurs évalués/audités	20	Non	Non
***	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	20 (100%)	Non	Non
INDICATEURS FINANCIERS				
G4-DMA	INNOVATION	34	Non	Non
***	Offres B2C & B2B	24-29	Non	Non
***	Réductions fiscales au titre de la Recherche et Développement	34	Non	Non
G4-DMA	PERFORMANCE ÉCONOMIQUE	35	Non	Non
G4-EC1	Résultat net	36	Non	Non
G4-EC1	Dividendes, impôts et contributions	37	Non	Non

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
CLIENTS				
G4-DMA	QUALITÉ DU SERVICE	22	Non	Non
G4-PR5	Résultats des enquêtes de satisfaction client	22	Non	Non
G4-DMA	CLIENTS VULNÉRABLES	23	Non	Non
***	Plans de paiement accordés sur une base volontaire	23	Non	Non
G4-DMA	UTILISATION RATIONNELLE DE L'ÉNERGIE	24	Non	Non
***	Services énergétiques vendus	60	Non	Non
***	Partenariats avec des villes	28	Non	Non
***	Factures mensuelles envoyées sans papier	25	Non	Non
G4-DMA	CONTINUITÉ DES SERVICES	30	Non	Non
***	Nombre de MW en réserve stratégique	32	Non	Non
***	Tests black-start et démarrages réussis	32	Non	Non
G4-DMA	PRIX DE L'ÉNERGIE	33	Non	Non
***	Indisponible (information hors contrôle EDF Luminus)	33	Oui	Non

***Elément d'information non-GRI supplémentaire

NP = Non-publication d'informations *VE = Vérification Externe

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
ENVIRONNEMENT				
G4-DMA	SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS	38	Non	Non
***	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	38	Non	Non
G4-DMA	DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES	39	Non	Non
***	Base installée éoliennes	40	Non	Non
OG2	Montant total investi dans les énergies renouvelables	34 et 40	Non	Non
OG3	Total de l'électricité renouvelable produite par type de source	40	Non	Non
G4-DMA	EMPREINTE CARBONE	42	Non	Non
G4-EN15	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	44	Non	Non
G4-EN16	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	44	Non	Non
G4-EN17	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	44	Non	Non
G4-EN19	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	26-29 et 45	Non	Non
G4-EN21	NOx, SO2, et autres émissions atmosphériques significatives	46	Non	Non
G4-EN30	Emissions du parc de véhicules de société	45	Non	Non
G4-DMA	RESSOURCES NATURELLES & BIODIVERSITÉ	47	Non	Non
G4-EN8	Prélèvements d'eau totaux pour le refroidissement des centrales thermiques	47	Non	Non
GR-EN12	Description des impacts substantiels des activités	47	Non	Non
G4-EN13	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	49	Non	Non
G4-EN23	Poids total des déchets produits, par type et méthode de traitement	48	Non	Non
OG4	Nombre de sites opérationnels ayant fait l'objet d'une évaluation et d'un suivi de la biodiversité	49	Non	Non
***	Pollution des sols - inventaire	49	Non	Non

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
RESSOURCES HUMAINES				
G4-DMA	DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES	51	Non	Non
G4-LA9	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	51	Non	Non
G4-DMA	SANTÉ & SÉCURITÉ AU TRAVAIL	52	Non	Non
G4-LA6	Taux de gravité	52	Non	Non
G4-LA6	Taux de fréquence	52	Non	Non
***	Heures de formation liées à la sécurité	51	Non	Non
	DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES			
G4-LA12	Répartition des salariés par genre	54	Non	Non
G4-LA12	Pourcentage de femmes dans les postes cadres	54	Non	Non
G4-LA12	Nationalités	54	Non	Non
G4-LA12	Ventilation par âge	54	Non	Non
	STABILITÉ D'EMPLOI & MOBILITÉ			
***	Types de contrat	50	Non	Non
***	Postes publiés pourvus par voie interne	50	Non	Non

***Elément d'information non-GRI supplémentaire NP = Non-publication d'informations *VE = Vérification Externe

Comparaison des publications des fournisseurs belges : les conclusions de trois étudiants de l'AMS

Dans le cadre de leur Master en Global Management, trois étudiants de l'Antwerp Management School ont effectué leur stage de fin d'études chez EDF Luminus.

Christelle Conti (Philippines), Ilyas Cagar (Pays-Bas) et Laura Valkiers (Belgique), le jour de la soutenance de leur mémoire de fin d'études, dans les locaux de l'Antwerp Management School.

Le principal objectif de leur mission était d'établir des comparaisons entre les données publiées par les différents acteurs du marché de l'énergie belge.

Ceci afin de se conformer à l'un des critères de qualité du standard GRI4, la « comparabilité », selon lequel les informations communiquées doivent permettre aux parties prenantes d'analyser les performances de l'organisation au fil du temps et de les comparer avec celles d'autres organisations.

NEW

Voici un résumé des constatations faites par Laura Valkiers, Christelle Conti et Ilyas Cagar.

« Dans un premier temps, nous avons inventorié les données publiées par les concurrents d'EDF Luminus. Celles-ci sont hélas très peu nombreuses. Seule Electrabel publie un rapport d'activité (cf. Faits et chiffres 2014) avec plusieurs graphes et chiffres clés. Cependant, l'évolution des indicateurs d'une année à l'autre est rarement mentionnée, tandis qu'EDF Luminus publie la plupart de ses données sur trois ans. De plus, EDF Luminus publie un nombre d'indicateurs bien plus élevé, depuis plusieurs années, en cohérence avec les engagements de sa politique de responsabilité sociétale.

Nous n'avons trouvé que très peu d'informations concernant les filiales belges des groupes ENI, Eneco et Essent/RWE. Ces grands groupes publient des rapports annuels et parfois des rapports développement durable mais la comparaison avec un acteur de la taille d'EDF Luminus n'a pas beaucoup de sens.

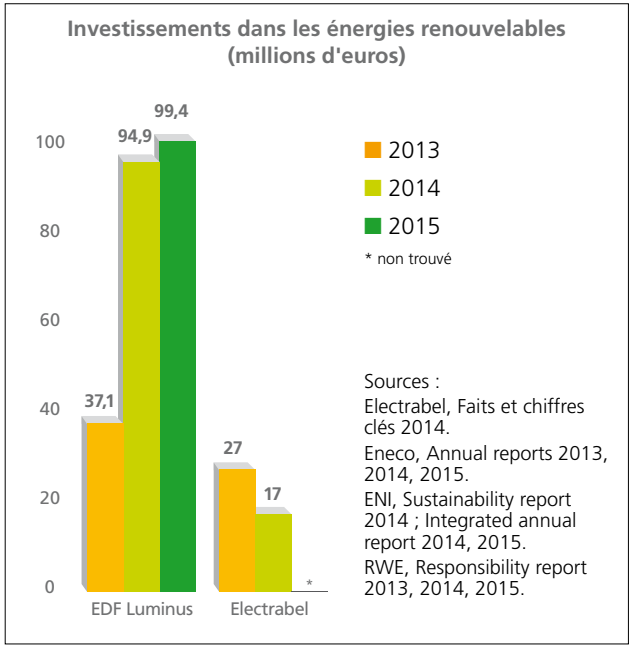
Nous n'avons pas trouvé d'indicateurs pour Lampiris, au-delà du nombre de clients et d'employés.

Même un indicateur aussi simple que le nombre d'éoliennes construites ou exploitées n'est pas disponible pour chaque fournisseur, alors que la grille de matérialité publiée dans le rapport 2015 d'EDF Luminus montre que le développement des énergies renouvelables est le thème jugé le plus important par les parties prenantes.

Le peu de données publiées à l'initiative* des sociétés nous a néanmoins permis de constater :

- que la comparaison en matière de qualité de service est très délicate, car les indicateurs choisis diffèrent d'une entreprise à l'autre ; l'indicateur publié par le régulateur flamand , la VREG, sur le nombre de plaintes recevables est donc d'autant plus précieux (cf. page 24 du rapport développement durable 2014 et page 22 du rapport 2015) ;
- que deux acteurs publient le montant des investissements dans les énergies renouvelables (cf. graphe ci-contre), et deux leur nombre d'éoliennes : Eneco (78 ou 85 en 2016 – cf. site internet) et EDF Luminus (114 fin 2015) ;
- qu'au niveau des grands groupes, la fréquence des accidents fait partie des indicateurs sociaux les plus fréquents, mais le périmètre des données publiées n'est pas toujours précisé (sous-traitants inclus ou exclus) ;
- que la proportion de femmes est également souvent mentionnée, avec une moyenne du secteur autour de 25% ;
- qu'EDF Luminus est bien la seule entreprise du secteur de l'énergie belge à publier un rapport développement durable, et la seule à publier son empreinte carbone globale.

Nous avons constaté également que la politique d'EDF Luminus et sa stratégie en faveur du développement durable ne sont pas encore très connues du grand public. Il est dommage que l'avance prise par EDF Luminus en termes d'information des parties prenantes ne soit pas mieux mise en valeur, et qu'elle joue peu sur le choix du fournisseur. En particulier, il nous a semblé que la marque Luminus est encore peu présente sur les thématiques liées au développement durable. »



*analyser les comptes annuels et rapports de gestion accessibles sur le site de la Banque Nationale de Belgique ne faisait pas partie de notre mission

Des chiffres 2015 qui illuminent notre quotidien

E.R. Grégoire Dallemagne, pour LMAS, sprl | 1 rue du Marquis | 1000 Bruxelles | Juillet 2016 | © EDF Luminus