

Le présent PDF est la copie conforme du Rapport Développement Durable 2018 précédemment disponible sur le site rse2018luminus.be, à présent hors ligne.

Il s'agit d'un document interactif qui n'est pas adapté à l'impression.

Rapport développement durable

Notre développement durable en 2018 : enjeux, actions et résultats

Ce rapport GRI (conforme aux standards de la "Global Reporting Initiative") est destiné à l'ensemble de nos parties prenantes : clients, salariés, fournisseurs, leaders d'opinion, médias, spécialistes du développement durable, etc. Santé et sécurité au travail, qualité des services, empreinte carbone, protection des écosystèmes... au total, seize "thématiques prioritaires" y sont traitées, au sein de six chapitres décrivant nos processus et nos résultats en matière éthique, commerciale, économique, environnementale et sociale. L'adresse csr@luminus.be est à disposition pour tout commentaire, question ou suggestion d'amélioration. Bonne lecture !

Le mot du Président



Paul De fauw

Une trajectoire d'investissements qui reste ambitieuse

Rapport RSE Luminus 2018 motdupresident. Adobe Acrobat Document [42.4 KB]

Download

Le message du CEO



Grégoire Dallemagne

Ensemble, faisons la différence, pour nos clients et la planète !

Rapport RSE Luminus 2018 mot CEO.pdf Adobe Acrobat Document [1.4 MB]

Download

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Quatre faits très marquants en 2018

Performance énergétique du Foyer Anderlechtois : la rénovation s'achève



35% d'émissions en moins pour les nouveaux bureaux de Liège



Lierneux : premier parc éolien en zone d'exploitation forestière



Un réservoir d'eau chaude géant pour réduire les émissions à Gand-Ham



Plus de faits marquants 2018 : lire la suite

Six chiffres clés

Zero accident chômant en 4 ans

22,2 MW photovoltaïques chez les clients

186 éoliennes soit 440 MW installés

Taxes et contributions en Belgique : 35 M€

Performance sociétale selon EcoVadis : 85/100

Investissements dans le renouvelable : 225 M€ en 3 ans

Tous les chiffres clés 2018 : lire la suite

Documents à télécharger

Ci-dessous, vous pourrez télécharger deux pdf, l'un consacré aux réalisations marquantes, l'autre aux principaux indicateurs, pour l'année 2018.

Cahier des indicateurs

Ce cahier reprend, sur 12 pages, la plupart des indicateurs publiés dans ce rapport : empreinte carbone, qualité de service, sécurité et bien-être au travail, résultats financiers, etc.

Luminus Cahier indicateurs 2018.pdf Adobe Acrobat Document [160.3 KB]

Download

Réalisations marquantes

Découvrez les principales réalisations de Luminus en 2018, tant du point de vue solutions énergétiques, énergie renouvelable, protection des écosystèmes que développement professionnel.

Luminus Realisations marquantes 2018.pdf Adobe Acrobat Document [3.3 MB]

Download

Un rapport, 16 thèmes prioritaires

Dans le rapport 2018 de Luminus, 16 thématiques prioritaires au sens GRI du terme sont traitées. Ce sont celles sur lesquelles les parties prenantes attendent le plus d'informations, que ce soit en termes d'enjeu, de process ou de résultats.

ETHIQUE ET CONFORMITE

RESSOURCES HUMAINES
Santé et sécurité
Bien-être au travail
Learning & Development
Diversité

CLIENTS
Pratiques commerciales
Qualité de service
Clients vulnérables
Solutions énergétiques
Continuité de fourniture

PRODUCTION ET ENVIRONNEMENT
Energies renouvelables
Empreinte carbone
Sécurité installations
Protection écosystèmes

INNOVATION

PERFORMANCE ECONOMIQUE

Notre croissance dans l'éolien, en images

Vidéo réalisée à l'occasion de la réunion de tous les salariés en novembre 2018, pour mettre en valeur notre développement dans l'éolien.



En savoir plus sur ce rapport GRI

Les changements apportés dans le rapport 2018

Index GRI

Une sélection des faits les plus marquants pour l'année 2018

Quatre ans sans accident chômant, 1 800 membres pour notre coopérative éolienne, première éolienne sur un zoning industriel en Wallonie, avancement des travaux des contrats de performance énergétique à Anderlecht et à Liège, solutions d'efficacité énergétique pour le Senior Living Group, UCB et les autoroutes wallonnes...

Découvrez ci-dessous les faits les plus marquants de l'année 2018.

Quatre ans consécutifs sans accident chômant

En 2018, pour la quatrième année consécutive, Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Ce résultat est le fruit d'un effort constant de tous pour faire de la sécurité la première priorité, au travail et ailleurs.

En 2018, le total des heures de formation consacrées à la sécurité s'élève à 5 502 heures.

[En savoir plus sur la sécurité](#)

Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail



Un score "performance sociétale" qui reste exceptionnel selon Ecovadis

Avec un score de 85/100 en 2018, comme en 2017, Luminus figure parmi le top 1% des 55 000 entreprises évaluées par la société EcoVadis, dans 150 pays. La moyenne des entreprises évaluées par Ecovadis est de 50/100.



[Lire la suite](#)

Performance énergétique des 2416 appartements du Foyer Anderlechtois : la rénovation s'achève

L'objectif du contrat de 12 ans signé en 2016 avec le Foyer Anderlechtois est de réduire l'empreinte carbone et la facture d'énergie des 2 416 appartements.



Fin décembre 2018, l'ensemble des travaux prévus avait été effectué, à l'exception d'une chaufferie.

[Lire la suite](#)

Solutions d'efficacité énergétique pour une maison de repos gérée par le Senior Living Group

En 2018, deux filiales de Luminus, Gezel II et Insaver, sont intervenues dans la maison de repos Damiaan, afin de mettre en oeuvre des solutions d'isolation et de rénovation du chauffage et d'y installer des panneaux photovoltaïques.



[Lire la suite](#)

UCB : cogénération et pompe à chaleur pour réduire les émissions du site de Braine-l'Alleud

UCB a fait appel à Luminus et sa filiale Vanparijs Engineers pour l'installation d'une cogénération sur le toit d'un de ses bâtiments. Celle-ci s'insère dans le plan d'action d'UCB qui vise à réduire son impact sur l'environnement d'ici 2030.



[Lire la suite](#)

76% d'économies d'énergie pour le réseau autoroutier wallon grâce au consortium LuWa

Le consortium LuWa, créé par Citelum, Luminus, CFE et DIF, a remporté le contrat de modernisation, financement, gestion et maintenance des équipements d'éclairage public des grands axes (auto)routiers de la région wallonne. Un projet qui prévoit le renouvellement de 100 000 luminaires sur 2 700 kilomètres.



[Lire la suite](#)

1830 membres pour la coopérative éolienne

Le 5 juin 2018 s'est tenue la deuxième Assemblée Générale de la coopérative EDF Luminus Wind Together SCRL. Pour la deuxième année consécutive, un dividende de 4,4% a été distribué aux coopérateurs.



[Lire la suite](#)

Première éolienne sur un zoning industriel en Wallonie

Luminus a inauguré la première éolienne construite sur un parc industriel en Wallonie, sur le terrain de l'entreprise Fri-Pharma, en octobre 2018. Cette éolienne de 2,2 MW permet à Fri-Pharma de réduire ses coûts et son empreinte carbone.



[Lire la suite](#)

Premier parc éolien en zone forestière

En 2018, Luminus a commencé la construction du premier parc éolien en zone d'exploitation forestière de Belgique. Ce parc compte au total 6 éoliennes de 3,2 MW, soit l'équivalent de la consommation d'électricité de 9 200 ménages. Pour ce chantier, des mesures compensatoires et volontaires ont été mises en place pour sauvegarder et développer la biodiversité.



[Lire la suite](#)

Site de Gand : un réservoir d'eau chaude géant pour réduire les émissions du chauffage urbain

Sur son site de Gand-Ham, Luminus a transformé une ancienne cuve de stockage de fuel lourd en installation de stockage d'eau chaude. Ce réservoir de 4,5 millions de litres permet de réduire les émissions du réseau de chauffage urbain de Gand.

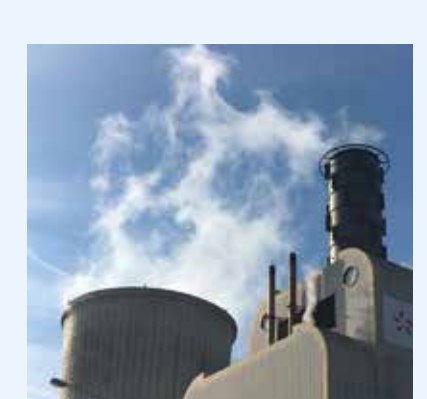


[Lire la suite](#)

Remise sur le marché anticipée du cycle combiné de Seraing

Le cycle combiné gaz de Seraing a été remis en service de façon anticipée le 15 octobre 2018, pour contribuer à la sécurité d'approvisionnement sur le réseau belge.

Cette anticipation d'une quinzaine de jours a été rendue possible grâce à une modification des plannings de maintenance et des horaires de travail.



[Lire la suite](#)

Remise en service provisoire du cycle combiné de Gand-Ham

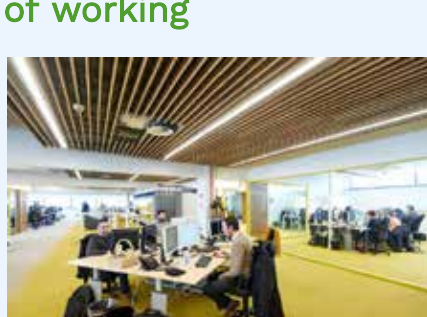
Le cycle combiné de Ham à Gand a temporairement été remis en fonctionnement fin octobre 2018 afin de contribuer à la couverture des besoins en électricité du pays.



[Lire la suite](#)

Nouveaux bureaux à Liège : efficacité énergétique et new ways of working

En janvier 2018, une centaine d'employés de Luminus a emménagé, à Liège, dans un bâtiment basse consommation, situé à quelques kilomètres des bureaux précédemment occupés. Au total, les émissions de CO₂ ont été réduites de 35% entre 2017 et 2018.



[Lire la suite](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

[En savoir plus...](#)

[Chiffres clés](#)

[Instances dirigeantes](#)

Chiffres clés 2018

Ethique

Maintien du score EcoVadis exceptionnel : 85/100



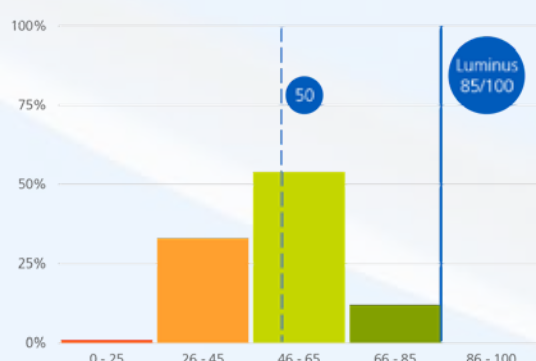
- 0 alertes locales concernant les achats
- 0 alertes transmises au Groupe EDF
- 5 audits internes clôturés dans l'année
- 62 nouveaux embauchés ont suivi l'e-learning "Code de Conduite" au 31 décembre 2018

Score des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur "Electricité, gaz, vapeur et air conditionné".

En orange foncé, les scores "insuffisants"; en orange clair, les scores "partiels"; en vert clair, les scores "modérés"; en vert sapin, les scores "avancés".

La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Score des entreprises évaluées par EcoVadis



Environnement

Premier acteur éolien et hydraulique en Belgique

- 25 éoliennes supplémentaires
- +17% puissance installée éolienne
- 716 GWh énergie éolienne produite
- 206 GWh énergie hydraulique produite
- 420 427 tonnes de CO2 évitées* grâce à notre production renouvelable belge
- 83 M€ investis dans les énergies renouvelables
- 1 019 kilotonnes de CO2 émises par le parc de production
- 0 incident environnemental
- 805 tonnes de déchets extraits de la Meuse
- 94% taux de recyclage des déchets

Parc éolien au 31 décembre

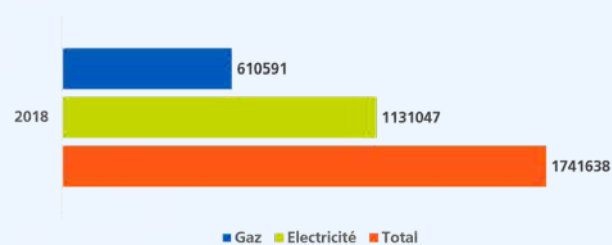


Source : Luminus.

*par rapport à une turbine gaz vapeur classique émettant 456 kgCO2/MWh (valeur en vigueur en Wallonie)

Clients

Un service 5 étoiles



Volume de gaz vendu : 14,9 TWh

Volume d'électricité vendu : 12,3 TWh

Source : Luminus.

- 536 551 clients ayant opté pour de l'électricité "verte"
- 30% des ventes de gaz naturel compensées en CO₂
- 65% des factures mensuelles émises sans impression de papier
- 22,2 MW Capacité photovoltaïque installée chez nos clients
- +41 Net Promoter Score nouveaux services

Innovation et performance économique

Résultat net en baisse et investissements en hausse

- 2,39 milliards d'euros de chiffre d'affaires
- 64,8 millions d'euros de résultat net
- 124,6 millions d'euros d'investissements
- 35,03 millions d'euros de taxes et contributions

Ressources humaines

Aucun accident chômant en quatre ans chez Luminus S.A.

- 0 accident chômant sur le lieu de travail
- 41% de femmes
- 10 nationalités
- 909 salariés Luminus S.A.
- 2066 salariés Luminus "Groupe"

- 79% taux d'engagement du personnel
- 51% de promotion interne



FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Pour en savoir plus...

Faits marquants

Instances dirigeantes

Instances dirigeantes

Le mot du Président



Paul De fauw

Une trajectoire d'investissements qui reste ambitieuse

Rapport RSE Luminus 2018 motdupresident.
Adobe Acrobat Document [42.4 KB]

Download

Le message du CEO



Grégoire Dallemagne

Ensemble, faisons la différence, pour nos clients et la planète !

Rapport RSE Luminus 2018 mot CEO.pdf
Adobe Acrobat Document [1.4 MB]

Download

Composition du Conseil d'Administration

A fin décembre 2018, le Conseil d'Administration de Luminus est composé de 12 administrateurs :

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

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

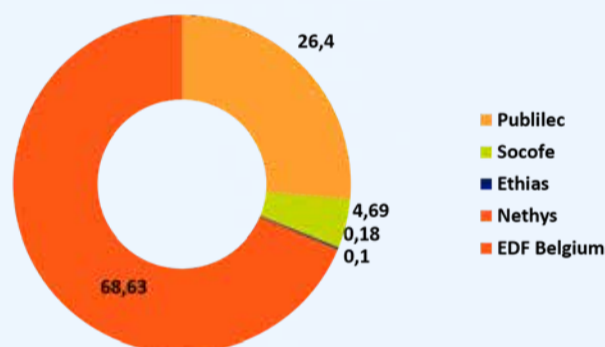
Téléchargez la composition du Conseil d'Administration au 31 décembre 2018 :

CA 2018.pdf
Adobe Acrobat Document [12.2 KB]

Download

Quatre actionnaires belges détiennent 31,4% du capital

Actionnariat en pourcentage (%) :



Source : Luminus.

Gouvernance : des réunions régulières des instances de décision

Six réunions du Conseil d'Administration

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 six reprises en 2018.

Neuf 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 deux fois en 2018.
- 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 2018.
- 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 2018.

Luminus et ses filiales aujourd'hui

Des filiales au service de la performance énergétique

Afin de proposer à nos clients une gamme complète de services et de solutions énergétiques, nous avons procédé à plusieurs acquisitions.

Aujourd'hui, le "groupe" Luminus compte plus de 2 000 personnes.

Plus d'informations sur Luminus et ses filiales

Développement du groupe Luminus : dates et acquisitions clés

Luminus groupe historique 2018.pdf
Adobe Acrobat Document [3.3 MB]

Download

En savoir plus sur...

Contexte et enjeux

Faits marquants

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

Mot du Président

Message du CEO

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Le mot du Président du Conseil d'Administration

Paul De fauw

Une trajectoire d'investissements qui reste très ambitieuse

Luminus a poursuivi sa transformation tout au long de l'année. Acquisitions, constructions, rénovations ou reconversions... le développement des solutions/services énergétiques et des énergies renouvelables se poursuit. L'année a été marquée par l'indisponibilité inédite des centrales nucléaires belges, et la sollicitation accrue des centrales à gaz, mobilisées pour assurer la sécurité d'approvisionnement du pays.

Au titre de la transformation en cours chez Luminus, le Conseil d'Administration a eu le plaisir en 2018 d'approuver à nouveau plusieurs investissements importants pour l'avenir de l'entreprise :

- la **rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin**, pour 27 millions d'euros ;
- la **création du consortium LuWa**, avec Citelum, CFE et le fonds d'investissement DIF, qui va investir plus de 500 millions d'euros sur vingt ans, afin de mettre en place un système d'éclairage économe et intelligent sur les autoroutes wallonnes.

Le Conseil a également pu se féliciter de :

- l'avancement de **deux très importants chantiers éoliens**, à Lierneux et Villers-le-Bouillet, soit plus de 60 MW approuvés en 2017 ;
- l'**acquisition de plusieurs sociétés en Flandre et en Wallonie**, réalisées via deux filiales de Luminus, ATS et Davister.

C'est une contribution à la lutte contre le dérèglement climatique qui permet à Luminus de conserver son leadership dans un secteur très concurrentiel.

Un leadership que nous souhaitons conserver, avec un objectif très ambitieux, soit près de 300 MW à construire en quatre ans, pour atteindre 730 MW en 2022. Au total, Luminus a investi plus de 124,6 millions d'euros en 2018, dont 67% dans les énergies renouvelables.

"Au total, Luminus a investi plus de 124,6 millions d'euros en 2018, dont 67% dans les énergies renouvelables."

Remise sur le marché du cycle combiné de Seraing

L'évolution des prix sur les marchés de gros a conduit le Conseil d'Administration à approuver, le 29 mars 2018, la remise sur le marché du cycle combiné de Seraing, à compter de novembre. Ce fut une décision difficile à prendre à l'époque car, en l'absence de mécanisme de soutien des capacités, les marges évaluées couvraient à peine les coûts fixes. Grâce aux efforts des équipes qui ont œuvré pour une remise en service anticipée, Seraing a pu contribuer à la sécurité d'approvisionnement du pays dès mi-octobre.

Je remercie également les équipes de Gand-Ham, qui ont permis la remise en service du cycle combiné fermé en 2017 -- un défi tant technique qu'humain.

Une année marquée par l'indisponibilité du nucléaire belge

L'indisponibilité d'un nombre record de centrales nucléaires belges durant une grande partie de l'année a eu deux effets sur les résultats :

- une utilisation accrue des centrales à gaz à partir d'octobre, et une augmentation de la marge réalisée sur cette activité
- une forte dégradation du résultat d'exploitation et du résultat net, du fait de l'absence de revenu issu des participations nucléaires de Luminus.

Notre déception sur le plan financier, du seul fait du nucléaire, ne doit pas masquer la performance opérationnelle de Luminus et de ses filiales, qui reste plus que satisfaisante. Grâce à la transformation commencée il y a plusieurs années et à la mobilisation de l'ensemble du personnel, les pertes liées au nucléaire ont pu être partiellement compensées. L'entreprise est sur la bonne voie pour relever les défis de la transition énergétique.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

Mot du Président

Message du CEO

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Le message du Chief Executive Officer

Grégoire Dallemagne

Ensemble, faisons la différence, pour nos clients et la planète !

Pour réconcilier les défis de nos clients et de la planète, la meilleure énergie est celle qui n'est pas consommée. Notre mission chez Luminus est d'aider nos clients à réduire leur consommation d'énergie et leurs émissions de CO2 grâce à des services d'efficacité énergétique et aux énergies renouvelables. Pour nos clients comme pour Luminus, c'est plus éco-logique, c'est à dire économique et logique.

En 2018, notre production d'énergie renouvelable d'origine éolienne et hydro-électrique a atteint 922 GWh, soit une augmentation de 25% par rapport à 2017, grâce à un nouvel accroissement de notre parc éolien.

Le renouvelable représente 67% du total de nos investissements

En 2018, nous avons continué à investir massivement dans les énergies renouvelables. Nous avons mené à bien la rénovation de la centrale hydro-électrique d'Ampsin et préparons la grande rénovation de celle de Monsin, qui va durer deux ans, sur base de l'expérience acquise lors des chantiers menés à Lixhe et à Andenne. Nos équipes se sont démenées pour renforcer notre leadership en éolien terrestre en Belgique au service de nos clients.

- Nous avons construit 22 éoliennes supplémentaires, pour atteindre un total de 186 mâts en fin d'année, soit une capacité totale de 440 MW.
- Nous avons inauguré la première éolienne construite dans un parc industriel en Wallonie, sur un site de la société Fri-Pharma, et construit le premier parc éolien en zone d'exploitation forestière, ce qui élargit l'horizon de développement de cette filière.

Nous bénéficions d'un excellent pipeline pour continuer le développement à un rythme soutenu pendant les cinq prochaines années et avons l'ambition d'atteindre 800 MW de capacité éolienne et hydroélectrique installée en 2022, si le cadre réglementaire le permet.

En 2018 encore, nous avons installé, avec nos filiales Insaver et Dauvister, 13,8 MW de panneaux photovoltaïques chez nos clients professionnels et résidentiels, soit une augmentation de 300% par rapport à 2017.

Une performance remarquable de nos centrales thermiques

Nous contribuons à la sécurité d'approvisionnement de notre pays en énergie grâce à nos centrales au gaz et à la gestion de la demande chez nos clients, qui permettent de compenser le caractère intermittent des productions solaire, éolienne et hydroélectrique.

Nous avons encore étendu le réseau de chauffage urbain qui dessert une partie de la ville de Gand, et optimisé son fonctionnement, en transformant l'une des cuves mazout du site de Ham en réservoir d'eau chaude. Sur ce même site, nous avons également préparé, avec notre filiale VMI, la mise en service d'un nouveau moteur de cogénération, associé à une pompe à chaleur industrielle, en étroite collaboration avec la direction des études et recherches du groupe EDF. L'ensemble de ces modifications va permettre de réduire les émissions de CO2 des installations. Nous avons réussi à remettre en service le cycle combiné de Seraing quinze jours plus tôt que prévu, pour pallier l'indisponibilité des centrales nucléaires belges. Nous avons également remis en service provisoirement le cycle combiné de Gand-Ham, qui avait été mis à l'arrêt définitivement en 2017, grâce aux efforts des équipes.

Des réalisations concrètes en faveur de la biodiversité

Sur le plan environnemental, l'avancement du programme Life4Fish* a permis de préparer les travaux de génie civil à mettre en œuvre au niveau des exutoires de dévalaison des centrales hydro-électriques de Grands-Malades et de Ivoz-Ramet à l'été 2019.

La construction du parc éolien de Lierneux montre qu'il est possible de mener un chantier en zone d'exploitation forestière en préservant la biodiversité. Le suivi des mesures mises en place à proximité des parcs de Héron et de Villers-le-Bouillet a également pu démontrer leur efficacité.

Une empreinte carbone globale en baisse

Au total, notre empreinte carbone a baissé de 9%, principalement en raison de la diminution des achats d'électricité pour revente aux clients finaux (-37%). A noter que l'utilisation accrue de nos centrales thermiques au dernier trimestre, dans un contexte de faible disponibilité des centrales nucléaires, s'est inévitablement traduite par une hausse de nos émissions directes de CO2. Cette hausse de 7% a été plus que compensée par l'augmentation de notre production renouvelable, notamment éolienne.

Aider les clients à choisir des solutions faciles et innovantes

Nous poursuivons le développement de solutions énergétiques de plus en plus personnalisées pour satisfaire nos clients. En 2018, 68,7% des interactions que nous avons eues avec nos clients étaient digitales.

Nous voulons que nos clients soient nos meilleurs ambassadeurs et nous recommandent comme partenaire énergétique. En 2018, nous avons atteint un score NPS* de 20 dans la semaine suivant un contact, et de 41 pour les nouveaux services. Sur le plan commercial, nous avons enregistré une très légère baisse de nos parts de marché, qui se maintiennent autour de 20%, malgré un taux de rotation de la clientèle qui reste le plus élevé d'Europe.

Des offres multi-services pour réduire l'empreinte carbone des entreprises

Nos clients sont plus conscients que jamais que l'efficacité énergétique n'est pas un coût mais un investissement. C'est pourquoi nous continuons à renforcer notre réseau de professionnels afin d'aider nos clients à réduire et à sécuriser leur consommation d'énergie.

Nous comptons en fin d'année plus de 60 000 contrats d'entretien de chaudières. Les installations de panneaux solaires dépassent largement nos prévisions les plus optimistes.

Nos filiales ATS et Dauvister ont pu procéder, avec notre soutien, à des acquisitions qui leur permettent de proposer leurs services sur des territoires plus étendus, en particulier en ce qui concerne les systèmes de chauffage, ventilation et air conditionné.

Nos réalisations multi-services sont en progression constante, avec de plus en plus de références à l'actif de Luminus et de ses filiales, comme en témoigne ce rapport. Les travaux à mener dans le cadre de nos contrats de performance énergétique, à Anderlecht et dans la région de Liège, sont quasiment terminés et nos clients bénéficient déjà des premiers résultats.

Ces réalisations contribuent à créer de l'emploi dans le secteur des services, mis à contribution pour réduire la facture ou l'empreinte carbone des entreprises.

Des performances industrielles satisfaisantes, obérées par le nucléaire

Nous opérons en Belgique dans un marché très compétitif. Pour pouvoir continuer à investir dans notre avenir, nous réduisons les coûts et portons une attention accrue à la gestion de la trésorerie.

Pour ce qui concerne les activités directement contrôlées par Luminus, nous sommes heureux de constater que les résultats sont en ligne avec nos attentes. Malheureusement, la forte indisponibilité des centrales nucléaires dans lesquelles nous détenons une participation s'est traduite par une perte nette de 65 millions d'euros pour notre entreprise.

Sur le plan social, nous sommes fiers de n'avoir à déplorer aucun accident avec arrêt de travail, pour la quatrième année consécutive, grâce aux efforts de tous. Le taux d'engagement de nos collègues, mesuré via l'enquête de satisfaction annuelle, a encore augmenté, à 79%, et se situe bien au-dessus de la moyenne belge. Et nous restons « top employer » année après année.

Nous nous efforçons de nous comporter tous ensemble comme des entrepreneurs au service de nos clients et de cultiver un état d'esprit positif, en faisant preuve d'objectivité, d'ouverture d'esprit et d'optimisme. C'est ainsi que nous poursuivons notre développement et notre transformation dans le respect des personnes et de l'environnement.

Avec nos 2000 collaborateurs, nos clients, nos partenaires, nos actionnaires, ensemble, faisons la différence !

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

Mot du Président

Message du CEO

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Contexte, enjeux et impacts

Cette rubrique a pour objectif de présenter de façon la plus claire possible :

- les **spécificités** du marché du gaz et de l'électricité
- les **grandes tendances** auxquelles est confronté le secteur
- les **faits marquants externes** ayant affecté l'activité de Luminus en 2018
- l'ensemble des composantes de la **facture d'énergie**, dont celles qui échappent au contrôle de Luminus
- la **chaîne de valeur** permettant de différencier les activités sous contrôle direct de Luminus de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, ou encore de celles sur lesquelles l'entreprise n'a aucun contrôle
- l'**impact** direct ou indirect, interne ou externe des activités de Luminus sur la nature ou les personnes (personnel, clients, riverains, etc.), en application des standards de reporting durable GRI.

Spécificités du marché

[En savoir plus](#)

Grandes tendances

[En savoir plus](#)

Prix de l'énergie

[En savoir plus](#)

Faits marquants externes

[En savoir plus](#)

Chaîne de valeur

[En savoir plus](#)

Impacts

[En savoir plus](#)

En savoir plus sur...

[Innovations](#)

[Grille de matérialité](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Fonctionnement du marché de l'énergie : les spécificités

Marché de l'électricité

L'électricité ne se stocke pas, ou très peu, surtout en Belgique du fait de l'absence de grandes centrales hydro-électriques (pas de barrages de retenue, seulement deux stations de pompage-turbinage).

Or la consommation, résidentielle ou industrielle, connaît de très grandes fluctuations, au cours de la journée et de l'année, en fonction de la température extérieure et de l'ensoleillement, et de l'activité économique. En été, la consommation belge peut descendre jusqu'à 6 GW, tandis que la consommation à la pointe du soir en hiver peut s'élever à plus de 13 GW.

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

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

Pour cela, le gestionnaire du réseau de transport d'électricité fait appel à des "gestionnaires d'équilibre", fournisseurs d'électricité capables de garantir à tout moment un ajustement entre les injections (l'électricité qu'ils produisent eux-mêmes ou achètent pour la revendre) et les prélèvements (l'électricité consommée par les clients) effectués dans leur périmètre.

En outre, Elia doit pouvoir disposer de réserves de puissance, à la hausse ou à la baisse, grâce auxquelles un éventuel déséquilibre pourra être compensé. Plusieurs moyens sont mobilisables pour procéder à ces ajustements :

- le réglage primaire, activé automatiquement en moins de trente secondes ;
- la réserve secondaire : une réserve de puissance activable rapidement et automatiquement, à la hausse et à la baisse ;
- la réserve tertiaire de production contractée : une réserve de puissance uniquement activable à la hausse et utilisée en cas de déséquilibre négatif important ;
- la réserve tertiaire de prélèvement contractée : une réserve de puissance uniquement activable à la baisse et utilisée en cas de déséquilibre positif important ;
- la puissance activable à la hausse et à la baisse dans le cadre d'un contrat de flexibilité (CIPU) ;
- des importations ou exportations d'électricité « de secours », contractées auprès des gestionnaires de réseau de transport voisins.

Pour les services de type réglage secondaire ou tertiaire, Elia réserve une partie des capacités de production flexibles, par l'intermédiaire d'appels d'offres hebdomadaires et mensuels (cf. Chapitre continuité de fourniture). Ces capacités sont sélectionnées sur base du prix proposé, ce qui favorise les offres les plus compétitives.

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

La rentabilité des centrales alimentées en gaz naturel dépend du "clean spark spread", c'est à dire de l'écart de prix observé entre le prix d'achat du gaz et du CO2 afférent d'une part, et le prix de l'électricité vendue sur les marchés de gros d'autre part. Les centrales thermiques non réservées pour fournir des services d'équilibrage fonctionnent seulement lorsque les prix de marché garantissent la couverture des coûts variables.

En tant que « responsable d'équilibre » vis-à-vis du gestionnaire de réseau, Luminus doit à tout moment injecter dans le réseau un volume d'électricité équivalent à la consommation de ses clients. Garantir l'équilibre entre la production et la consommation nécessite :

- de bien estimer les profils de consommation des clients à long, moyen et court terme, pour prévoir à l'avance les moyens de couvrir ces besoins de façon optimale, du point de vue coût et fiabilité de l'énergie fournie ;
- d'ajuster en temps réel les capacités de production flexibles (turbines à gaz, cycles combinés, cogénération...) pour compenser les variations de production renouvelable ou la défaillance d'unités de base (centrales nucléaires) ;
- de couvrir les risques financiers liés aux fluctuations très importantes des prix de l'électricité et du gaz sur le marché de gros. Les prix sur les marchés de gros peuvent augmenter brusquement, par exemple en cas d'indisponibilités imprévues. Ou à l'inverse chuter durablement, en cas d'excès structurel de production par rapport aux besoins, ce qui réduit le revenu des producteurs.

Marché du gaz

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

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

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

En savoir plus sur...

Grandes tendances

Faits marquants externes

Contexte et enjeux : les grandes tendances

Plusieurs grandes tendances affectent le secteur de l'énergie. Parmi celles identifiées par Luminus figurent :

- les mutations technologiques liées à la transition énergétique ;
- le dérèglement climatique et ses conséquences ;
- la fragilité des écosystèmes, à préserver ;
- la digitalisation croissante des interactions.

Pour chacune de ces grandes tendances, nous avons décrit ci-dessous les enjeux, l'actualité récente et la contribution de Luminus.

Mutations technologiques et transition énergétique

Suivre les avancées technologiques et l'innovation au service de la transition énergétique

L'ENJEU

Les mutations technologiques représentent à la fois une opportunité de développer de nouvelles activités et un défi à relever pour assurer la pérennité des entreprises. Des données robustes et des projections réalistes sont des fondations essentielles pour les choix stratégiques d'aujourd'hui.

LA TENDANCE

La transition énergétique est marquée par de nombreuses évolutions technologiques, notamment ce qui concerne l'intégration des moyens de production intermittents, les réseaux et les capteurs « intelligents », les plate-formes de gestion des communautés locales d'énergie, les systèmes d'analyse de données, le stockage d'électricité, etc. Ces évolutions permettent une décentralisation des moyens de production, et une couverture des besoins énergétiques au plus près des sites de consommation (habitations, sites industriels, etc.). Les avancées technologiques facilitent la gestion de ces unités de production décentralisées, ainsi que l'intermittence associée, afin de favoriser la décarbonisation du système.

L'ACTUALITE 2018

Le réseau belge a dû faire face à certains challenges en 2018 : indisponibilité prolongée de nombreuses centrales nucléaires, nouvelle augmentation de la production renouvelable intermittente, températures très froides en mars, etc. Dans un tel contexte, la flexibilité des actifs reste une priorité pour maintenir l'équilibre production-consommation.

LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

Luminus contribue à l'intégration des évolutions technologiques grâce à différentes initiatives :

- **Les modes de production décentralisés**

L'installation de panneaux solaires et de turbines éoliennes chez les clients contribue à la décentralisation. Le nombre de panneaux solaires installés chez les clients résidentiels, tertiaires et industriels a dépassé les prévisions.

- **Le pilotage à distance des processus et des équipements**

Pour suivre et améliorer l'efficacité énergétique des bâtiments, Luminus propose des outils de monitoring et de pilotage à distance des équipements techniques.

- **La mobilité électrique**

Luminus propose des solutions de charge adaptée, pour la maison, la route et le travail.



Luminus contribue activement au SDG 9 : "Industrie, Innovation et Infrastructure".

Le dérèglement climatique

Réduire les émissions de gaz à effet de serre pour limiter le réchauffement climatique

L'ENJEU

Les émissions de gaz à effet de serre contribuent au changement climatique, qui affecte les écosystèmes, les populations et les économies. Selon l'IPCC (2014), la production d'électricité et de chaleur serait responsable de 25% des émissions de gaz à effet de serre. Selon l'IPCC, un scénario qui stabiliserait la température doit prévoir jusqu'à 85% d'électricité fournie par le renouvelable d'ici 2050 (IPCC, 2018).

LA TENDANCE

Les acteurs du secteur énergétique s'efforcent de réduire leurs émissions, notamment en développant les énergies renouvelables. L'augmentation de l'efficacité énergétique et l'évolution des technologies de stockage d'électricité contribuent également à la décarbonisation du secteur énergétique. Toutefois, la production d'électricité à partir de centrales thermiques reste nécessaire pour compenser les variations de la demande et de la production intermittente.

L'ACTUALITE 2018

Malgré l'adoption des accords de Paris en 2015, les émissions de gaz à effet de serre continuent à augmenter (augmentation de 1,6% en 2017). En Belgique, les émissions baissent régulièrement depuis 2004. Cependant, les émissions du mix énergétique 2018 devaient être en augmentation, du fait de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges durant une grande partie de l'année.

LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

Luminus contribue à la diminution des émissions de gaz à effet de serre grâce à différentes initiatives :

- **Des investissements dans les énergies renouvelables**

En 2018, Luminus a investi 83 millions d'euros dans le développement des énergies renouvelables.

- **Des services contribuant à la décarbonisation**

Luminus propose à ses clients des services permettant de réduire leur consommation d'énergie ou de contribuer au développement du renouvelable. Ceux-ci incluent des services d'isolation, la rénovation de l'éclairage, la rénovation et régulation des systèmes de chauffage/ventilation, la pose de panneaux solaires et l'implantation d'éoliennes en zone industrielle.

- **Des produits assortis d'une garantie de fourniture renouvelable et locale, pour limiter les impacts climatiques de la fourniture d'énergie**

De nombreux clients résidentiels ont choisi un produit assorti d'une garantie de fourniture renouvelable et locale (#BeGreenfix) ou du gaz compensé en CO2.

Luminus contribue activement aux SDG 7 (Energie propre et d'un coût abordable) et 13 (Lutte contre les changements climatiques). Toutefois,

en 2018, l'empreinte carbone des centrales thermiques de Luminus est en hausse, du fait de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges, en particulier en 2018.



Préservation des écosystèmes

Contribuer positivement à la préservation ou à la restauration des écosystèmes

L'ENJEU

Les activités humaines ont des incidences sur la croissance et l'état de santé des populations humaines, animales ou végétales, ce qui affecte la survie des écosystèmes et la biodiversité. En particulier, les centrales thermiques peuvent produire des émissions d'oxyde d'azote, d'oxyde de soufre et des particules fines lorsqu'elles ne sont pas alimentées en gaz naturel ; les centrales hydroélectriques peuvent affecter la faune aquatique ; l'effet des éoliennes sur l'avifaune et les chiroptères doit faire l'objet d'un suivi régulier.

LA TENDANCE

Des mesures sont prises pour limiter ou supprimer l'impact négatif des activités industrielles sur l'environnement et la biodiversité, afin de préserver les capacités d'auto-régénération des écosystèmes. Les réglementations évoluent régulièrement, pour tenir compte des risques nouvellement identifiés et de l'évolution de la faune et de la flore.

L'ACTUALITE 2018

Les principaux challenges en Belgique sont l'amélioration de la qualité de l'air, la diminution de la pollution de l'eau et la conservation des espèces et habitats. La Stratégie Nationale de la Belgique pour la biodiversité 2006-2016 a été actualisée avec un objectif 2020.

LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

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

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

Tout site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels tous les cinq ans ou lors de modifications.

- **Des mesures pour contrôler la consommation d'eau**

Les rejets liquides des centrales thermiques sont contrôlés en continu.

- **Des mesures pour gérer les déchets industriels**

Les déchets produits ou extraits de la Meuse sont gérés en conformité avec la réglementation, pour maximiser leur recyclage.

- **Des mesures pour protéger la biodiversité**

Les projets susceptibles d'affecter les équilibres écologiques sont soumis à des autorisations spécifiques dans le cadre des permis à obtenir. C'est notamment le cas du projet Life for Fish, qui prévoit, avec l'aide de la Recherche & Développement du Groupe EDF, de la Commission européenne et de plusieurs partenaires, des aménagements spécifiques des centrales hydro-électriques, afin de limiter la mortalité des poissons migrateurs. Outre les mesures compensatoires obligatoires, Luminus contribue à la sauvegarde de la biodiversité et de son partenariat avec Beodiversity ainsi que via diverses mesures en vigueur sur les sites de Seriat et Ringvaart.



Luminus contribue activement aux SDGs 14 (vie aquatique) et 15 (vie terrestre).

Digitalisation des interactions

Les innovations technologiques autorisent toujours plus de simplicité et de transparence

L'ENJEU

L'automatisation croissante des process représente un enjeu à la fois commercial et sociétal. Pour les entreprises engagées dans l'amélioration du service client, cela signifie qu'il faut exploiter les opportunités de l'automatisation, si celles-ci permettent de réduire les coûts, tout en préservant la satisfaction des clients, qui peuvent bénéficier d'un service plus personnalisé, lorsque c'est utile. Pour conserver un personnel motivé, les entreprises doivent également mettre à disposition des systèmes informatiques performants et innovants.

LA TENDANCE

Avec les applications à portée de clic (comparaison des fournisseurs), la livraison (à domicile), la facturation (électronique), bénéficie d'un a priori favorable. Les consommateurs recherchent de plus en plus d'efficacité, de simplicité et de transparence – et d'éthique sociale et environnementale, à condition que le prix reste abordable.

Dans leur contexte professionnel, les employés attendent le même niveau de confort : accessibilité des informations à tout moment, possibilités de télé-travail sans perte d'efficacité, etc.

L'ACTUALITE 2018

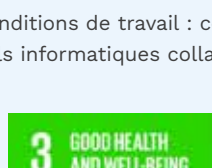
Dans le secteur de l'énergie, les nouvelles applications permettent de suivre en temps réel sa consommation, de piloter chauffage et ventilation à distance, de réserver une place pour recharger sa voiture électrique, de mutualiser des places de parking, etc.

LA CONTRIBUTION DE LUMINUS

Luminus propose à ses clients de suivre en permanence leur consommation d'énergie, afin d'ajuster les acomptes mensuels et d'éviter des surprises lors de la régulation annuelle. My Luminus permet également aux clients de comparer leur consommation avec leur propre consommation des années précédentes, avec celle de foyers similaires ou celle de foyers les plus économes dans leur catégorie.

Au niveau du service clients, la fonction « chat » est déjà active. D'autres fonctionnalités sont testées : bots, voice to text, routage automatique des mails, etc.

En interne, Luminus a entamé depuis plusieurs années une démarche de concertation avec les salariés, pour faire évoluer les conditions de travail : configuration des locaux, développement du télé-travail et des outils informatiques collaboratifs, encouragement de l'intra-preneuriat...



Luminus contribue activement au SDG 9 : « Industrie, Innovation et Infrastructure » ainsi qu'au SDG 3 : « Bonne santé et bien être ».

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEU

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

En savoir plus sur...

Faits marquants externes

Chaîne de valeur

Fonctionnement du marché de l'énergie : les faits marquants externes de l'année 2018

Nouveau développement des énergies renouvelables

En 2018, les capacités de production renouvelables intermittentes ont connu un nouveau développement. Selon le gestionnaire de réseau de transport d'électricité Elia, plusieurs records ont été enregistrés de ce point de vue :

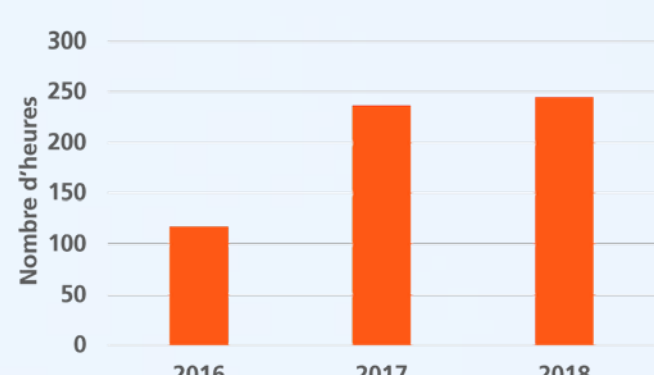
- en janvier, la production éolienne onshore a atteint son maximum historique à ce jour (403 GWh) ;
- les mois de mai (517 GWh), juin (464 GWh) et juillet 2018 (555 GWh) constituent les plus hautes valeurs de production solaire jamais enregistrée en Belgique ;
- le 28 juillet à 15h00, 46% de la production totale belge était couverte par les capacités éolienne et solaire ;
- en décembre, la production éolienne offshore a atteint son maximum historique (452 GWh).

Au total, la production d'énergie renouvelable a augmenté de 18% à l'échelle belge, en 2018.

Forte variation des prix court terme et des prix de déséquilibre

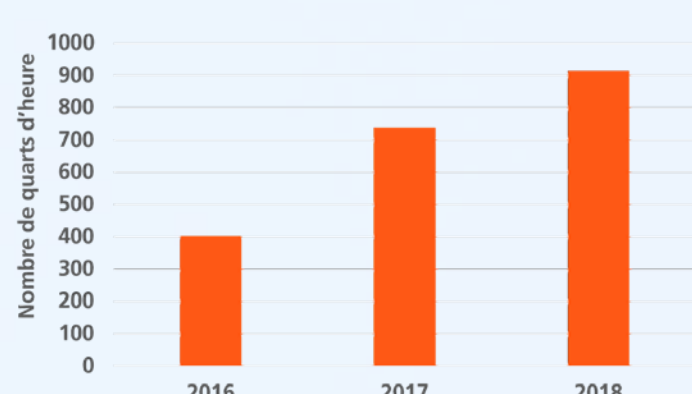
En 2018 comme en 2017, les prix court terme ont à nouveau fortement varié tout au long de l'année. Les prix Belpex (day ahead) ont connu une nouvelle augmentation, de même que les prix de déséquilibre (prix appliqués lors des déséquilibres constatés entre les injections et les prélèvements d'un responsable d'accès).

Prix Belpex (day ahead) supérieurs à 100 €/MWh



Source : Belpex.

Nombre de quarts d'heure avec des prix de déséquilibre plus élevés que 200 €/MWh



Source : Elia.

Le nombre d'heures avec des prix de déséquilibre supérieurs à 300 €/MWh a légèrement baissé, mais le nombre d'heures avec des prix de déséquilibre supérieurs à 200 €/MWh (cf. ci-dessus) est en hausse, car la volatilité des prix, un peu moins marquée en 2018 qu'en 2017, est néanmoins plus fréquente.

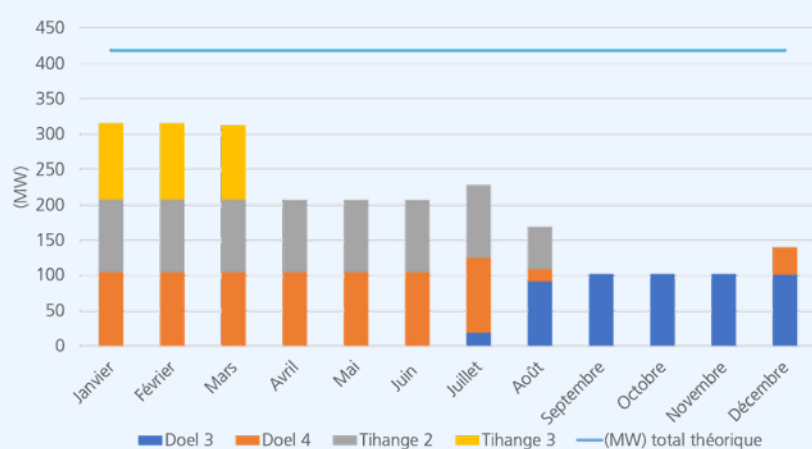
Faible disponibilité du parc nucléaire belge

Autre événement très marquant de l'année 2018 : l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges.

L'indisponibilité imprévue de certaines centrales s'était manifestée dès octobre 2017. Pour d'autres, les annonces ont eu lieu à partir d'avril ou de septembre (cf. graphe ci-dessous).

Ainsi, au mois d'octobre 2018, la production nucléaire n'a représenté que 15% du mix énergétique belge, alors que celui-ci représentait 50% du mix belge en octobre 2017. L'indisponibilité inattendue de ces centrales a eu une incidence directe sur le niveau des importations d'électricité (22% du mix énergétique belge en 2018 contre 8% en 2017) ainsi que sur la production des centrales gaz au cours du quatrième trimestre 2018 (entre 30 et 43% du total, par rapport à une moyenne 2017 de 26%). Au mois de novembre, les centrales à gaz ont affiché un record de production, avec 43% du mix belge, pour pallier l'indisponibilité du nucléaire.

Puissance produite par les centrales nucléaires dans lesquelles Luminus dispose d'une part de 10,2%



Le trait bleu en haut du schéma correspond à la puissance totale théorique.
Source : Luminus.

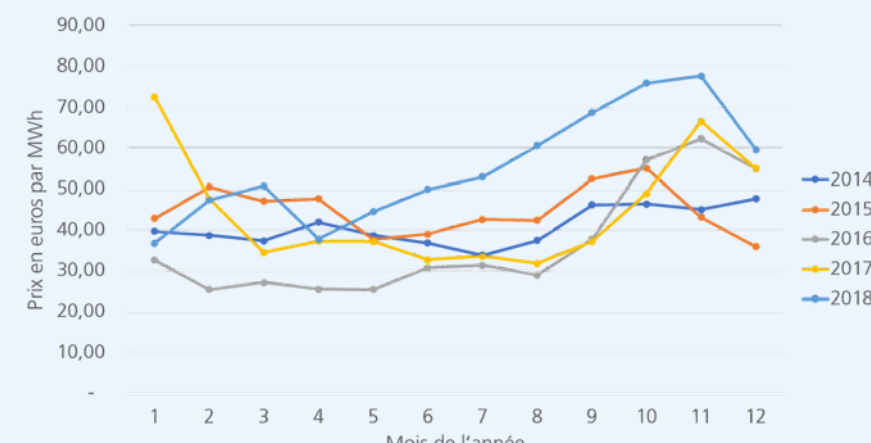
Augmentation des prix sur les marchés day ahead ainsi que sur le marché à terme

D'autres événements ont contribué à une augmentation des prix sur les marchés de l'électricité comme du gaz :

- des températures très froides en mars 2018, à une période où les capacités de stockage de gaz de la Belgique sont traditionnellement peu approvisionnées, ce qui a généré une forte hausse, momentanée, des prix du gaz ;
- la hausse des prix des certificats d'émission de CO2, en raison notamment d'une décision de l'Union européenne prise en février 2018, confirmant une réduction graduelle des permis d'émission (phase 4 de la réforme EU-ETS).

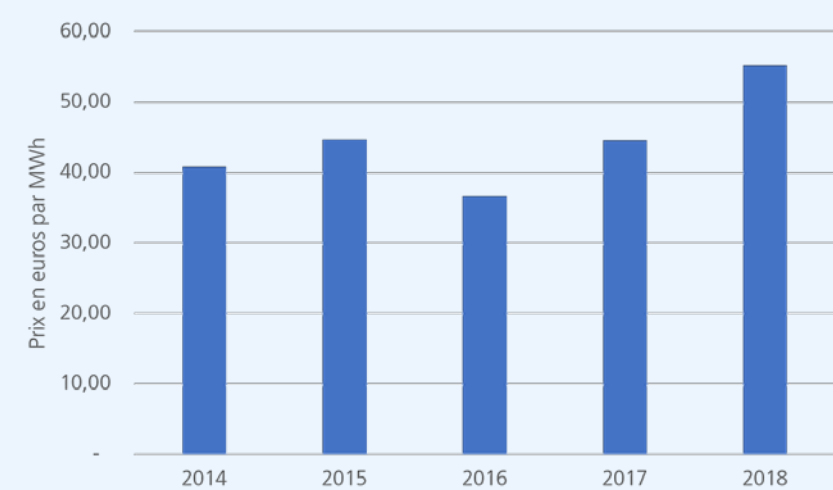
Les graphes ci-dessous montrent que les prix Belpex n'ont jamais été aussi élevés, depuis 2014, qu'à partir de mai 2018, ainsi qu'en moyenne annuelle. Le prix moyen du MWh en 2018 s'établit à 55,27€/MWh au lieu de 44,58 en 2017.

Moyenne du prix Belpex mois par mois sur cinq ans



Source : Belpex.

Moyenne du prix Belpex par année



Source : Belpex.

Le graphe ci-dessus montre à quel point l'année 2018 a été exceptionnelle par rapport aux années précédentes.

Quant aux prix à terme, ils ont augmenté durant la plus grande partie de l'année (cf. graphe ci-dessous), sous l'influence de deux types de facteurs, macro-économiques et locaux :

- l'augmentation des prix du pétrole (d'environ 20%), jusqu'en octobre ;
- l'indisponibilité croissante des centrales nucléaires belges.

Evolution des prix à terme au cours de l'année 2018, pour l'année 2019



Source : Endex.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

En savoir plus sur...

Continuité de fourniture

Solutions énergétiques

Prix de l'énergie et évolution des composantes de la facture

Le prix de l'énergie ne représente qu'environ un tiers 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.

Peu de marge de manœuvre

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

1. un marché de gros qui soit liquide
2. un pays disposant de capacités de production fiables et flexibles en quantité suffisante pour couvrir les pics 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 des fournisseurs. En effet :

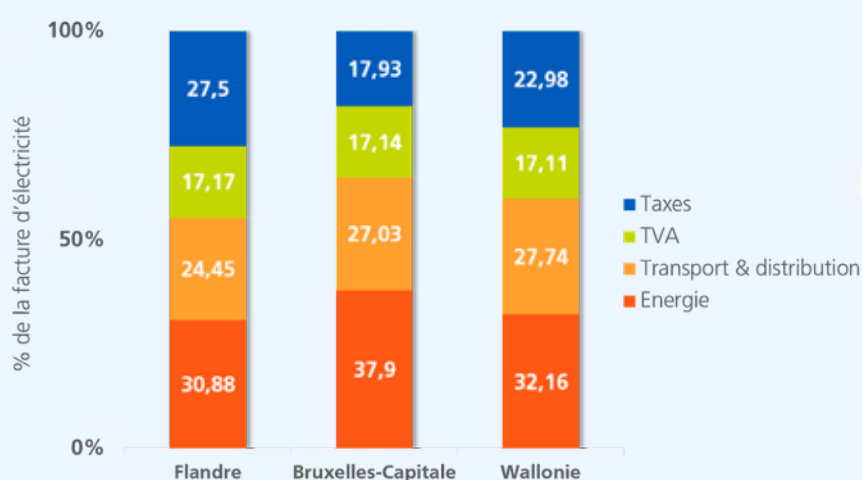
- les prix sur les marchés de gros évoluent en fonction des marchés de l'énergie européen et mondial, en particulier ceux du gaz, du pétrole et du charbon ;
- les systèmes de facturation doivent intégrer des données fournies par les gestionnaires de réseau (consommation nette, coûts de transport, coûts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

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

Pour les particuliers, les prix peuvent être fixes ou variables. Ils évoluent périodiquement en fonction du tarif choisi (annuellement ou trimestriellement) et de l'évolution des marchés de gros. Les particuliers peuvent également choisir de l'électricité renouvelable ou du gaz compensé en CO₂.

Le graphe ci-dessous montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité pour les clients résidentiels dans les trois régions belges. L'électricité ne représente que 30 à 38% de la facture totale. Les fournisseurs supportent les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA et la cotisation fédérale.

Composantes de la facture dans les trois régions belges



Source : CREG. Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel. Décembre 2018.

En 2018, la part liée à l'électricité fournie a augmenté dans les trois régions (de 30 à 38% pour l'électricité, selon les régions, en 2018, au lieu de 20 à 30% en 2017), notamment en raison de l'augmentation des prix de l'énergie sur les marchés de gros.

Outre cette évolution ayant affecté les trois régions, quelques facteurs spécifiques peuvent être signalés :

- l'annulation de la "Bijdrage Energiefonds" (Contribution au Fonds Energie) à partir du 1er janvier 2018 a eu pour effet de baisser très significativement le montant des taxes prélevées en Région flamande ;
- sur la Région de Bruxelles-Capitale et en Région wallonne, la hausse s'explique en partie du fait de la baisse des coûts de distribution.

En savoir plus sur...

[Chiffres clés](#)
[Faits marquants](#)
[FAITS MARQUANTS](#)
[CHIFFRES CLES](#)
[INSTANCES DIRIGEANTES](#)
[CONTEXTE ET ENJEUX](#)
[Spécificités du marché](#)
[Grandes tendances](#)
[Faits marquants externes](#)
[Prix de l'énergie](#)
[Chaîne de valeur](#)
[Impacts](#)
[PARTIES PRENANTES](#)
[ENGAGEMENTS 2030](#)
[-- 16 thématiques GRI --](#)
[ETHIQUE ET CONFORMITE](#)
[SATISFACTION CLIENTS](#)
[INNOVATION](#)
[ENVIRONNEMENT](#)
[RESULTATS FINANCIERS](#)
[RESSOURCES HUMAINES](#)
[Rapport GRI & Index](#)

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.



Chaîne de valeur : mise à jour 2018

La chaîne de valeur de Luminus différencie les activités sous son contrôle direct de celles qui relèvent de sa sphère d'influence, en conformité avec les recommandations ISO 26 000.

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

- du degré de contrôle de Luminus sur l'activité, du plus faible au plus élevé, le résultat obtenu apparaissant dans la colonne de droite ;
- de l'enchaînement chronologique des activités, les activités "upstream" (amont) apparaissant en haut du tableau, tandis que les activités "downstream" (aval) apparaissent en bas ;
- de ce qui concerne directement ou indirectement les personnes, les clients, l'environnement ou les aspects financiers.

Le seul changement par rapport à la chaîne de valeur 2017 est lié au développement de la gamme de services proposés aux entreprises. En effet, avec l'acquisition de Gezel en 2017 puis celle de Naessens en 2018, l'offre HVAC (Chauffage, Ventilation, Air conditionné) du groupe Luminus s'est étoffée.



Chaîne valeur 2018 FR.pdf
Adobe Acrobat Document [122.9 KB]

Download

En savoir plus sur...

Parties prenantes

Solutions énergétiques

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.



Impacts directs et indirects de l'activité

Les standards GRI recommandent d'inclure dans un rapport développement durable une "explication des thèmes prioritaires et de leur périmètre".

Pour chacun des 16 thèmes significatifs (« material topics ») exigeant une « disclosure on management approach », un inventaire des impacts a été réalisé en 2017, afin de préciser le rôle joué par Luminus : responsabilité directe, contribution via ses relations commerciales ou dépendance vis-à-vis de décisions externes.

En 2018, quelques modifications liées aux changements de structure du rapport ont été apportées à ce tableau.

Dans le rapport 2018, le titre de deux sous-rubriques a été revu. Il s'agit :

- des **"Solutions énergétiques"**, reflet de l'évolution des métiers de Luminus, dans le chapitre Clients (sous-rubrique qui regroupe la "consommation des clients résidentiels" et "l'efficacité énergétique des entreprises" du rapport 2017) ;
- de la **"Protection des écosystèmes"**, qui englobe les indicateurs liés à l'utilisation des ressources naturelles et à la sauvegarde de la biodiversité, dans le chapitre Environnement.

De plus, la sous-rubrique **"Pratiques commerciales"**, qui se trouvait initialement dans le chapitre Ethique, a été déplacée vers le chapitre Clients. Dans le chapitre Clients, la sous-rubrique **"Prix de l'énergie"** a été supprimée en 2018. Elle se retrouve à présent dans la partie Contexte et Enjeux.



Enjeux & impact 2018.pdf
Adobe Acrobat Document [20.0 KB]

Download

En savoir plus sur...

Empreinte carbone

Engagements 2030

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

Spécificités du marché

Grandes tendances

Faits marquants externes

Prix de l'énergie

Chaîne de valeur

Impacts

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Dialogue avec les parties prenantes

Les faits marquants

Dialogue avec les jeunes de Generation T



[Lire la suite](#)

1 830 membres pour la coopérative éolienne



[Lire la suite](#)

Portes ouvertes à Fernelmont



[Lire la suite](#)

Wind Day à Lochristi



[Lire la suite](#)

Création de Demainvest avec la Sogepa



[Lire la suite](#)

Inauguration à Geel-Laakdaal avec l'intercommunale IOK



[Lire la suite](#)

Nos engagements

La politique de responsabilité sociétale de Luminus, dans sa version 2017, comporte un engagement spéci que en matière de dialogue avec les parties prenantes : "Nous identi ons et nous faisons face à nos dé s environnementaux et sociaux de manière responsable. Nous prenons des engagements RSE spéci ques au-delà des lois et normes applicables. Ceux-ci sont discutés ouvertement avec nos parties prenantes. Nous suivons et évaluons notre performance RSE et rendons compte de nos progrès chaque année."

Cet engagement se traduit, depuis 2015, par la publication d'un rapport développement durable annuel, en conformité avec les standards GRI en matière de reporting durable.

[En savoir plus sur ce rapport développement durable GRI](#)

Le cadre

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet. Luminus a intégré cet engagement dans ses pratiques avec d'autant plus de facilité que la loi belge prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques.

En Wallonie notamment, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire pour l'installation de tout parc éolien d'une puissance supérieure à 3 MW.

Par ailleurs, Luminus mesure les attentes sociétales de ses clients depuis 2012. La grille de matérialité qui a permis d'établir le sommaire du présent rapport a été publiée pour la première fois en 2015.

[Baromètre sociétal](#)

[Grille de matérialité](#)

Les indicateurs : des réunions publiques obligatoires ou volontaristes

Un indicateur quantitatif possible pour l'évaluation du dialogue avec les parties prenantes externes concerne l'organisation de réunions publiques.

En 2018, deux réunions publiques obligatoires ont été organisées en Wallonie. Dix-sept réunions ont été organisées à titre volontaire en 2018, dont douze en Flandre.

En savoir plus sur...

[Energies renouvelables](#)

[Protection des écosystèmes](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

1 830 membres pour la coopérative éolienne Luminus Wind Together

Deuxième Assemblée générale, dividende stable

Le 5 juin 2018 s'est tenue la deuxième Assemblée générale de la coopérative Luminus Wind Together SCRL. Pour la deuxième année consécutive, un dividende de 4,4% a été distribué aux coopérateurs.

La coopérative a pour objectif d'inciter les citoyens à participer à la transition énergétique, en leur permettant d'investir dans le développement et l'exploitation des énergies renouvelables locales. Elle cherche également à informer et à sensibiliser ses membres à l'utilisation durable de l'énergie.

Ainsi, lors de l'assemblée, le Dr Maarten Messagie de la VUB a présenté les avantages environnementaux des véhicules électriques, y compris en fin de vie, en fonction de leur insertion dans différents systèmes énergétiques.



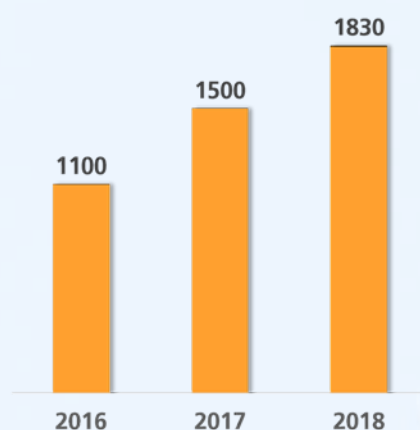
Assemblée générale de la coopérative Luminus Wind Together SCRL, le 5 juin 2018.

Croissance régulière des affiliés de la coopérative

Au 31 décembre 2018, la coopérative Luminus Wind Together comptait plus de 1 800 membres, soit une augmentation de 22% par rapport à l'année précédente.

A fin décembre, 4,219 750 millions d'euros avaient été collectés, via trois opérations de souscription successives.

Toute personne physique domiciliée ou résidant en Belgique et toute personne morale établie en Belgique peut acquérir jusqu'à 24 actions, d'une valeur nominale de 125 euros.



Source : Luminus.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Retour vers "Parties prenantes"

Challenge "Generation T", pour "Transition" : un dialogue ouvert et constructif

En septembre 2018, Luminus a décidé de s'inscrire dans la démarche « Generation T Challenge » proposée par le réseau The Shift et l'organisation Act4Change, au titre du dialogue avec les parties prenantes.

Le « Generation T Challenge » a pour but de favoriser le dialogue direct entre les dirigeants d'entreprise et des jeunes très impliqués dans la transition, a. n de « challenger » les entreprises et leur contribution à une société plus durable.



La coordinatrice de Generation T et les quatre jeunes ayant participé au challenge accompagnés de Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus, et de Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility de Luminus, à droite.

A l'issue de deux réunions, l'une avec Pascale-Marie Barriquand, Head of CSR, la deuxième avec Grégoire Dallemagne, quatre jeunes pionniers ont ainsi pu apporter leurs suggestions d'évolution, tant vis-à-vis de la stratégie de l'entreprise que du reporting sociétal.

Du point de vue de la stratégie et des engagements de l'entreprise, les jeunes ont proposé à Luminus trois formulations d'engagements possibles.

"Luminus is taking ambitious and transformative steps to align the company strategy with the Paris agreement to keep global warming well below the 2 degrees scenario."

"The development of sustainable energy production is feasible currently, despite the insecure policy. This is even necessary to be more (energy) autonomous."

"Luminus supports active involvement of local communities, through public participation and cooperative investment schemes. This can accelerate the development of renewable energy projects and increase the support for more renewable energy as a whole."

Deux de ces engagements, le premier et le troisième, ont été retenus tels quels. Le second, en revanche, a été reformulé, pour devenir "Luminus s'engage à entretenir, rénover et développer ses capacités de production d'électricité renouvelable afin de contribuer aux objectifs de la Belgique en la matière". Une réflexion a été engagée au niveau de la direction de la stratégie de Luminus, pour dessiner plus précisément la trajectoire « CO₂ » de l'entreprise, en fonction de différents scénarios.

A l'issue de la démarche, les jeunes ont également proposé que Luminus soutienne la campagne « Sign for my future », lancée en début d'année 2019. Cette campagne visait à encourager le monde politique à se montrer plus entreprenant vis-à-vis du changement climatique, avec un plan d'action en trois volets, législatif, économique et scientifique. Luminus a décidé de soutenir cette campagne, tant vis-à-vis de ses salariés que de ses clients, afin d'encourager la neutralité carbone d'ici 2050.

Pour plus d'information sur Generation T et sur le réseau The Shift, consultez leurs sites internet : <https://generation-t.be> et www.theshift.be.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Inauguration des éoliennes de Laarne et de Lochristi : les riverains invités à participer

La journée mondiale du vent, qui célèbre l'énergie éolienne dans le monde entier, a lieu chaque année le 15 juin. À cette occasion, Luminus a organisé une fête d'inauguration pour les trois nouvelles éoliennes de Laarne et Lochristi, en invitant les habitants à y participer.

Cette journée ensoleillée s'est déroulée à Lochristi, où deux des trois éoliennes ont été construites. Deux classes venant d'une école située à Lokeren, près de Laarne, ont pu visiter l'éolienne.

Cet événement a rassemblé plus de 400 participants. Lors de cette journée, une vente aux enchères a été organisée. Le gagnant de cette vente a pu grimper au sommet de l'éolienne, en compagnie du Ministre flamand de l'Énergie, Bart Tommelein. Les profits générés ont été reversés à l'association flamande de lutte contre le cancer, « Kom op Tegen Kanker ».

Grâce à la coopérative Luminus Wind Together SCRL, les habitants ont pu investir dans l'une des deux éoliennes construites à Lochristi. Ceci permet d'encourager et d'impliquer davantage les citoyens dans la transition énergétique.

Les trois éoliennes ont chacune une puissance de 2,3 MW, ce qui permet de produire environ 16 700 000 kWh par an, soit l'équivalent de la consommation annuelle moyenne de 4 775 ménages.



Le gagnant de la vente aux enchères a pu monter au sommet d'une des trois éoliennes, accompagné par Bart Tommelein, Ministre flamand de l'énergie et Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus.



Des coloriages, intégrant éoliennes et panneaux photovoltaïques, étaient proposés aux enfants.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITÉ

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Geel-Laakdal : inauguration de trois éoliennes construites avec le soutien d'IOK

Le vendredi 7 septembre 2018, Luminus a inauguré trois nouvelles éoliennes sur la zone d'activité de Geel et Laakdal, construites avec le soutien de l'intercommunale IOK, en compagnie de la gouverneur de la province d'Anvers, Madame Cathy Berx.

Deux des trois éoliennes sont situées à Geel et la troisième se trouve à Laakdal. Ces éoliennes, d'une hauteur de 150 mètres et d'une puissance de 2,2 MW chacune, ont été construites avec la participation de IOK, IOK Afvalbeheer et IVAREM.

Les trois éoliennes produiront ensemble 12 000 000 kWh d'énergie verte par an, ce qui équivaut à la consommation annuelle de 3 500 ménages. L'investissement de IOK dans ce projet s'élève à 20%. IOK portera également une partie des profits et des pertes, à hauteur de 20%.

L'énergie verte produite par les deux éoliennes de Geel sera directement utilisée par l'unité de séparation mécano-biologique d'IOK Afvalbeheer.



De gauche à droite : Johan Leysen, président de IOK et IOK Afvalbeheer ; Cathy Berx, gouverneur de la province d'Anvers ; Rita Van den Bossche, présidente de IVAREM ; Frank Schoonacker, Director Corporate Affairs Luminus.

[Retour vers "Parties prenantes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATÉRIALITÉ

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITÉ

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Deux journées portes ouvertes au pied des éoliennes de Fernelmont

Lors de la semaine wallonne Air-Climat-Energie, qui a pour but de sensibiliser la population aux problématiques du climat, de l'énergie et de la qualité de l'air, Luminus a organisé deux journées portes ouvertes aux pieds des éoliennes de Marchovelette, dans la commune de Fernelmont.

Le vendredi 23 novembre 2018 était entièrement dédié aux enfants, tandis que la journée du samedi 24 novembre était ouverte au grand public.

Le 23 novembre, près de 200 enfants de 5ème et 6ème primaires, provenant des écoles situées dans la commune de Fernelmont, sont venus visiter le parc éolien et participer à des ateliers sur le thème de l'énergie éolienne. Les enfants ont eu la possibilité de fabriquer des éoliennes en papier, de participer à plusieurs jeux et quizz spécialement conçus pour l'occasion, tel que le classement des objets énergivores de la maison, de recevoir des explications sur le fonctionnement d'une éolienne et d'en visiter l'intérieur.

Le 24 novembre, plus de 200 personnes étaient présentes. Lors de cette journée ouverte au grand public, les participants pouvaient poser des questions relatives aux énergies renouvelables au personnel de Luminus. Ils ont également pu visiter l'intérieur d'une éolienne.

Afin d'animer les deux journées, Luminus a pu compter sur la coopérative Champs d'Énergie pour l'organisation d'un jeu présentant le système énergétique belge et sur le support de la commune de Fernelmont.

Le nouveau parc éolien de Marchovelette est composé de quatre éoliennes d'une puissance de 3,6 MW, mises en service en octobre 2018. Le premier parc éolien de Fernelmont, mis en service en 2009, comprend trois éoliennes d'une puissance de 2,3 MW.



Le 23 novembre 2018, 200 enfants de 5ème et 6ème primaire ont visité l'intérieur d'une éolienne.

[Retour vers "Parties prenantes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Partenariat Luminus Sogepa : 20 millions d'euros pour financer la transition énergétique

Le 10 décembre 2018, Luminus et la Sogepa, un fonds d'investissement public qui a pour but de soutenir le développement économique et social en Wallonie, ont créé ensemble la société Demainvest, afin de permettre aux entreprises accompagnées par la Sogepa de réduire leurs coûts, tout en soutenant la transition énergétique. Demainvest aura pour vocation de financer des projets principalement centrés sur les économies d'énergie et la production d'électricité photovoltaïque ou éolienne.

La Sogepa, Société publique wallonne de Gestion et de Participations, s'est vu attribuer 20 millions d'euros par le Gouvernement Wallon afin de réaliser des projets d'efficacité énergétique et d'énergies renouvelables pour les entreprises de son portefeuille.

La Sogepa est un fonds d'investissement dont l'objectif est de soutenir le développement économique et social de la Wallonie. Elle intervient financièrement et offre un accompagnement aux entreprises en reconversion portées par un projet économique et industriel crédible et durable. Son portefeuille comprenait fin 2017 environ 160 sociétés, auxquelles s'ajoute tout le secteur du financement des infrastructures des secteurs de la Santé et de l'Action Sociale (hôpitaux, maisons de repos, maisons de repos et soins, établissements pour personnes handicapées, centres de soins, résidences services, etc.), dont la Sogepa a la charge via sa filiale Wallonie Santé.

Les projets de la Sogepa feront appel au mécanisme du tiers-investisseur et s'appuieront sur l'expertise technique de Luminus. Demainvest, dont Luminus détient 51% des parts, pourra donc proposer des solutions intégrées, depuis l'isolation des bâtiments jusqu'aux équipements HVAC, en passant par la production d'électricité photovoltaïque ou éolienne. Ces solutions permettront aux entreprises du portefeuille de la Sogepa de contribuer à la mise en oeuvre de solutions limitant le changement climatique, tout en réduisant leur facture.



Construction d'une éolienne sur un site industriel.

[Retour vers "Parties prenantes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Baromètre RSE : les attentes sociétales des clients résidentiels

Depuis 2012, les attentes des clients résidentiels en matière sociétale sont mesurées régulièrement, afin d'orienter les actions de l'entreprise et sa communication.

La méthodologie

Le baromètre sociétal de Luminus mesure quotidiennement l'évolution des attentes d'un échantillon de 2 000 clients, vis-à-vis d'une dizaine de thèmes sociétaux.

Nous publions chaque année les évolutions de cinq thèmes clés pour les clients interrogés, également inclus dans les axes de la politique de responsabilité sociétale de Luminus.

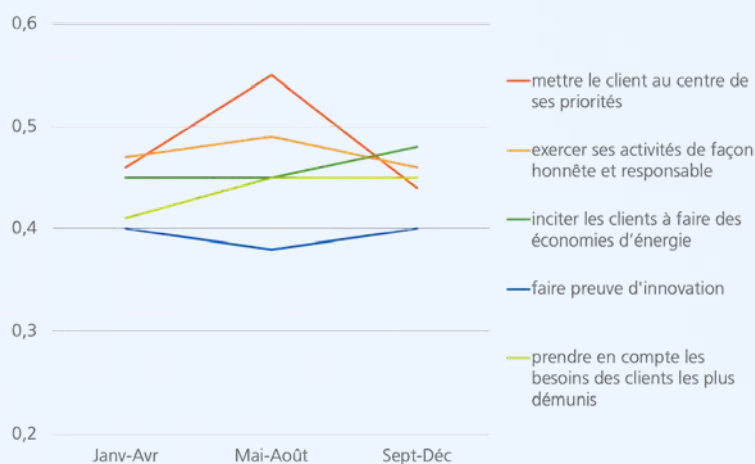
En 2018 comme en 2017, les options proposées aux clients étaient les suivantes :

"Pour me satisfaire, l'entreprise doit :

- mettre le client au centre de ses priorités (axe commercial) ;
- exercer ses activités de façon honnête et responsable (axe éthique) ;
- inciter les clients à faire des économies d'énergie (axe environnemental) ;
- prendre en compte les besoins des clients les plus démunis (axe économique) ;
- renouveler et améliorer ses produits et ses services en permanence (axe innovation)".

Les résultats 2018

Baromètre Clients RSE (Responsabilité sociétale des entreprises)



Source : Luminus.

L'observation du baromètre 2018 ci-dessus montre que :

- le focus client reste la première préoccupation, à 0,48 en moyenne ;
- l'éthique du fournisseur reste la deuxième, à 0,47 ;
- l'encouragement des économies d'énergie reste le troisième, à 0,46.

Le principal changement par rapport au baromètre 2017 est lié à la montée de la préoccupation vis-à-vis des clients vulnérables (0,44 en 2018, au lieu de 0,41 en 2017) et à la baisse de l'importance de l'innovation (0,39 en 2018 au lieu de 0,44 en moyenne en 2017).

En savoir plus sur...

Ethique et conformité

Grille de matérialité

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

-- Coopérative éolienne

-- Generation T

-- Wind Day à Lochristi

-- Inauguration Geel-Laakdal

-- Parc de Fernelmont

-- Demainvest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIETAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

La matrice de matérialité et ses évolutions

En 2015, Luminus a construit sa grille de matérialité avec l'appui du cabinet Cap Conseil, en conformité avec les recommandations des méthodes de reporting GRI4. L'historique de cette construction est retracé ci-dessous.

La liste des 16 thématiques prioritaires 2018 est consultable en . n de page.

16 thématiques prioritaires (Disclosures on Management Approach)

Méthodologie suivie en 2015

Le standard GRI (Global Reporting Initiative) comme la version G4 des lignes directrices en matière de reporting durable prévoit l'identification de thématiques prioritaires (« material topics ») en fonction des avis émis par les différentes parties prenantes. Ces thématiques prioritaires sont celles qui doivent faire l'objet d'un traitement formel dans le cadre d'un rapport GRI. Identifier les « material topics » avec précision est par conséquent une étape incontournable dans l'établissement de la crédibilité d'un rapport développement durable.

Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility, explique : « une première liste de 35 enjeux a été établie en 2014, pour Luminus, en adaptant au contexte belge les enjeux déjà identifiés au niveau du Groupe EDF. » Cette première liste a été publiée dans le rapport développement durable 2014. « Nous avons ensuite simplifié la liste des enjeux (elle est passée de 35 à 20 enjeux) pour faciliter la hiérarchisation des priorités par les parties prenantes. » Une consultation formelle a été lancée pour construire la grille de matérialité publiée dans le rapport 2015.

Sont identifiées comme « parties prenantes » les personnes ou populations directement ou indirectement concernées par des activités ou décisions prises par Luminus.

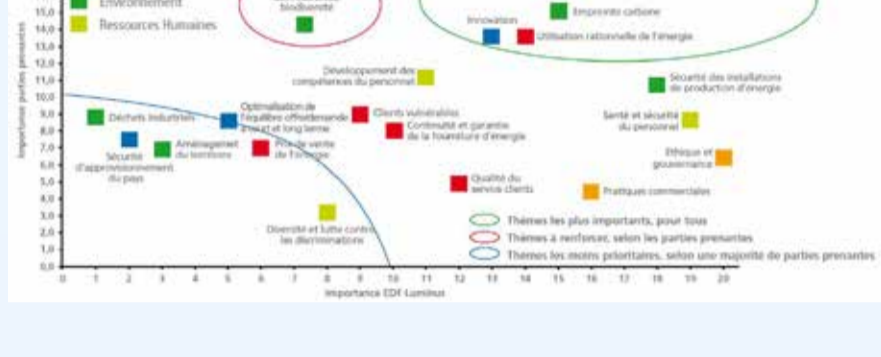
Parties prenantes consultées

CATEGORIE	METHODE DE CONSULTATION	NOMBRE
Personnel	Questionnaire intranet	29
Représentants du personnel	Entretiens spécifiques	2
Clients résidentiels	Questionnaire diffusé via le site Luminus et les réseaux sociaux	20
Grands clients	Entretien qualitatif	3
ONG	Entretien qualitatif mené par un consultant externe	2
Pouvoirs publics	E-mail et entretien qualitatif mené par un consultant externe	4
Experts et monde académique	E-mail et entretien qualitatif mené par un consultant externe	7
Fournisseurs	Questionnaire anonymisé envoyé par e-mail	5
Comité exécutif Luminus	Hierarchisation des 20 thèmes prioritaires	11

Lors de la planification des 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.

Résultats : la grille établie en 2015

La grille de matérialité établie en 2015 intègre toutes les réponses reçues, que ce soit via le 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.



Analyse des résultats

Comme le montre la grille de matérialité ci-dessus, celle-ci a permis d'identifier plusieurs types de contenus :

- quatre thèmes jugés prioritaires par tous : le développement des énergies renouvelables, l'empreinte carbone, l'utilisation rationnelle de l'énergie et l'innovation ;
- cinq thèmes jugés prioritaires par l'entreprise : l'éthique et la bonne gouvernance, la santé et la sécurité du personnel, la sûreté des installations de production d'énergie, la qualité du service clients ;
- un thème jugé très important par les parties prenantes externes : l'épuisement des ressources naturelles et la protection de la biodiversité – sur ces thématiques, les parties prenantes souhaitent que plus d'informations soient rendues accessibles ;
- trois thèmes assez importants, de l'avis de toutes les parties prenantes : le développement des compétences du personnel, la continuité de la fourniture d'énergie et la protection des clients vulnérables ;
- six thèmes jugés moins importants par une majorité de parties prenantes : la diversité et la lutte contre les discriminations, le prix de vente de l'énergie, l'optimisation de l'équilibre production-consommation à court et long terme, l'aménagement du territoire, la sécurité d'approvisionnement du pays, la gestion des déchets industriels.

Une analyse approfondie de l'ensemble des résultats obtenus, entretiens qualitatifs compris, en 2015 et au-delà, a montré que les différentes catégories de parties prenantes pouvaient avoir (et ont encore aujourd'hui) des avis très variés, et parfois opposés. Par exemple :

- La qualité de service était jugée très importante par les clients résidentiels, moins par les experts et les pouvoirs publics.
- Le développement des énergies renouvelables était (et reste) une priorité pour tous mais beaucoup moins chez les clients particuliers.
- L'attention des experts et du monde académique se concentrait, et se concentre encore aujourd'hui, sur les thématiques environnementales.
- Certaines ONG accordaient une grande importance à des thématiques peu prioritaires selon d'autres, comme les déchets industriels.
- Les pouvoirs publics avaient des préoccupations très spécifiques, liées à la continuité de la fourniture ou à l'équilibre global offre/demande.

En témoigne le tableau ci-dessous, qui listait les trois premières préoccupations de quatre catégories de parties prenantes. A l'époque, en 2015, Luminus a fait le choix de prendre en compte la diversité des opinions et de tenter de répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de parties prenantes dans la construction du rapport.

PERSONNEL LUMINUS	CLIENTS RÉSIDENTIELS	EXPERTS ET MONDE ACADEMIQUE	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
Efficacité énergétique	Efficacité énergétique	Empreinte carbone	Energies renouvelables

Les couleurs du tableau ci-dessous reprennent celles des chapitres du rapport : orange vif pour les thématiques Clients, vert vif pour les thématiques Environnement, et vert clair pour les thématiques Ressources humaines.

Depuis 2015, certaines thématiques ont évolué dans leur formulation : le thème "Préservation des ressources naturelles et biodiversité" s'intitule "Protection des écosystèmes" dans le rapport 2018. Le thème "Optimisation de l'équilibre offre/demande" est traité dans la sous-rubrique "Continuité de fourniture". Le thème "Efficacité énergétique" apparaît dans la sous-rubrique "Solutions énergétiques".

Utilisation des résultats : une liste de 15 thématiques prioritaires établie en 2015

Après analyse de tous les avis émis, quantitatifs comme qualitatifs, et consultation du comité exécutif, une première liste de 15 « Disclosures on Management Approach » a été établie. Pour chacune de ces thématiques, en conformité avec les recommandations GRI4, il a fallu expliciter l'importance du thème dans une partie « enjeux », décrire les « process » mis en place par l'entreprise pour s'assurer du suivi de la thématique, et identifier des indicateurs pertinents.

Les 15 thématiques retenues étaient les suivantes :

ETHIQUE ET CONFORMITE	CLIENTS	PROFIT	ENVIRONNEMENT	RESSOURCES HUMAINES
Ethique et conformité	Qualité de service	Innovation	Energies renouvelables	Développement des compétences
Pratiques commerciales	Clients vulnérables	Performance Economique	Empreinte carbone	Santé et sécurité
	Efficacité énergétique		Sécurité des installations	
	Continuité de fourniture		Ressources naturelles et biodiversité	
	Prix de l'énergie			

Peu de changements apportés jusqu'en 2017

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation en interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach » deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. Ces thèmes gagnaient en effet en importance, au vu de la transformation à mettre en œuvre dans l'entreprise et de leur effet bénéfique vis-à-vis de cette mutation. Les chapitres consacrés à ces thèmes comprennent donc une description des enjeux et des processus ainsi qu'au moins un indicateur par thème.

Depuis 2015, le rapport développement durable a été régulièrement soumis à l'avis des parties prenantes, en interne comme en externe, notamment via des missions confiées aux étudiants de l'Antwerp Management School. Luminus a également bénéficié de l'avis des membres du jury du meilleur rapport développement durable belge. Les remarques émises par le jury ont été prises en compte après la participation aux concours 2013, 2014 et 2015. Le rapport a été jugé « remarquable » par le jury en 2014 et 2015.

Aucun des feedbacks formulés n'a donné lieu à une modification de la liste des thématiques prioritaires. En 2017 encore, une vingtaine de salariés de différents départements ont été consultés pour évaluer la possibilité de réduire le nombre de thématiques traitées.

Cette consultation a permis d'établir qu'aucun des 17 thèmes ne pouvait être éliminé. En effet, comme en 2015, les avis sur les thèmes prioritaires différaient énormément d'une personne à l'autre, sans qu'aucune tendance ne puisse être mise en évidence.

Les avis émis sur le rapport 2017 et les changements apportés dans le rapport 2018

En septembre 2018, Luminus a décidé de s'inscrire dans la démarche « Generation T Challenge » proposée par le réseau The Shift et l'organisation Act4Change. Cette démarche a pour but de challenger des jeunes très impliqués dans la transition énergétique afin de « challenger » la stratégie de l'entreprise ainsi que son reporting sociétal. Quatre jeunes pionniers ont ainsi pu dialoguer avec Grégoire Dallemagne et Pascale-Marie Barriquand et rapporter leurs suggestions d'évolution.

Ce feedback, ainsi que celui reçu du jury de concours pour le meilleur rapport développement durable belge 2017, a permis d'apporter plusieurs améliorations au rapport, essentiellement en terme d'ajouts et de compléments d'informations.

Concernant le contenu, une sous-rubrique « grandes tendances » a été ajoutée au chapitre « Contexte et enjeux ». En effet, ces grandes tendances faisaient déjà l'objet d'une description détaillée, au niveau de la direction de la Stratégie, car elles affectent directement le plan de formation de l'entreprise. Une version externe, tous publics, est donc désormais accessible. Ce chapitre "Contexte et enjeux" est également beaucoup plus détaillé, tant en ce qui concerne les spécificités du marché que les faits marquants de l'année.

En revanche, compte tenu de la confidentialité de ces données dans un marché très concurrentiel, il n'a pas été possible de suivre la recommandation des jeunes concernant la publication d'objectifs précis à cinq ans, hormis concernant les enjeux éoliens.

Concernant la navigation, certaines modifications ont été apportées dans le but de simplifier l'arborescence :

- la sous-rubrique "Prix de l'énergie", située jusqu'ici dans le chapitre Satisfaction Clients, a été transférée dans la partie "Contexte et enjeux" en raison du peu de contrôle de Luminus sur l'évolution du niveau des prix ;
- la sous-rubrique "Pratiques commerciales" du chapitre Ethique apparaît désormais dans le chapitre Clients, juste avant deux autres sous-rubriques, "Qualité de service" et "Clients vulnérables" – ce regroupement permet d'avoir une vue d'ensemble des interactions avec la clientèle, depuis la vente jusqu'aux difficultés de paiement ;
- dans le même esprit, tout ce qui relève de la consommation ou de l'empreinte carbone, pour les clients résidentiels comme entreprises, a été regroupé dans une nouvelle sous-rubrique du chapitre Clients, intitulée « Solutions énergétiques » ; cette sous-rubrique regroupe donc le contenu des deux sous-rubriques précédemment intitulées « consommation des clients résidentiels » et « efficacité énergétique des entreprises ».

Concernant la forme, les jeunes de Generation T ont suggéré de mettre en valeur le contenu du rapport en utilisant sous de photos et de vidéos. Cette remarque a été prise en compte au niveau des sous-rubriques, qui font désormais apparaître les faits marquants en tout début de page, avec photos à l'appui chaque fois que possible.

Le jury du meilleur rapport belge a également suggéré de proposer, outre le site web, une version pdf du rapport. Cette suggestion a donné lieu à la création de deux documents pdf séparés, reprenant environ 60% du contenu du rapport. Le premier est consacré aux "réalisations remarquables 2018", le second regroupe l'ensemble des indicateurs.

La nouvelle liste des thématiques prioritaires établie pour le rapport 2018

ETHIQUE ET CONFORMITE		
RESSOURCES HUMAINES	CLIENTS	PRODUCTION ET ENVIRONNEMENT
Santé et sécurité	Pratiques commerciales	Energies renouvelables
Bien être au travail	Qualité de service	Empreinte carbone
Learning & development	Clients vulnérables	Sécurité des installations
Diversité	Solutions énergétiques	Préservation écosystèmes
	Continuité de fourniture	
INNOVATION		
PERFORMANCE ECONOMIQUE		

Pour le rapport 2018, la liste des thématiques prioritaires a été revue en fonction du feedback reçu par différentes parties prenantes, internes comme externes.

Le titre de deux sous-rubriques a été revu. Il s'agit des "Solutions énergétiques", reflet de l'évolution des métiers de Luminus, dans le chapitre Clients ; et de la "Protection des écosystèmes", qui englobe les indicateurs liés à l'utilisation des ressources naturelles et à la sauvegarde de la biodiversité, dans le chapitre Environnement.

En savoir plus sur...

Index GRI

Contexte et enjeux

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

- Coopérative éolienne
- Generation T
- Wind Day à Lochristi
- Inauguration Geel-Laakdal
- Parc de Fernelmont
- Demainest avec SOGEPA

BAROMETRE SOCIÉTAL

GRILLE DE MATERIALITE

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Contribuer aux objectifs durables (SDGs) des Nations Unies

Engagements et réalisations

Luminus agit concrètement en faveur de 12 objectifs

Luminus a été l'une des premières entreprises belges à publier des engagements relatifs aux 17 objectifs «développement durable» (« Sustainable Development Goals » en anglais) des Nations Unies, dès l'automne 2015.

Les Nations Unies ont adopté leur programme pour le développement durable à l'horizon 2030 le 25 septembre 2015. Les 17 objectifs sont un appel mondial à agir pour éradiquer la pauvreté, protéger la planète et faire en sorte que tous les êtres humains vivent dans la paix et la prospérité.

Dès . n 2015, Luminus s'était engagé, auprès du réseau The Shift, en faveur de quatre objectifs. Ces objectifs, directement liés aux métiers de Luminus, concernent la santé et le bien-être du personnel (objectif n°3), les énergies propres et d'un coût abordable (objectif n°7), les villes et communautés durables (objectif n°11), la lutte contre les changements climatiques (objectif n°13).

Quatre engagements prioritaires, formalisés dès 2015



Santé et Bien-être du personnel (objectif n° 3)
L'ambition de Luminus en matière de Santé et Sécurité reste le "zéro accident". Objectif atteint, puisqu'aucun accident chômant n'est à déplorer au sein du personnel Luminus depuis 2015, soit quatre ans sans aucun arrêt de travail lié à l'activité professionnelle. Ce résultat est le fruit d'une amélioration constante des pratiques et de l'intégration de l'impératif sécurité dans toutes les politiques et procédures.

En 2018, le total des heures consacrées à la Sécurité s'élève à 5 502 heures. Cf. thématique "Santé et Sécurité" de ce rapport.

Santé et sécurité



Energies propres et d'un coût abordable (objectif n° 7)
Depuis 2015, Luminus a investi 324,6 millions d'euros dans les énergies renouvelables. En 2018, Luminus a renforcé son leadership dans le secteur de l'éolien terrestre, avec un total de 440 MW fin 2018. En une seule année, 22 éoliennes ont été construites et 3 ont été acquises. L'objectif de Luminus : un parc éolien de 730 MW d'ici 2022.

Cf. thématique "Energies renouvelables" de ce rapport.

Energies renouvelables



Villes et communautés durables (objectif n° 11)
Depuis 2014, Luminus a signé plusieurs partenariats avec des organisations engagées dans la réduction de leur empreinte carbone : province de Liège, ville de Gand, ville de Genk, etc. Rénovation de l'éclairage public, mobilité électrique, efficacité énergétique des bâtiments... Ces services font désormais partie intégrante de la gamme d'offres proposée par Luminus à l'ensemble de ses clients. En 2016, Luminus a signé un contrat de performance énergétique (CPE) avec le Foyer Anderlechtois, avec pour objectif de réduire l'empreinte carbone de 5 000 MWh ainsi que la facture d'énergie des 2 416 appartements. A la fin de l'année 2018, l'ensemble des travaux prévus avait été effectué, à l'exception d'une chaufferie. Les appartements sociaux du nouveau quartier Rabot ont également bénéficié, en 2018, d'un raccordement au réseau de chauffage urbain de la ville de Gand, alimenté par la centrale de Gand-Ham.

Cf. thématiques "Clients – Solutions énergétiques" et « Environnement – Empreinte carbone » de ce rapport.

Solutions énergétiques

Empreinte carbone



Lutter contre les changements climatiques (objectif n° 13)
Luminus a signé la lettre d'engagement de The Shift en faveur du climat dès 2015 – et continue à mesurer chaque année son empreinte carbone globale, afin d'identifier les actions prioritaires pour la réduire. Outre le développement du parc éolien et des services énergétiques, la rénovation des centrales hydro-électriques ou l'optimisation des unités de production thermiques, des actions visant la consommation de papier ou la réduction des émissions du parc automobile sont également menées. En 2018, la maison de repos et de soin Damiaan a bénéficié de plusieurs solutions d'efficacité énergétique, afin de réduire sa consommation d'énergie et son impact sur le climat. Parmi celles-ci, le renouvellement des installations de chauffage, l'isolation des toitures et l'installation de panneaux photovoltaïques.

Cf. thématiques "Clients – Solutions énergétiques", "Environnement – Empreinte carbone" et "Environnement – Energies renouvelables" de ce rapport.

Solutions énergétiques

Empreinte carbone

Energies renouvelables

Des réalisations concrètes au regard de huit autres objectifs

Depuis 2015, des actions ont été lancées en regard de plusieurs autres objectifs. En 2018, les actions marquantes de Luminus, décrites dans ce rapport, peuvent s'inscrire dans 12 des 17 objectifs.



Education de qualité (objectif 4)
L'éducation est l'un des objectifs clés pour la réalisation des 16 autres SDGs. L'éducation peut contribuer à réduire les inégalités économiques, à favoriser la tolérance, à améliorer la qualité de vie, mais également à encourager l'innovation. A leur niveau, Luminus et ses filiales participent à cet objectif. La filiale ATS soutient l'organisation d'ateliers techniques destinés à sensibiliser les jeunes, dès le plus jeune âge, aux métiers techniques. Depuis deux ans, Luminus organise un concours avec les écoles primaires pour sensibiliser à la consommation responsable de l'énergie.

Cf. thématiques "Développement des compétences" et « Solidarité » de ce rapport.

Développement des compétences

Solidarité



Egalité des genres (objectif n° 5)
La non-discrimination est l'une des obligations légales soulignées de longue date dans le Code de Conduite de Luminus. En 2016, un engagement explicite a été pris par le comité exécutif en faveur de la diversité managériale. En 2018, six jeunes diplômés ont été engagés dans le cadre du programme « Young starters ». Le processus de recrutement a fait l'objet d'une attention particulière pour éviter tout biais de genre. Cf. thématique "Diversité" de ce rapport.

Diversité



Travail décent et croissance économique (objectif n°8)
L'objectif 8 promeut une croissance économique soutenue, inclusive et durable, ainsi qu'un travail décent et productif pour tous. La grille de fonctions en vigueur à Luminus fait l'objet de discussions avec les partenaires sociaux. La notion de travail décent suppose également une contribution au développement des compétences des employés. En 2018, six stagiaires ont pu être formés dans le cadre du projet Renowatt, sur des chantiers réalisés en Province de Liège, afin de participer à l'insertion professionnelle des jeunes et des demandeurs d'emploi.

Cf. thématique « Développement des compétences » de ce rapport.

Développement des compétences



Industrie, innovation et infrastructure (objectif n° 9)
L'innovation est l'un des axes stratégiques de Luminus, à tous niveaux. Solutions et interactions avec les clients, sources d'énergie plus respectueuses vis-à-vis de l'environnement... les investissements sont permanents, aussi bien dans les outils de production que dans les systèmes informatiques. En 2018, Luminus a participé à la création du consortium LuWa. Ce projet innovant vise à moderniser l'éclairage du réseau routier wallon, afin d'améliorer son efficacité énergétique (d'environ 75%) et de rendre les routes plus sûres. Autre exemple d'innovation parmi d'autres : l'entreprise belge UCB a fait appel à Luminus et à sa filiale Vanparijs Engineers pour l'installation d'une cogénération sur le toit d'un des bâtiments du centre de production de Rappe-l'Alleud. Cf. thématiques "Innovation" et "Solutions énergétiques" de ce rapport.

Innovation

Solutions énergétiques



Consommation et production responsable (objectif n° 12)
Dans le cadre de sa transformation, Luminus diversifie ses offres de services, afin de devenir le premier partenaire de ses clients, résidentiels et entreprises, en matière d'efficacité énergétique. Entre autres exemples, l'entreprise flamande EOC a décidé de faire appel à Luminus et à ses filiales pour réduire sa consommation d'énergie et son empreinte carbone. Elle a bénéficié en 2018 d'une partie de la rénovation de son éclairage et de l'installation d'une cogénération. La construction d'une éolienne est en outre prévue en 2019. Avec toutes ces mesures, EOC devrait pouvoir réduire sa consommation d'énergie d'environ 37% d'ici 2020. Par ailleurs, la turbine gaz et fuel de la centrale thermique de Monsin a été démantelée en 2018. La clôture définitive de cette turbine avait été déclarée aux autorités le 1er avril 2015.

Cf. thématiques "Solutions énergétiques" et "Empreinte carbone" de ce rapport.

Solutions énergétiques

Empreinte carbone



Biodiversité aquatique (objectif n° 14)
L'exploitation responsable des centrales hydro-électriques est un point d'attention majeur pour Luminus. Celles-ci contribuent en effet à limiter les émissions de CO2 de l'entreprise, dans de bonnes conditions de rentabilité, à condition d'être exploitées tout au long de l'année. En 2017, un subside européen a été obtenu dans le but d'étudier et de minimiser l'impact réel des centrales hydrauliques sur la dévalaison de certaines espèces de poissons migrateurs, dans le cadre du projet Life for Fish. En 2018, le programme a avancé de manière très concrète : préparation des travaux de génie civil et réalisation de modèles réduits en vue de l'installation de barrières répulsives en 2019.

Cf. thématique "Protection des écosystèmes" de ce rapport.

Protection des écosystèmes



Biodiversité terrestre (objectif n° 15)
La préservation de la biodiversité est l'une des exigences auxquelles l'entreprise est confrontée du fait des incidences potentielles de ses activités sur l'environnement. Certaines actions sont obligatoires – les mesures compensatoires mises en place à distance de certains parcs éoliens, par exemple. D'autres actions, mises en œuvre à titre volontaire sur certains sites, visent à contribuer positivement à la préservation de la biodiversité. En 2018, Luminus a commencé la construction du premier parc éolien en zone d'exploitation forestière de Belgique. Pour ce chantier, des mesures ont été mises en place pour sauvegarder et développer la biodiversité.

Cf. thématique "Protection des écosystèmes" de ce rapport.

Protection des écosystèmes



Partenariats en faveur du développement durable (objectif n° 17)
Pour atteindre les objectifs des Nations Unies, Luminus travaille avec de multiples partenaires :

- les entreprises soucieuses de réduire leur empreinte carbone (NMC, Fripharma, Sabca...) ou elles prêtes à tester des solutions énergétiques innovantes (Recybois...);
- les régions, provinces et intercommunales – avec la mise sur pied de partenariats publics-privés visant le financement des énergies renouvelables, comme la société anonyme Demainvest, née du partenariat entre Luminus et la Sogepa (Société publique wallonne de Gestion et de Participations), ou des partenariats avec des communes engagées dans le développement durable, Province de Liège, Ville de Gand, intercommunale IOK, etc.;
- les associations et organisations non gouvernementales, avec des objectifs très variés – collaboration avec Goodplanet dans le cadre du projet Power to School ; mise en œuvre de mesures en faveur de la biodiversité avec Faune et Biotopes ; soutien d'associations dans lesquelles notre personnel s'implique via la Warmste Week ou le Nostalgie Magic Tour, etc.

Cf. thématiques "Parties Prenantes", "Solutions énergétiques" et "Solidarité" de ce rapport.

Parties prenantes

Solutions énergétiques

Solidarité

En savoir plus sur...

Contexte et enjeux

Parties prenantes

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

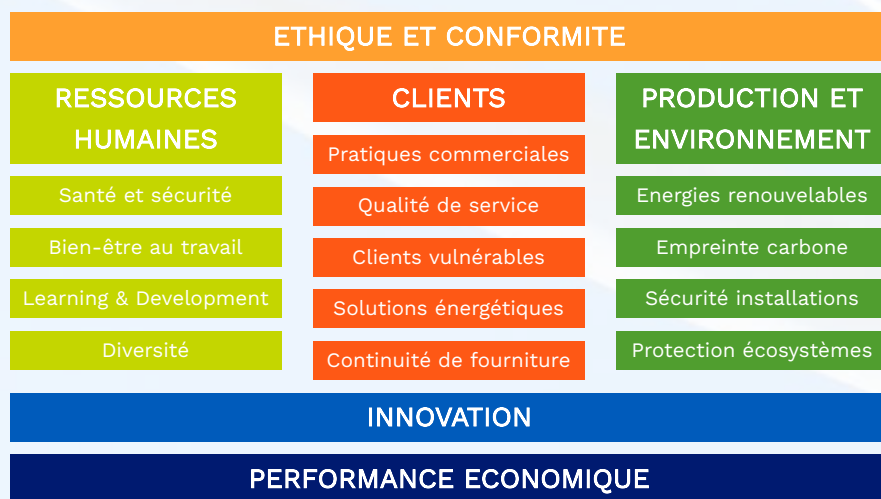
Contact: csr@luminus.be.



Les 16 thématiques prioritaires du rapport 2018

Pour le rapport 2018, la liste des thématiques prioritaires a été revue en fonction du feedback reçu par différentes parties prenantes, internes comme externes. Celles-ci sont au nombre de 16. Ce sont celles sur lesquelles les parties prenantes attendent le plus d'informations, que ce soit en termes d'enjeu, de process ou de résultats.

Le titre de deux sous-rubriques a été revu. Il s'agit des "**Solutions énergétiques**", reflet de l'évolution des métiers de Luminus, dans le chapitre Clients (sous-rubrique qui regroupe la "consommation des clients résidentiels" et "l'efficacité énergétique des entreprises" du rapport 2017) ; et de la "**Protection des écosystèmes**", qui englobe les indicateurs liés à l'utilisation des ressources naturelles et à la sauvegarde de la biodiversité, dans le chapitre Environnement.



FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Ethique et conformité

Les faits marquants

Performance sociétale : le score Luminus reste "exceptionnel" selon EcoVadis

Audit de la facturation B2B

Conformité à la réglementation GDPR

Les enjeux

Les choix énergétiques d'un pays sont stratégiques : ils ont une influence sur son indépendance énergétique, la compétitivité de ses 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.

Ces obligations évoluent très rapidement, en raison des multiples évolutions du secteur et de la transition énergétique en cours, qui affecte l'ensemble des acteurs. La conformité aux lois et aux réglementations est donc un point d'attention permanent dans l'entreprise, comme pour ses fournisseurs.

Le cadre

La politique "Ethique et Conformité juridique"

La politique "Ethique et Conformité juridique" de Luminus, remaniée en 2016, liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser.

La politique "Responsabilité sociétale d'entreprise" (RSE)

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

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

En 2018, quelques modifications mineures ont été apportées pour tenir compte des engagements 2030 du groupe EDF, de la politique développement durable du groupe et du nouvel accord RSE signé au niveau du groupe.

Luminus_CSR-policy-2019 FR.pdf
Adobe Acrobat Document [80.7 KB]

Download

NB : La version téléchargeable tient compte de la nouvelle charte graphique mise en place à partir de mai 2019.

Le Code de Conduite

Dès 2009, 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 a été mis à jour en 2017. Il est accessible à tous sur le site internet de Luminus.

edfluminus_codeofconduct_fr.pdf
Adobe Acrobat Document [1.9 MB]

Download

NB : La version téléchargeable tient compte de la nouvelle charte graphique mise en place à partir de mai 2019.

Des conditions d'achat responsables

Les conditions générales d'achat de Luminus ont été modifiées en 2012 pour inclure des clauses relatives à la responsabilité sociétale, au respect des droits humains et de l'environnement et aux conditions de travail.

En mai 2017, dans le cadre de la mise à jour de la politique Conformité éthique et juridique, les conditions générales d'achat ont été complétées avec une clause spécifique, relative à l'intégrité.

Une cartographie des fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale a été élaborée en 2012 et mise à jour en 2016. Elle n'a pas fait l'objet de modifications notables en 2017 et 2018.

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.

Les indicateurs

0	alertes locales concernant les achats
0	alertes transmises au Groupe EDF
5	audits internes clôturés dans l'année
62	nouveaux embauchés ont suivi l'e-learning "Code de Conduite" au 31 décembre 2018

Les faits marquants

Evaluation des performances sociétales de Luminus par la société EcoVadis : le score 2018 reste exceptionnel, avec 85/100

Avec un score de 85/100 en 2018, comme en 2017, Luminus figure parmi le top 1% des 55 000 entreprises évaluées par la société EcoVadis, dans 150 pays.



Luminus a conservé son score 2017 dans les quatre dimensions évaluées par la société EcoVadis : le respect de l'environnement et des droits humains et sociaux restent à un niveau "exceptionnel" (supérieur à 85/100), tandis que l'éthique des affaires et les achats responsables se maintiennent à un niveau "avancé" (supérieur à 65/100).

Lire la suite

La moyenne des entreprises évaluées par cette société de rating, spécialisée dans l'évaluation des performances sociétales des entreprises, est de 50/100.

Audit de la facturation pour les clients B2B

Parmi les cinq audits clôturés localement en 2018, l'un d'entre eux concernait la facturation pour les clients entreprises. Ce processus fait l'objet d'audits périodiques. Il s'agissait de s'assurer des niveaux de contrôle en place sur l'ensemble du processus de facturation, en partant des données compteur jusqu'à la production et la réception de la facture par le client.

« Depuis le dernier audit, datant de 2015, le nombre de consommateurs auto-producteurs a augmenté, ce qui complexifie les opérations de facturation, car il faut tenir compte du différentiel production/consommation, et des certificats verts associés » explique Geoffroy Dauby, Head of Audit. « Le résultat de l'audit a été plutôt rassurant de ce point de vue. Le taux de factures ayant suivi le processus standard s'est révélé très élevé, avec moins de 10% des factures B2B nécessitant une intervention manuelle. »

La méthodologie suivie prévoyait de recourir au « process mining », c'est-à-dire de suivre le flux complet des factures produites, étape par étape, au lieu de procéder par sondage comme c'est souvent le cas. L'aide d'un consultant a été sollicitée à ce sujet. Outre un contrôle de l'exactitude des factures établies, cette méthodologie a permis d'évaluer la performance globale du processus.

L'audit a également permis de mettre en place un système de contrôle automatisé sur l'entièreté du processus, dans les six mois suivant l'audit.

Règlement RGPD : mise en conformité des pratiques avec la réglementation européenne

Le règlement RGPD entré en vigueur le 25 mai 2018, est le changement le plus important depuis 20 ans en terme de protection des données privées.

Le règlement général sur la protection des données ("RGPD" ou "GDPR" en anglais, pour "General Data Protection Regulation") est entré en vigueur le 25 mai 2018. Il a été transposé en droit belge via la loi du 30 juillet 2018, relative à « la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel », tout en restant d'application directe.

La mise en conformité avec cette nouvelle réglementation a été préparée avec soin, dès 2017, par une équipe transverse, avec des représentants de chacun des départements concernés : Retail, IT, Achats, Marketing, Human Resources, Legal, etc.

A l'issue de la phase préparatoire, de multiples changements ont été introduits, parmi lesquels :

- mise en ligne et implémentation de nouvelles politiques "vie privée et gestion des cookies" sur nos sites ;
- automation des processus pour recueillir les requêtes liées à l'accès aux données personnelles, leur modification ou leur effacement ;
- modification des conditions générales d'achat et mise en place de nouvelles conventions avec les sous-traitants qui traitent des données personnelles ;
- modification et automatisation de certains processus ;
- nomination d'un Data Processing Officer ("DPO")

Des formations ont été organisées avec les employés concernés, pour promouvoir le respect du règlement. Un système de formation continue a été mis en place à destination des nouveaux employés.

"La mise en conformité avec le RGPD a bien été, comme prévu, l'un des principaux dossiers traités par le département, en liaison étroite avec les départements opérationnels. Il nous fallait nous assurer que les mesures mises en place allaient efficacement protéger les droits à la vie privée de nos (potentiels) clients et de nos employés, sans compliquer outre mesure les processus de travail" explique Véronique Vansteelandt, nommée Data Protection Officer, dans le cadre de sa fonction de General Counsel.

Pour en savoir plus...

Faits marquants

Santé et sécurité au travail

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

-- Score EcoVadis

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Score EcoVadis : la performance sociétale de Luminus SA reste exceptionnelle, avec 85/100



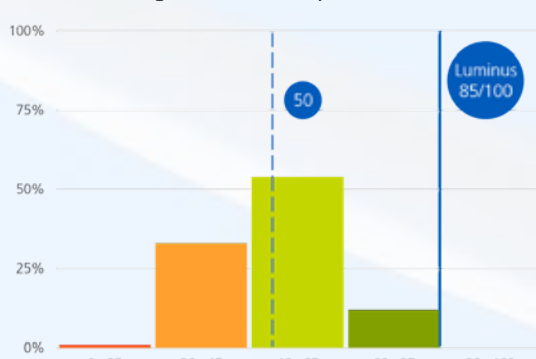
Avec un score de 85/100 en 2018, comme en 2017, Luminus figure parmi le top 1% des 55 000 entreprises évaluées par la société EcoVadis, dans 150 pays.

La moyenne des entreprises évaluées par cette société de rating, spécialisée dans l'évaluation des performances sociétales des entreprises, est de 50/100.

Score global très supérieur à la moyenne

Score des entreprises évaluées par EcoVadis dans le secteur "Electricité, gaz, vapeur et air conditionné".

Score global des entreprises du secteur



En orange foncé, les scores "insuffisants" ; en orange clair, les scores "partiels" ; en vert clair, les scores "modérés" ; en vert sapin, les scores "avancés". La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Des performances stables dans les quatre dimensions évaluées par EcoVadis

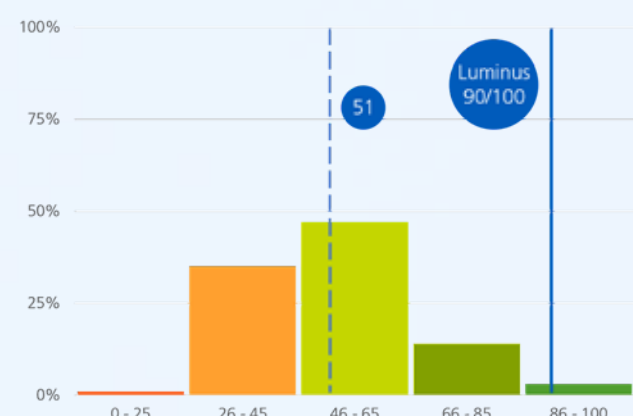
Luminus a conservé son score 2017 dans les quatre dimensions évaluées par la société EcoVadis :

- le respect de l'environnement et des droits humains et sociaux restent à un niveau "exceptionnel" (supérieur à 85/100),
- l'éthique des affaires et les achats responsables se maintiennent à un niveau "avancé" (supérieur à 65/100).

Luminus se situe :

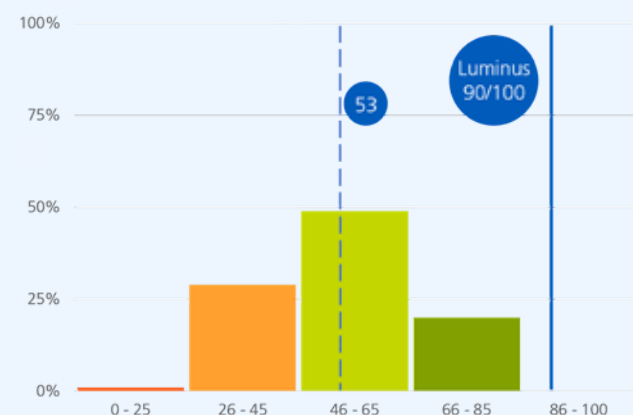
- dans le **top 3%** des entreprises du secteur du point de vue de l'environnement, avec une note de **90/100** (la moyenne du secteur "électricité, gaz, vapeur et air conditionné" est de 51/100)
- dans le **top 1%** des entreprises du secteur en termes de pratiques sociales, avec une note de **90/100** (la moyenne du secteur est de 53/100)
- dans le **top 11%** pour ce qui concerne l'éthique, avec une note de **70/100** (la moyenne du secteur est de 49/100)
- dans le **top 4%** en matière d'achats responsables, avec une note de **70/100** (la moyenne du secteur est de 42/100).

Score "Environnement" des entreprises du secteur



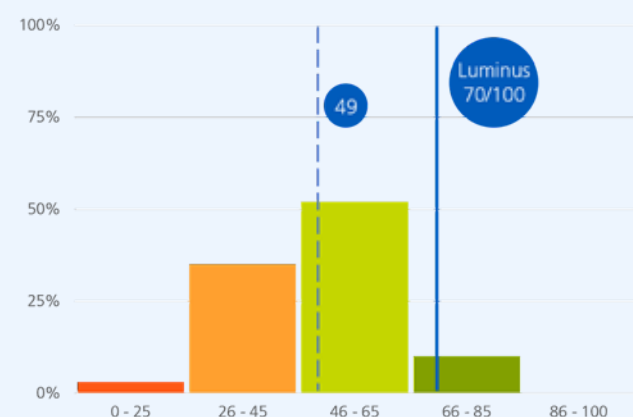
En orange foncé, les scores "insuffisants" ; en orange clair, les scores "partiels" ; en vert clair, les scores "modérés" ; en vert sapin, les scores "avancés" et en vert foncé, les scores "exceptionnels". La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Score "Droits humains et sociaux" des entreprises du secteur



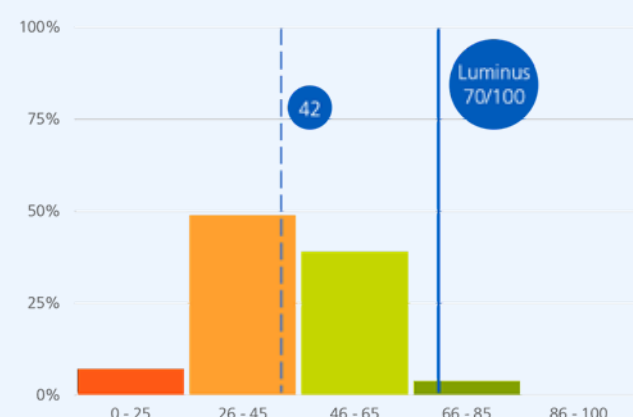
En orange foncé, les scores "insuffisants" ; en orange clair, les scores "partiels" ; en vert clair, les scores "modérés" ; en vert sapin, les scores "avancés". La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Score "Ethique des affaires" des entreprises du secteur



En orange foncé, les scores "insuffisants" ; en orange clair, les scores "partiels" ; en vert clair, les scores "modérés" ; en vert sapin, les scores "avancés". La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

Score "Achats responsables" des entreprises du secteur



En orange foncé, les scores "insuffisants" ; en orange clair, les scores "partiels" ; en vert clair, les scores "modérés" ; en vert sapin, les scores "avancés". La moyenne des entreprises évaluées apparaît en pointillés.

La méthodologie EcoVadis

Le diagnostic fourni par EcoVadis tient compte des spécificités de chaque secteur. Pour le secteur de l'énergie, l'environnement et les pratiques sociales comptent chacun pour 36% de la note globale, les achats pour 18% et l'éthique pour 9%. Le score de chaque thème est fonction des politiques à hauteur de 25%, des actions à hauteur de 35% et des résultats à hauteur de 40%.

Pour EcoVadis, un niveau de performance sociétale "exceptionnel" signifie que l'entreprise :

- a une approche structurée et proactive de la Responsabilité Sociétale d'Entreprise,
- prend des engagements, établit des politiques et met en place des actions concrètes pour réduire tous ses impacts,
- rend compte de ses résultats au moyen d'indicateurs de performance détaillés,
- exercent ou prévoit des pratiques innovantes, bénéficiant d'une reconnaissance externe (certifications ISO 14 001, ISO 50 001, OSHAS, etc.).

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

-- Score EcoVadis

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Les enjeux commerciaux

Pratiques commerciales Solutions énergétiques

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 de la 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.

Pratiques commerciales

Qualité de service

La qualité du service rendu par un fournisseur est un critère de choix important, pour la plupart des clients particuliers. 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 Luminus a mis en place les moyens et processus nécessaires au maintien d'un excellent niveau de service.

Qualité de service

Clients vulnérables

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). Les processus internes sont donc réexaminés régulièrement pour limiter l'ensemble des risques.

Clients vulnérables

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

Solutions énergétiques

Continuité de fourniture

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

Luminus contribue à la sécurité d'approvisionnement du pays en valorisant la flexibilité de ses clients, en leur proposant des services de sécurisation de leurs installations. Mais aussi grâce à la flexibilité et à la fiabilité de ses centrales alimentées en gaz naturel, qui participent à l'équilibre production/consommation.

Continuité de fourniture

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Pratiques commerciales

Les enjeux

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 de la 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 cadre

Des règles très strictes pour tous les vendeurs

Luminus travaille avec différentes entreprises belges spécialistes des différentes techniques de vente disponibles, face à face, par téléphone ou dans les lieux publics. Les entreprises sous-traitantes font l'objet de certifications annuelles et sont responsables des actions de leur personnel.

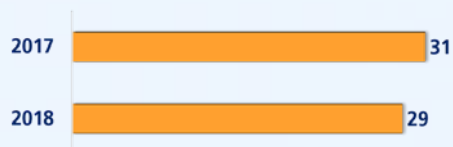
Concernant la vente en face à face, Luminus a créé un Code de Conduite spécifique que tout vendeur doit signer avant de commencer à exercer. Ce code reprend les obligations légales belges ainsi que des règles spécifiques à Luminus. Chaque vendeur ne peut vendre que des produits Luminus. Il suit une formation 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.

Les indicateurs

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 résidentiels est notamment mesurée via le score NPS* (Net Promoter Score).

Très légère baisse de la satisfaction après signature du contrat

Score "Promoteurs nets" pour les nouveaux clients après signature du contrat



Source : Luminus.

Cette mesure, ajoutée en 2017, est utilisée pour évaluer la qualité de la relation avec le client, juste après le contact commercial et le traitement du contrat. Le score NPS sur cette nouvelle mesure diminue très légèrement en 2018 avec +29 au lieu de +31 en 2017. Ceci indique que le degré de satisfaction reste élevé vis-à-vis des pratiques commerciales de l'entreprise.

Pour en savoir plus...

Energies renouvelables

Solutions énergétiques

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Qualité de service

Les enjeux

L'expérience vécue par un client chez un fournisseur donné est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers comme entreprises. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. C'est la raison pour laquelle 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.

Le cadre

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

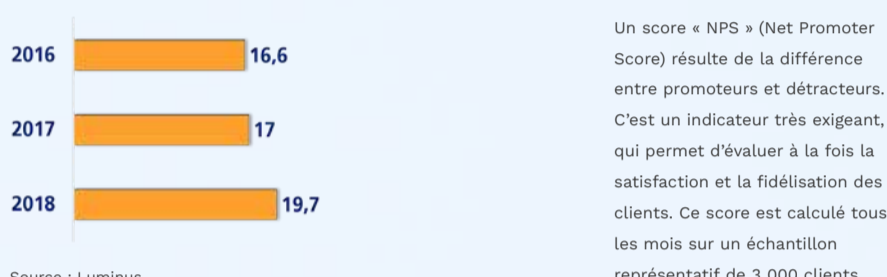
- Le site internet Luminus est conçu pour que les clients puissent trouver très facilement les informations souhaitées sur leurs contrats de fourniture et de services, leur consommation, leur facture, la marche à suivre en cas de déménagement, etc. La plupart des opérations peuvent être réalisées via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

Les indicateurs

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.

Légère progression de la satisfaction après réception de la première facture

Score "Promoteurs nets" après réception de la première facture



Source : Luminus.

L'augmentation du score NPS après réception de la première facture, après deux années plus basses, reflète l'amélioration de la qualité de la collecte des données, au moment de la signature du contrat. Ce point a fait l'objet d'un effort particulier au niveau du processus de vente vis-à-vis des clients résidentiels.

En effet, une estimation correcte de l'acompte mensuel permet d'échelonner les dépenses d'énergie sur l'année, d'éviter les surprises lors de la régularisation annuelle, et facilite la vie des ménages vulnérables, ce qui contribue à la lutte contre la précarité énergétique.

Satisfaction des clients dans la semaine suivant un contact : résultats stables

Score NPS dans la semaine suivant un contact

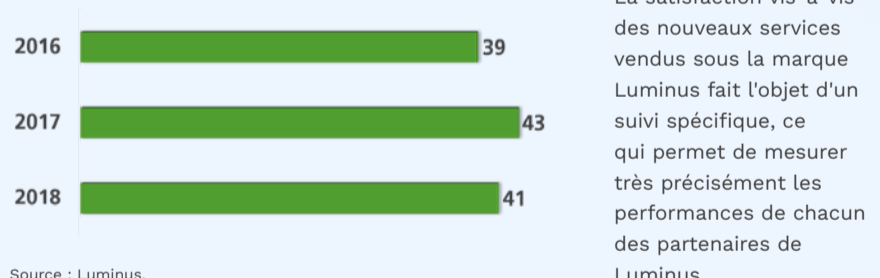


Source : Luminus.

Le score NPS Contact est resté stable entre 2017 et 2018.

Satisfaction élevée vis-à-vis des nouveaux services

Score NPS vis-à-vis des nouveaux services



Source : Luminus.

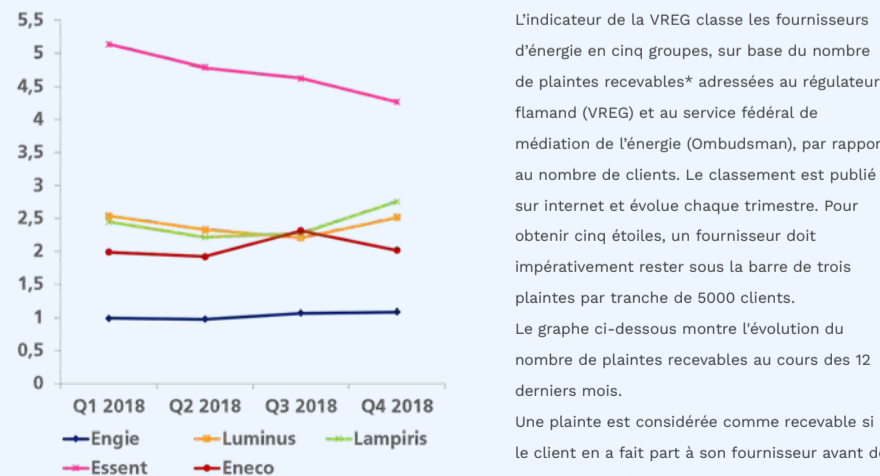
Pour Marleen Nijsten, Director Marketing & New Services, "dans un contexte de fort développement de la vente de services, la quasi-stabilité de ce score sur trois ans, à un niveau élevé, est le résultat d'efforts constants -- dont nous sommes très fiers."

Luminus conserve le label 5 étoiles décerné par la VREG

En cas de litige avec un fournisseur, tout client peut porter plainte auprès des régulateurs régionaux ou du médiateur fédéral de l'énergie. Les plaintes sont enregistrées sous le nom du fournisseur ou du distributeur d'énergie concerné.

Nombre de plaintes pour 5 000 clients - Indicateur VREG

Luminus a réussi à conserver son label "5 étoiles" tout au long de l'année, avec une moyenne de 2,4.



Source : VREG.

Le score du dernier trimestre traduit cependant une dégradation de cet indicateur. L'analyse des causes possibles montre que l'augmentation du nombre de plaintes adressées au médiateur fédéral de l'énergie peut être due à deux facteurs : un allongement des délais de traitement des réclamations par le fournisseur, et un manque de clarté dans la communication avec le client. Une attention constante est portée à ces deux aspects pour améliorer la situation.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITÉ DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Pour en savoir plus...

Solutions énergétiques

Continuité de fourniture

Limiter les difficultés de paiement des clients résidentiels

Les enjeux

Certains clients peuvent faire face à des difficultés de paiement momentanées, ou plus structurelles. Ces difficultés peuvent générer des impayés, qui représentent un risque pour les clients (surendettement) comme pour les fournisseurs (solvabilité). Les processus internes sont donc réexaminés régulièrement pour limiter l'ensemble des risques.

Le cadre : des démarches proactives

Luminus est dépendant des réglementations externes mises en place par les pouvoirs publics, avec plus ou moins de succès, pour éviter les coupures liées aux défauts de paiement et limiter le surendettement. L'entreprise s'efforce néanmoins de proposer des solutions individualisées, en cas de difficulté. Les processus de l'entreprise doivent à la fois être conformes aux lois et réglementations, éviter le surendettement des clients et préserver la solvabilité de Luminus, sachant que les fournisseurs supportent l'ensemble des impayés.

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

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

Le service clientèle réexamine en permanence le processus de traitement des factures en souffrance, pour détecter des améliorations possibles.

Les indicateurs

En 2018, le nombre de plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire est resté très stable (-1,22%). La stabilité sur trois ans peut être attribuée à un suivi très précis des retards de paiement potentiels et aux démarches proactives engagées dès qu'une facture annuelle paraît plus élevée que prévu.

Plans de paiement accordés aux clients résidentiels sur base volontaire



Nombre de plans de paiement accordés sur demande des clients, pour des factures de plus de 30 jours, hors règlement collectif de dettes.

Source : Luminus.

Pour en savoir plus...

Qualité de service

Solutions énergétiques

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Solutions énergétiques

Faits marquants

Contrat de performance énergétique Renowatt



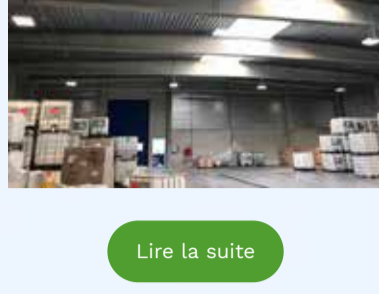
[Lire la suite](#)

Contrat de performance du Foyer Anderlechtois



[Lire la suite](#)

Relighting et cogénération chez EOC



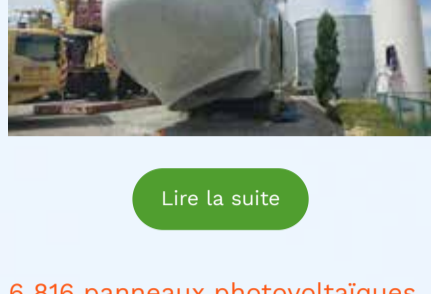
[Lire la suite](#)

Isolation, solaire et rénovation du chau. age chez Damiaan



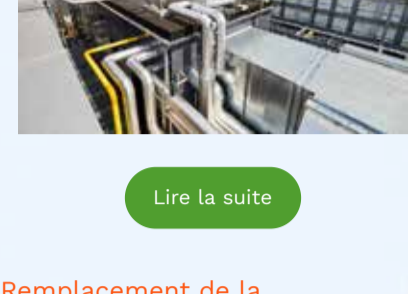
[Lire la suite](#)

Première éolienne en zoning industriel en Wallonie



[Lire la suite](#)

Cogénération optimisée chez UCB



[Lire la suite](#)

6 816 panneaux photovoltaïques chez NMC



[Lire la suite](#)

Remplacement de la cogénération de ViskoTeepak



[Lire la suite](#)

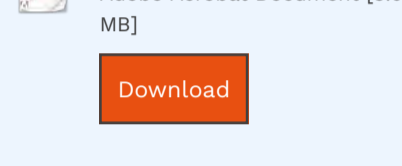
Chargeurs de véhicules électriques chez bpost



[Lire la suite](#)

Réalisations marquantes chez nos clients : un extrait en pdf

Pour en savoir plus sur 12 solutions énergétiques mises en oeuvre chez nos clients en 2018, vous pouvez télécharger le pdf ci-dessous.



[Download](#)

Les enjeux

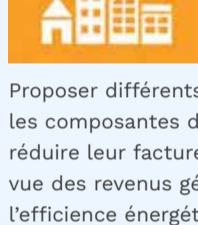
Clients résidentiels



Proposer aux clients résidentiels des outils leur permettant de bien comprendre les composantes de leur consommation contribue à la lutte contre le réchauffement climatique. Outre ces outils, différents services permettent de réduire la consommation, en particulier la pose ou l'entretien programmé de chaudières à condensation.

Au-delà de la réduction de la consommation proprement dite, le recours à des produits de type "verts" permet aussi aux clients résidentiels de contribuer à la lutte contre le changement climatique.

Clients entreprises



Compte tenu de l'impact sur l'environnement de certaines formes de production d'électricité et des combustibles fossiles, la consommation d'énergie des entreprises représente un enjeu d'importance, tant sur le plan environnemental que commercial. Le potentiel d'économies d'énergie est particulièrement élevé dans le secteur tertiaire belge.

Proposer différents services à ces clients, pour leur permettre de mieux comprendre les composantes de leur consommation, puis de modifier leurs installations pour réduire leur facture, est une priorité pour Luminus. C'est une opportunité du point de vue des revenus générés comme de la réputation de l'entreprise. Au-delà de l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies renouvelables permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

Les process : offres clients

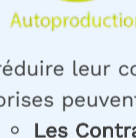
Offres clients résidentiels

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

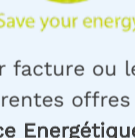
- Les produits comme #BeGreen Fix garantissent une électricité 100% renouvelable d'origine belge ou du gaz compensé en CO2*.
- L'application MyLuminus, disponible gratuitement via My Luminus app/web, permet de suivre sa consommation réelle, de la comparer avec celle d'autres consommateurs, et d'ajuster ses acomptes mensuels pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle.
- Tous les clients peuvent bénéficier d'une réduction de 20 à 60% sur l'achat de LEDs.
- L'installation d'une nouvelle chaudière à condensation, grâce aux réseaux d'installateurs certifiés de Rami Services, de Dauvister et de Leenen, peut faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de CO2.
- Les contrats d'entretien chaudières permettent d'optimiser la consommation énergétique, d'être contacté pro-activement pour planifier l'entretien, et d'échelonner le paiement sur l'année.
- Des panneaux solaires peuvent être posés sur les toits les plus adaptés, en Flandre comme en Wallonie. Une hotline panneaux solaires est joignable 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, en cas de souci avec des panneaux déjà installés.
- Des batteries domestiques (2,5 kWh ou 7 kWh), à combiner avec des panneaux solaires, afin que l'excédent d'électricité produit par les panneaux soit stocké et réutilisé ultérieurement.

*Les clients qui choisissent les formules #BeGreen Fix, Ecofix et Ecoflex réduisent leur empreinte carbone de deux façons : l'électricité est générée renouvelable et les émissions liées à la combustion du gaz sont compensées par l'achat de crédits carbone. En 2018, ces produits ont permis à Luminus de compenser ses émissions indirectes, liées aux ventes de gaz naturel (cf. scope 3), à hauteur de 30%.

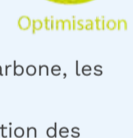
Offres clients entreprises



Autoproduction



Save your energy



Optimisation

Pour réduire leur consommation, leur facture ou leur empreinte carbone, les entreprises peuvent souscrire à différentes offres :

- Les Contrats de Performance Énergétique 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.
- 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.
- L'installation de panneaux photovoltaïques ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme de Luminus.
- La promotion de la mobilité électrique, via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions 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).
- Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine. Ces garanties peuvent être de différents types : électricité 100% renouvelable, belge ou étrangère ; électricité issue d'installations de cogénération. Les garanties d'origine précisent le type d'énergie et le site de production pour chaque MWh fourni. Elles peuvent être prises en compte dans le calcul de l'empreinte carbone (scope 2 calculé sur base du marché).
- L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations renouvelables (biogaz, hydraulique, éolien, etc.) ou de cogénération permet à Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts - et en certificats de cogénération pour la Flandre - et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).
- La solution « HVAC automatisé des bâtiments ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

Les indicateurs

Très forte progression de la puissance cumulée des panneaux solaires installés chez nos clients

Puissance cumulée des panneaux photovoltaïques posés chez les clients en MW



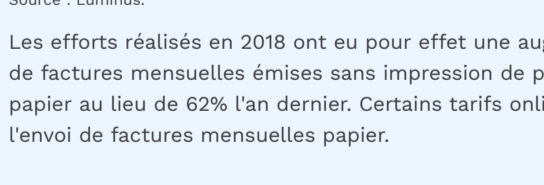
L'augmentation des installations de panneaux solaires chez les clients, résidentiels comme entreprises, a été spectaculaire en 2018.

La puissance cumulée a plus que doublé. Elle atteint 22,2 MW à fin décembre 2018.

Ce sont notamment des entreprises comme NMC, Sabca ou Damiaan qui ont fait appel aux services des filiales de Luminus, Insave et Dauvister.

65% des factures mensuelles émises sans papier

Factures mensuelles des clients résidentiels émises sans utilisation de papier



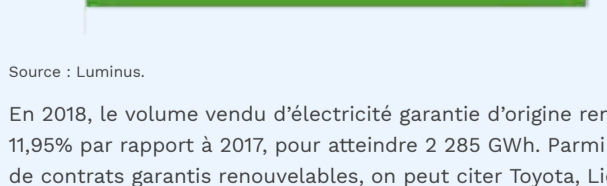
Pour réduire les consommations et les coûts de facturation, Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique, lors de la vente d'énergie et à l'occasion de chaque interaction avec les clients.

Source : Luminus.

Les efforts réalisés en 2018 ont eu pour effet une augmentation de 3,9% du nombre de factures mensuelles émises sans impression de papier. Soit au total 65% sans papier au lieu de 62% l'an dernier. Certains tarifs online, Click et Essential, excluent l'envoi de factures mensuelles papier.

Vente d'électricité assortie de labels de garantie d'origine

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



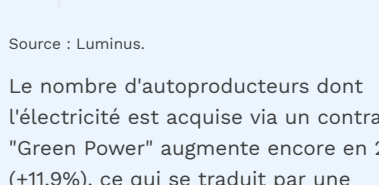
L'électricité vendue sous le label « garantie d'origine renouvelable » permet à de nombreuses entreprises de diminuer leur empreinte carbone.

Source : Luminus.

En 19,95% par rapport à 2017, pour atteindre 2 285 GWh. Parmi les entreprises bénéficiant de contrats garantis renouvelables, on peut citer Toyota, Lidl, Ferrero, AB InBev et Coca Cola.

Rachat de l'électricité dite "verte" produite par les entreprises

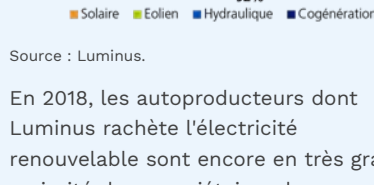
Contrat Green Power (point d'accès)



Source : Luminus.

Le nombre d'autoproduiteurs dont l'électricité est acquise via un contrat "Green Power" augmente encore en 2018 (+11,9%), ce qui se traduit par une réduction de l'empreinte carbone de Luminus (scope 3).

Type d'énergie verte acquise en 2018, en pourcentage des points d'accès



Source : Luminus.

En 2018, les autoproduiteurs dont Luminus rachète l'électricité renouvelable sont encore en très grande majorité des propriétaires de panneaux photovoltaïques. Les contrats cogénération ainsi qu'éolien sont en légère baisse par rapport à 2017.

- FAITS MARQUANTS
- CHIFFRES CLES
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEU
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
 - 16 thématiques GRI --
- ETHIQUE ET CONFORMITE
- SATISFACTION CLIENTS
- PRATIQUES COMMERCIALES
- QUALITE DE SERVICE
- CLIENTS VULNERABLES
- SOLUTIONS ENERGETIQUES
 - Foyer Anderlechtois
 - CPE Renowatt
 - Isolation chez Damiaan
 - Relighting chez EOC
 - Cogénération chez UCB
 - Cogénération ViskoTeepak
 - Eolienne chez Fri-Pharma
 - Panneaux photovoltaïques chez NMC
 - Chargeurs électriques chez Bpost
- CONTINUITÉ DE FOURNITURE
 - Cabine HT Sabca
 - Hôpital d'Ostende
 - Cycle combiné de Seraing
 - Cycle combiné de Ham
 - Neufs moteurs diesel

- INNOVATION
- ENVIRONNEMENT
- RESULTATS FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Foyer Anderlechtois : les travaux de rénovation des chaufferies se terminent

En juin 2016, Luminus a signé un contrat de performance énergétique* avec le Foyer Anderlechtois. L'objectif de ce contrat, d'une durée de 12 ans, est de réduire l'empreinte carbone et la facture d'énergie des habitants du Foyer, soit 2 416 appartements, de 266 k€ par an, grâce à une réduction de la consommation de 5 000 MWh.

Le contrat de performance énergétique confié à Luminus Solutions prévoyait :

- l'installation de six nouvelles unités de cogénération ;
- la rénovation de 15 chaufferies, dotées de systèmes de régulation et de pilotage à distance ;
- l'entretien de 31 chaufferies ;
- l'installation de quatre toitures photovoltaïques.

A fin décembre 2018, l'ensemble des travaux prévus avait été effectué, à l'exception d'une chaufferie.

En 2018, des travaux de rénovation des installations de chauffage ont été effectués dans plusieurs immeubles de logements collectifs :

- installation de chaudières à condensation ;
- pose d'un nouveau collecteur équipé de pompes à débit variable et d'un système élaboré de régulation du chauffage et de la production d'eau chaude sanitaire ;
- pose de vannes thermostatiques sur tous les radiateurs des appartements.

L'ensemble de ces mesures, combinées, permet de maîtriser la température de fonctionnement de l'ensemble de l'installation et de maintenir un niveau de confort appréciable.

Pour atteindre les objectifs du contrat en matière de performance énergétique, Luminus Solutions a en outre décidé d'installer sept unités de micro-cogénération de 15 et 33 kVA supplémentaires, pour le chauffage des parties communes. Il s'agit d'un système de production simultanée de chaleur et d'électricité qui engendre une économie d'énergie primaire de 12 à 25 % par rapport à une installation classique. A la date anniversaire du contrat, à l'été 2019, l'ensemble des travaux à réaliser par les filiales de Luminus, Dauvister et ATS, devrait être achevé.

*Un contrat de performance énergétique (CPE) comprend des engagements sur la disponibilité, le confort et la performance énergétique dans la durée, ce qui le distingue d'un contrat de maintenance classique. Le prestataire de service est rémunéré sur base des économies réalisées. Pour ce faire, un CPE prévoit la mise en œuvre de différents moyens d'amélioration de la performance énergétique : rénovation des systèmes de chauffage et d'éclairage, amélioration de la régulation du bâtiment, isolation des murs et/ou des toitures, pilotage à distance des équipements, monitoring continu des performances, etc.



Isolation de la distribution d'eau chaude de l'un des sites du Foyer Anderlechtois.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Contrat de performance énergétique sur 14 sites scolaires : 2/3 des travaux achevés en 2018

En 2018, les travaux à réaliser dans le cadre du contrat de performance énergétique mis en œuvre dans le cadre du projet Renowatt* ont fortement progressé.

En 2016, Luminus avait remporté l'un des lots attribués dans le cadre de cet appel d'offre, lancé par le Groupe de Redéploiement Economique de la région de Liège. Ce contrat prévoit la rénovation énergétique de 14 établissements scolaires situés dans la Province de Liège, dont six à Oupeye et quatre à Seraing.

En 2017, 15% des travaux prévus avaient pu être réalisés. En fin d'année 2018, 60% des travaux étaient achevés avec :

- pour les **menuiseries extérieures**, le remplacement de plus de 4 000 m² de châssis par des châssis à haute performance en aluminium, un matériau recyclable à 100% ;
- l'isolation et rénovation de plus de 10 000 m² de **façades et toitures**. Ceci permet de réduire les besoins en chauffage de plus de 70 classes et salles de sport. Les matériaux de façade utilisés sont naturels (briques de terre cuite) ou recyclables (zinc) ;
- l'installation de 280 kWc de **panneaux photovoltaïques** distribués sur sept sites ;
- la rénovation de 14 **installations de chauffage** réparties sur sept sites, en utilisant des technologies permettant toutes un gain énergétique. Parmi les travaux effectués, citons le placement de chaudières et accessoires à haut rendement (technologie au gaz naturel à condensation), le calorifugeage des circuits de distribution et l'installation de régulations des équipements HVAC.

Initialement, le projet Renowatt prévoyait une réduction de la consommation de 33% en moyenne sur les 14 sites, soit une économie d'énergie de plus de 300 000 euros par an. Les résultats intermédiaires sont positifs. Ils montrent que l'objectif sera probablement dépassé, grâce à une excellente qualité de mise en œuvre et à l'efficacité des solutions mises en œuvre par Luminus Solutions.

*Renowatt: guichet unique assistant les autorités publiques dans la mise en œuvre des CPE, à l'initiative du GRE Liège



Panneaux photovoltaïques installés sur le toit de l'école polytechnique de Huy.



Façade rénovée en zinc à l'école polytechnique de la Province de Liège, à Huy.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Solutions d'efficacité énergétique pour la maison de repos et de soin Damiaan

En 2018, le Senior Living Group a fait appel à Luminus et ses filiales, Gezel II et Insaver, afin d'optimiser la consommation énergétique de l'une de ses maisons de repos et de soins, Damiaan, située à Tremelo.

Plusieurs solutions d'efficacité énergétique ont été mises en oeuvre :

- Le renouvellement des installations de chauffage, dont les travaux ont débuté le 28 août 2018 et se sont clôturés le 16 janvier 2019, a été effectué par Gezel II, filiale d'ATS Groep.
- Le renouvellement et l'isolation de trois toitures pour un total de 4 600 m², par Insaver.
- L'installation de 815 panneaux solaires, d'une capacité de 220,05 kWp, par Insaver s'est clôturée le 21 décembre 2018. L'installation a été inspectée et approuvée fin janvier 2019.

Ces travaux permettent à la maison de repos et de soins Damiaan de diminuer sa consommation d'énergie et ses émissions en CO₂.



Installation des 815 panneaux solaires sur le toit de la maison de repos et de soin Damiaan.



Les nouvelles installations de chauffage.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Rénovation de l'éclairage chez EOC : un potentiel d'économie d'un million d'euros sur 5 ans

EOC, entreprise chimique flamande, bénéficie d'une économie d'énergie conséquente, grâce aux solutions d'efficacité énergétique mises en place par Luminus et ses filiales, ATS et Vanparijs Engineers, avec en 2018, déjà environ 400 armatures LEDs placées sur les 2000 pièces prévues.

EOC est une entreprise chimique flamande et un acteur international important sur le marché des composites, du latex, des émulsions, des agents de surface et des adhésifs.

Pour ses principales usines, situées en Flandre, EOC a décidé de faire appel à Luminus et à ses filiales afin de réduire sa consommation d'énergie et son empreinte carbone. Plusieurs solutions d'efficacité énergétique ont été mobilisées pour atteindre ces objectifs, après un audit détaillé des installations :

- La rénovation de l'éclairage, qui consiste à remplacer les luminaires existants par divers types de LED sur les sites de production d'Audenarde et d'Evergem. La rénovation, financée en tiers-investisseur, s'étend sur cinq ans et est divisée en plusieurs phases. La première de ces phases, soit 20% du projet de rénovation, a été effectuée en 2018. La rénovation complétée permettra à EOC de réduire de 56% sa consommation liée à l'éclairage, soit une réduction de 1 200 MWh par an. Elle permettra également la réduction des frais d'entretien ainsi que des économies supplémentaires liées à l'utilisation de détecteurs de mouvement et d'un système de gestion de l'éclairage. Au total, l'économie pour EOC s'élève à 1 075 000 euros sur cinq ans !
- L'accompagnement de l'installation d'une cogénération d'une capacité de 600 kWe sur le site d'Evergem par Vanparijs Engineers. Celle-ci remplace une chaudière à vapeur et à eau chaude et permet une économie d'énergie primaire relative de plus de 20%. L'installation a également été effectuée au début de l'année 2018.
- La construction d'une éolienne de 4,5 MW. Celle-ci doit être construite au cours de l'année 2019.

Avec toutes ces mesures, EOC devrait pouvoir réduire sa consommation d'énergie d'environ 37% d'ici 2020, soit une réduction de 5 000 MWh par an.



Les luminaires existants ont été remplacés par des luminaires de type LED.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

UCB : vers la neutralité carbone en 2030 avec Luminus et Vanparijs Engineers

UCB a fait appel à Luminus et sa filiale Vanparijs Engineers pour l'installation d'une cogénération sur le toit d'un de ses bâtiments. Celle-ci s'insère dans le plan d'action d'UCB qui vise à réduire son impact sur l'environnement d'ici 2030.

UCB, une entreprise belge, a décidé de poursuivre un plan d'action ambitieux afin de diminuer l'impact de son activité sur les ressources naturelles et sur le climat. Ce plan prévoit une réduction de 35% des émissions de gaz à effet de serre d'ici 2030 et de 70% d'ici 2050, et une diminution de 20% de la consommation d'eau et de 25% de la production de déchets d'ici 2030. Dans ce cadre, UCB a fait appel à Luminus et sa filiale Vanparijs Engineers afin de mettre en place des mesures d'efficacité énergétiques.

Une unité de cogénération de 800 kWe a donc été installée sur le toit d'un des bâtiments du centre de production de Braine-l'Alleud. Celle-ci permet de fournir à la fois de l'électricité et de la chaleur pour les bâtiments et les unités de production d'UCB. La chaleur excédentaire est stockée temporairement dans un réservoir tampon de 30 m³, ce qui permet de limiter les arrêts-démarrages. La particularité de ce cogénérateur est qu'à tout moment de la journée, il peut être automatiquement affecté à la fourniture d'électricité pendant un certain nombre d'heures, afin de soutenir le réseau local. Ceci offre une plus grande flexibilité et permettrait de soutenir le réseau électrique lors des pénuries d'électricité.

L'unité de cogénération a été couplée à une pompe à chaleur permettant d'augmenter le rendement global en revalorisant la chaleur à basse température.

Grâce à la réduction de sa consommation de carburant et à une meilleure utilisation de ce dernier, l'unité de cogénération permet à UCB de réduire ses émissions de CO₂ de 39% par rapport à la production séparée de chaleur et d'électricité.



Le moteur de l'unité de cogénération dans son enceinte acoustique.



Le placement d'une cogénération sur le toit du bâtiment représente un défi technique, relevé clé en mains par Vanparijs Engineers.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITÉ DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Cogénération ViskoTeepak : rendement en hausse de 4,4% après modifications

Après 77 400 heures de fonctionnement, le moteur de l'unité de cogénération installée en 2007 chez ViskoTeepak, a été remplacé, afin d'atteindre un rendement de 101%*. Le renouvellement quasi complet de l'unité a été réalisé en 2018 par Vanparijs Engineers.

ViskoTeepak, entreprise spécialisée dans la production de matériaux d'emballage pour produits à base de viande, située à Lommel, a fait appel à Vanparijs Engineers pour optimiser sa fourniture d'énergie.

En 2007, une installation de cogénération, d'une capacité de 2 000 kW, avait été intégrée par Vanparijs Engineers, afin d'accroître l'efficacité énergétique de l'entreprise et de réduire l'impact de sa production sur l'environnement. Grâce à une optimisation poussée et à une maintenance all-in, l'installation a connu pendant dix ans d'excellents résultats en termes de performances, avec une efficacité totale moyenne de plus de 95%, ce qui est exceptionnel pour une telle installation.

En 2018, Vanparijs a apporté d'importantes modifications sur l'unité. Notamment :

- le remplacement du moteur et du générateur Cummins par un moteur Jenbacher JMS612, avec un générateur Stam-ford LVSI 804 W - NOx 250 mg/Nm³n, pour une capacité brute de 2004 kWe ;
- l'élargissement de la base en béton et l'élévation de l'enceinte acoustique, en raison de la différence de configuration entre les moteurs ;
- le couplage du nouveau moteur aux tuyauteries gaz existantes ;
- le remplacement d'un certain nombre de composants tels que silencieux d'échappement, refroidisseurs de gaz de combustion, échangeurs de chaleur, pompes, tuyauteries, conduites de gaz, armoires de commande, câblage, etc. ;
- l'installation d'un système intelligent de contrôle permanent de l'installation à distance.

Les autres périphériques tels que les compteurs, les transformateurs élévateurs et le boîtier d'alimentation ont été conservés.

Grâce à l'ensemble de ces modifications, le rendement de l'unité de cogénération augmente de 4,4% pour atteindre les 101%*. La capacité de l'installation a également augmenté mais très faiblement, à 2 004 kW.

Vanparijs a également renouvelé le contrat de maintenance de l'installation pour une période de dix ans.

*par rapport au pouvoir calorifique inférieur.



La nouvelle unité de cogénération.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Inauguration de notre première éolienne construite sur un site industriel en Wallonie

En 2018, Luminus a construit sa première éolienne sur un parc industriel en Wallonie, sur le terrain de l'entreprise Fri-Pharma. Cette éolienne de 2,2 MW permet à Fri-Pharma de réduire ses coûts et son empreinte carbone.

Le 25 octobre 2018, Luminus a inauguré sa première éolienne construite sur un parc industriel en Wallonie. Celle-ci est située sur le terrain de Fri-Pharma, dans le zoning Créalys, à Gembloux. Willy Borsus, Ministre-Président de la Wallonie, Jean-Luc Crucke, Ministre wallon de l'Energie, ainsi que des représentants de l'entreprise GSK étaient présents pour l'inauguration.

L'éolienne permettra à la société Fri-Pharma, spécialisée dans la construction et l'exploitation d'entrepôts frigorifiques pour des tiers, de réduire sa facture énergétique ainsi que son empreinte carbone. Fri-Pharma consomme environ 2 200 MWh par an et devrait absorber environ 66% de la production d'électricité fournie par l'éolienne, via une ligne directe.

Au total, cette éolienne de 2,2 MW devrait produire environ 5 000 MWh par an, ce qui permet de réduire la facture énergétique d'environ 70 000 euros par an. Le reste de l'énergie produite alimentera le réseau de distribution.

Fri-Pharma a également fait appel à d'autres solutions énergétiques proposées par le groupe Luminus. En particulier l'installation d'un groupe de secours de 800 kVA est prévue pour le début de l'année 2019.



Construction de la tour de l'éolienne sur le site de Fri-Pharma.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

6 816 panneaux photovoltaïques installés en 2018 chez NMC : la plus grande installation de la Communauté germanophone

En septembre 2018, Luminus et sa filiale Davuister ont installé 6 816 panneaux photovoltaïques chez NMC, entreprise leader dans le domaine des mousses synthétiques, située dans la communauté germanophone à Eynatten. Cette installation est l'une des plus grandes de Wallonie, financée sur fonds propres. La production d'énergie provenant de ces panneaux solaires permettra d'éviter annuellement l'émission de 500 tonnes de CO₂*.

En partenariat avec Davuister, sa filiale spécialisée entre autres dans les panneaux photovoltaïques, Luminus a installé 3 120 panneaux photovoltaïques sur un terrain non exploité de 1,4 hectares, chez NMC à Raeren. A cela s'ajoutent les 3 696 panneaux solaires sur quatre toitures des entrepôts de l'entreprise, en plus des 2 000 déjà présents. Au total, le site est donc aujourd'hui équipé de près de 9 000 panneaux, ce qui représente une capacité de 1 250 kWc en toiture et de 1 000 kWc au sol. L'installation compte 28 km de câbles et 32 onduleurs qui permettent de transformer le courant continu en courant alternatif.

La production des panneaux photovoltaïques, à raison de 1 000 heures de fonctionnement par an, couvrira 18% de la consommation totale du site (qui est de 12 700 MWh/an).

La nouvelle installation produira environ 1 995 MWh, soit l'équivalent de la consommation de 400 ménages, et permettra d'éviter l'émission de près de 500 tonnes de CO₂* chaque année.

*par rapport à une turbine gaz vapeur classique émettant 456 kgCO₂/MWh (valeur en vigueur en Wallonie)



Au total, le site NMC de Raeren est équipé de près de 9 000 panneaux d'une capacité de totale de 2,2 MW.



De gauche à droite : Hubert Bosten, CEO de NMC ; Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus ; Paul De fauw, Président du Board Luminus ; Oliver Paasch, Ministre Président de la communauté germanophone ; Yves Noël, Président du conseil d'administration NMC ; Hans-Dieter Laschet ; ancien bourgmestre de Raeren.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

20 points de recharge électrique installés chez bpost par Newelec

En juillet 2018, Newelec, l'une des filiales de Luminus, a installé dix bornes de recharge, soit vingt points de charge, à Ghlin-Baudour, dans la commune de Mons. Celles-ci sont couplées à un système de gestion qui permet d'optimiser les flux de recharge afin de limiter les pointes de consommation.

Les dix bornes sont utilisées pour recharger les véhicules utilitaires électriques de bpost. Grâce à cette vingtaine de camionnettes électriques, bpost livre non seulement le courrier sans émission de gaz et particules fines mais réduit ainsi de manière générale les émissions de CO₂ de son parc automobile.

Ces bornes sont couplées à un système de load management, afin d'éviter les pointes de consommation tout en régulant les appels de puissance, pour permettre au site d'être toujours approvisionné en énergie d'une manière optimale. Le système mis en place permet en toute autonomie de prioriser et gérer les flux de recharge en fonction des différentes tournées. Ce qui permet d'avoir des véhicules chargés à tout moment pour entamer la distribution du courrier et des colis.

Au total, Newelec a installé près de 100 points de charge en 2018.



Deux bornes, soit quatre points de charge, installées chez bpost.

[Retour vers "Solutions énergétiques"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Continuité de fourniture et sécurité d'approvisionnement

Les faits marquants chez nos clients

Deux nouveaux moteurs diesel pour l'hôpital d'Ostende

Sécurisation de la fourniture d'électricité chez Sabca

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

Les faits marquants sur nos sites

Neuf moteurs diesel sur le site de Ringvaart

Remise en service provisoire du cycle combiné de Gand-Ham

Remise sur le marché anticipée du cycle combiné de Seraing

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

Les enjeux

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

Luminus contribue à la sécurité d'approvisionnement du pays en valorisant la flexibilité de ses clients, en leur proposant des services de sécurisation de leurs installations. Mais aussi grâce à la flexibilité et à la fiabilité de ses centrales alimentées en gaz naturel, qui participent à l'équilibre production/consommation.

Les process

Des offres spécifiques pour les entreprises



Quality



Secure your energy



Safety

Luminus propose aux entreprises plusieurs offres contribuant à la continuité de fourniture, sur le site même du client ou via différents types de contrats.

Une offre de flexibilité permet aux clients dont la consommation est modulable ou disposant de capacités de production 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. Les clients sont rémunérés en fonction de la flexibilité rendue disponible pour le gestionnaire du réseau de transport.

Une offre de rénovation/remplacement des cabines haute-tension vétustes, qui représentent un risque pour l'alimentation électrique du client.

Les services rendus au gestionnaire du réseau de transport d'électricité

Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia, qui contribuent à l'équilibre du réseau et à la sécurité d'approvisionnement du pays :

- une fonction de « responsable d'équilibre » en temps réel ;
- une réponse aux appels d'offres pour la fourniture, en temps réel et à très court terme, des réglages primaire et secondaire et de la réserve tertiaire ;
- une garantie de fourniture de capacités de réserve stratégique durant les mois d'hiver.

[En savoir plus sur les services rendus à Elia](#)

Les indicateurs

Certaines données permettent de mesurer les performances et la contribution de l'entreprise à la sécurité d'approvisionnement.

Plusieurs unités peuvent être sollicitées par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage de l'unité sans source d'alimentation externe). Il s'agit de l'unité de Seraing et des deux cycles ouverts de Gand-Ham, dont les moteurs diesel sont testés chaque mois. Un test black-start a été réalisé à la centrale de Seraing à la demande d'Elia le 30 juin 2018, avec une évaluation positive.

Durant l'hiver 2017-2018, la centrale de Seraing a participé à la réserve stratégique mise en place par le gouvernement afin de sécuriser l'approvisionnement d'électricité. Le cycle combiné de Seraing a subi plusieurs tests de démarrage, qui se sont tous révélés concluants. Tous les tests de démarrage surprise demandés par Elia en 2018 ont été couronnés de succès.

D'autres centrales thermiques ont permis d'enregistrer un taux de succès élevé aux enchères des services systèmes. Ainsi, le taux de succès aux enchères hebdomadaires des réserves primaire et secondaire (R1/R2) s'élève à 56%. Sur le marché des enchères mensuelles de la réserve tertiaire (R3), les cycles ouverts ont été souvent sélectionnés.

Black-start : tests planifiés réussis	1/1
Réserve stratégique : tests surprise réussis	1/1
Réserve stratégique : tests planifiés réussis	2/2

Pour en savoir plus...

[Sécurité des installations](#)

[Empreinte carbone](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Les services rendus au gestionnaire du réseau de transport d'électricité

Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia, qui contribuent à la sécurité d'approvisionnement.

(1) Une fonction de « responsable d'équilibre », assurée en temps réel, à hauteur des volumes consommés par ses clients. En tant que fournisseur, 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, si une capacité de production supposée disponible n'est pas en mesure de produire l'énergie requise par les réseaux. En effet, un défaut de fourniture cumulé à d'autres peut avoir des effets sur l'équilibre global du système.

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

- d'estimer au mieux la consommation des clients, à court, moyen et long terme
- d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable
- d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts, cogénérations...) pour compenser les aléas de la production renouvelable et les fluctuations de la demande.

(2) 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.

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.

Luminus peut également fournir la réserve tertiaire grâce aux contrats de flexibilité signés avec certains clients.

(3) 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.

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITÉ DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Sécurisation de la fourniture d'électricité et réduction de l'empreinte écologique de Sabca

En 2018, l'entreprise Sabca a choisi Luminus pour sécuriser ses installations électriques et réduire son empreinte écologique. Sabca a bénéficié d'une approche multi-services, très facilitante du point de vue de la mise en oeuvre de l'ensemble des prestations prévues : une cabine haute-tension neuve a été installée, une partie des équipements électriques modernisés et plus de 4 000 panneaux photovoltaïques posés.

En novembre 2018, l'une des filiales de Luminus spécialisée dans l'ingénierie électrique, Newelec, a procédé à l'installation d'une nouvelle cabine à haute-tension, afin de sécuriser la fourniture d'électricité sur le site de Bruxelles. Le réseau d'approvisionnement a été sécurisé.

A fin 2018, Davister avait installé plus de 4 000 des 4 700 panneaux photovoltaïques prévus au total. Ces panneaux ont une capacité de 1 293 kWc et produiront en moyenne 1 215 MWh par an. La quasi-totalité de l'électricité produite (98%) sera autoconsommée par la Sabca, ce qui lui permet de réduire ses coûts et son empreinte écologique. En effet, les panneaux sont répartis sur six toitures, sur une superficie de 15 000 m², soit plus de deux terrains de football.



Installation de la cabine haute-tension.



La pose des panneaux photovoltaïques a nécessité la rénovation des installations électriques sur une grande partie du site.

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Deux nouveaux moteurs diesels pour sécuriser l'alimentation électrique de l'hôpital d'Ostende

L'hôpital universitaire Sint-Jan d'Ostende bénéficie depuis avril 2018, grâce à ATS, d'une toute nouvelle installation destinée à pallier toute interruption de fourniture d'électricité.

La décision de modifier le système existant (deux groupes électrogènes de 250 kVa, qui ne sécurisaient qu'une partie des installations) a été prise par l'hôpital en 2016, et un appel d'offres européen a pu être remporté par ATS la même année.

Deux tous nouveaux moteurs diesels de 1 100 KVA chacun ont donc été installés par ATS, dans un bâtiment rénové situé au centre du site, afin de faciliter les connexions avec l'ensemble des bâtiments.

Le chantier a duré plus d'un an, compte tenu des contraintes spécifiques en termes de continuité de fourniture sur le site, et de la nécessité d'installer au total cinq transformateurs.



Trois personnes clés pour la bonne réalisation du projet : Wim Vandevijvere (Services techniques AZ Sint-Jan), Alex Kimps (Chef de projet ATS), et Nick Hubert (gestionnaire site ATS).

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Remise sur le marché anticipée du cycle combiné de Seraing

Le cycle combiné gaz de Seraing a été remis en service de façon anticipée le 15 octobre 2018, pour contribuer à la sécurité d'approvisionnement sur le réseau belge. Cette anticipation d'une quinzaine de jours a été rendue possible grâce à un arrêté royal, et à une modification des plannings de maintenance et des horaires de travail.

Fin mars 2018, le Conseil d'Administration a approuvé la remise sur le marché du cycle combiné gaz de Seraing, à l'issue du contrat signé avec Elia, afin de fournir au gestionnaire de réseau une capacité de réserve stratégique de 470 MW durant les mois d'hiver. En effet, l'évolution des prix sur les marchés de gros montrait que l'unité pourrait couvrir ses coûts fixes, à condition qu'aucune maintenance de type « grand entretien » ne soit nécessaire.

Les équipes de production se sont donc préparées à permettre la remise en service en mode cycle combiné à partir de novembre 2018. D'avril à novembre, l'unité devait pouvoir redémarrer en cas de black-out, sans alimentation externe, dans le cadre du contrat black-start signé avec Elia, soit en mode cycle ouvert.

L'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires à partir de septembre a conduit le gouvernement à autoriser par arrêté royal un redémarrage de l'unité à pleine puissance plus tôt que prévu. Les interventions de maintenance prévues sur un mois ont donc été réalisées en deux semaines. Les horaires de travail ont également été modifiés plus tôt que prévu, dès la remise en service.

Au total, l'unité a été sollicitée 1 176 heures entre mi-octobre et fin décembre. La production totale d'électricité a atteint 488 284 MWh, soit un total de 196 205 tonnes de CO₂.



Redémarrage du cycle combiné de Seraing, en octobre 2018.

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

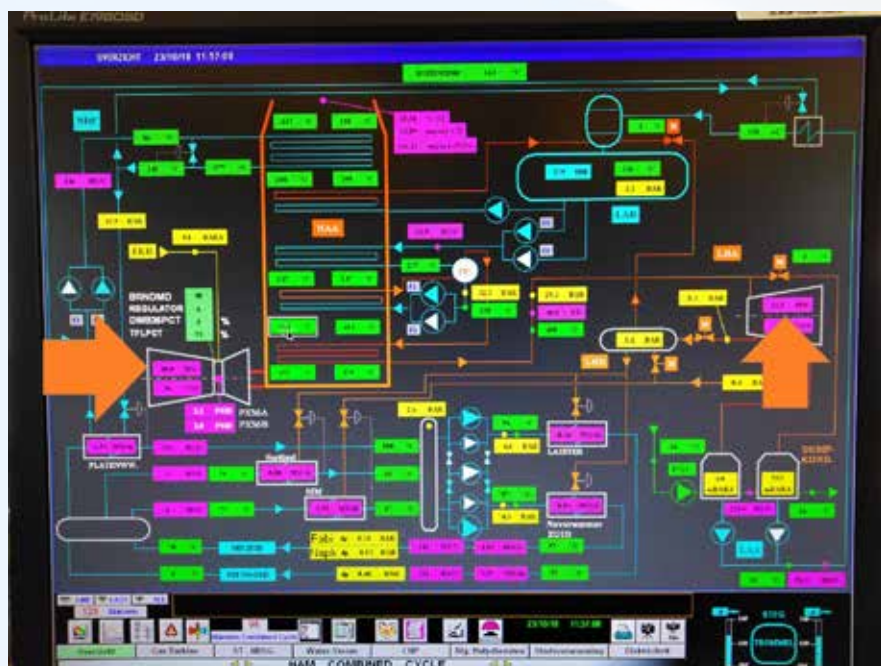
Remise en service provisoire du cycle combiné du site de Ham (Gand)

Le cycle combiné de Ham à Gand a été remis en fonctionnement fin octobre 2018 afin de contribuer à la couverture des besoins en électricité du pays.

L'arrêt définitif du cycle combiné de Gand-Ham avait été annoncé en 2016 et a pris effet le 31 octobre 2017. Cependant, Luminus a pris la décision, fin septembre 2018, d'étudier la possibilité de rouvrir temporairement cette unité de 52 MW, après analyse des conséquences de l'indisponibilité prolongée de plusieurs centrales nucléaires belges. Une autorisation officielle de redémarrage temporaire a été accordée par arrêté royal le 21 octobre 2018.

L'unité n'ayant pas encore été démantelée, quelques semaines d'interventions et de tests ont permis de la remettre en service. Pour permettre l'exploitation de cette unité, deux contre-maîtres ont dû accepter de retarder ou de revenir temporairement sur leur départ à la pension. Il a fallu également restaurer un horaire en 24h sur 24h, 7 jours sur 7, jusqu'à fin mars 2019.

L'unité a pu alimenter le réseau à partir du 29 octobre 2018. Elle a fonctionné pendant la plus grande partie des mois de novembre et décembre.



Ecran de redémarrage du cycle combiné de la centrale de Gand-Ham.

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Installation de neuf moteurs diesel sur le site de Ringvaart en moins de deux semaines

Neuf moteurs diesel ont été installés sur le site de Ringvaart, durant trois mois, pour contribuer à la réserve tertiaire mobilisée par Elia, en raison du manque d'unités de réserve disponibles sur le territoire belge en fin d'année.

En octobre 2018, Luminus et sa principale filiale, ATS, ont installé neuf moteurs diesel sur le site de Gand Ringvaart. Ceux-ci ont été temporairement raccordés au réseau afin de contribuer à l'équilibre production-consommation et à la sécurité d'approvisionnement du pays. Un permis temporaire a été accordé à cet effet par le gouvernement flamand.

Au total, les neuf moteurs, d'une puissance cumulée de 8 MW, ont fonctionné moins de dix heures de novembre à décembre 2018 (ainsi qu'en janvier 2019). Ils n'ont en effet été mis en marche que lors des tests d'installation ou de démarrages demandés par Elia, dans le cadre de la fourniture de la réserve tertiaire, pour laquelle ils ont été sélectionnés durant trois mois.

Environ 28 tonnes de CO₂ ont été émises à l'occasion de ces essais, en 2018. Les moteurs ont été démontés en février 2019.



Neuf moteurs diesel de 8 MW ont été installés sur le site de Ringvaart en moins de deux semaines.

[Retour vers "Continuité de fourniture"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

PRATIQUES COMMERCIALES

QUALITE DE SERVICE

CLIENTS VULNERABLES

SOLUTIONS ENERGETIQUES

-- Foyer Anderlechtois

-- CPE Renowatt

-- Isolation chez Damiaan

-- Relighting chez EOC

-- Cogénération chez UCB

-- Cogénération ViskoTeepak

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- Panneaux photovoltaïques chez NMC

-- Chargeurs électriques chez Bpost

CONTINUITE DE FOURNITURE

-- Cabine HT Sabca

-- Hôpital d'Ostende

-- Cycle combiné de Seraing

-- Cycle combiné de Ham

-- Neufs moteurs diesel

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Innover et investir

Les faits marquants

Cinq acquisitions

Création du consortium LuWa

Les enjeux



Face à l'enjeu de la diminution de la consommation et à la dégradation des marges dans les métiers traditionnels de l'entreprise, la stratégie de Luminus consiste à se développer dans les services énergétiques et les énergies renouvelables.

L'innovation est l'une des clés du développement d'une entreprise, a fortiori dans un secteur où les attentes des clients évoluent fortement. Les progrès technologiques sont permanents, à tous niveaux : sources d'énergie respectueuses de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques efficaces, rapides et pratiques, permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation...

Les process

Pour développer ses nouveaux métiers, Luminus se doit d'innover en permanence et d'acquérir de nouvelles compétences. Cela suppose de dédier une part des moyens financiers, humains et techniques à la préparation du futur.

A cet effet, Luminus avait lancé dès 2016 un programme intitulé Power to Innovate, avec trois objectifs :

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

Ce programme avait donné lieu à l'organisation d'un concours en ligne, auquel a participé plus de la moitié du personnel. Plus de 80 start-up virtuelles avaient été développées avec le soutien actif du management, qui a débloqué les ressources pour prototyper les trois start-up lauréates.

L'évolution de la culture de l'entreprise a également été stimulée par l'organisation d'un cycle de conférences sur l'innovation, à destination du middle management.

Elle s'est poursuivie avec la création d'un « accélérateur » d'innovation, appelé #NEXT, doté d'une gouvernance propre. Cette structure permet de détacher des salariés, durant une durée de minimum trois mois, afin de leur donner l'occasion de développer leurs prototypes, avec l'appui de start-it@KBC. Les projets sont sélectionnés par un comité incluant des experts externes, ainsi que deux dirigeants des filiales de Luminus.

En 2018, une quinzaine de volontaires ont pu travailler pour #Next. Une dizaine d'idées ont été prototypées, dont trois ont été sélectionnées pour industrialisation.

Luminus sponsorise également un deuxième accélérateur de start-ups, externe, Whatfactory Lumino, spécialisé dans les énergies, les bâtiments et la mobilité « intelligente ».

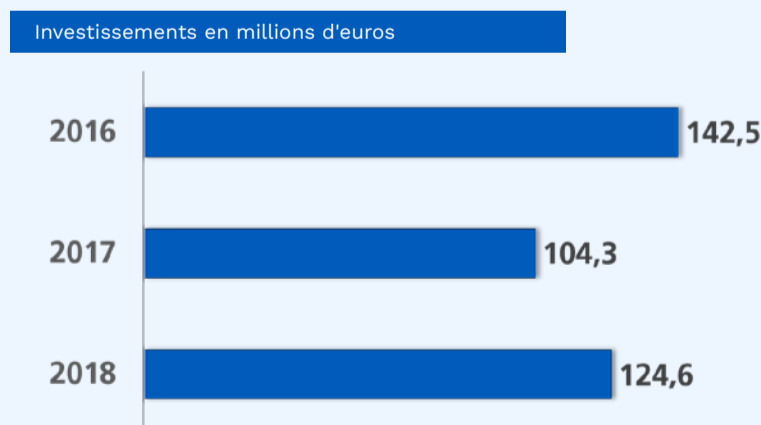
Les indicateurs

124,6 millions d'euros investis en 2018, dont 67% dans les énergies renouvelables

En 2018, les investissements de Luminus s'élèvent à 124,6 millions d'euros, dont 83 millions ont été consacrés aux énergies renouvelables, soit 67% des investissements consentis.

22 éoliennes ont ainsi été construites sur les sites de Brugge, Zeebrugge, Geel Laakdal, Fernelmont, Ghlin, Fri Pharma, Dow Corning, ainsi qu'à Eeklo et Lierneux. Sur ces deux derniers sites, la construction des parcs s'est achevée en 2019.

Ces investissements incluent également l'acquisition du capital de la société Mega Windy cvba, qui possédait un parc opérationnel de trois éoliennes à Kalmthout, ainsi qu'un portefeuille de projets éoliens à différents stades de développement.



Source : Luminus (équivalent standard BEGAAP).

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

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2018, Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 3,35 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2018 dans les énergies renouvelables est estimée à 11,28 millions d'euros.

Pour en savoir plus...

Résultats financiers

Solutions énergétiques

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

-- Cinq acquisitions

-- Consortium LuWa

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Quatre acquisitions réalisées dans les services et une acquisition dans l'éolien onshore

En 2018, Luminus a poursuivi sa transformation pour devenir le premier fournisseur de solutions énergétiques innovantes et durables et maintenir son leadership dans l'éolien onshore.

Cette volonté d'étendre nos offres de services énergétiques, pour nos clients résidentiels et entreprises, s'est traduite par quatre acquisitions réalisées via nos filiales :

- l'acquisition en mai 2018, par ATS, d'une participation majoritaire au sein de la société Naessens HVAC NV, spécialisée en HVAC ;
- l'acquisition en juin 2018, par la société Gezel 2, filiale d'ATS, de 100% de la société Chauffage ACAR NV spécialisée en HVAC, canalisations industrielles et installations sanitaires ;
- l'acquisition en décembre 2018, par ATS, d'une participation majoritaire dans la société Elektro André Gevaert bvba, active dans l'installation, la distribution la livraison et l'entretien d'installations et de composants électriques dans la région de Roulers, en Flandre occidentale ;
- l'acquisition de l'entreprise Holding Léonard & Fils sprl et Chauffage Lemaître Stéphane, spécialisées en installations HVAC, par l'intermédiaire de notre filiale Dauvister, en décembre 2018.

Luminus a également acquis 100% du capital de la société Mega Windy cvba, qui possédait un parc opérationnel de trois éoliennes à Kalmthout, ainsi qu'un portefeuille de projets éoliens à différents stades de développement.

[Retour vers "Innovation"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

-- Cinq acquisitions

-- Consortium LuWa

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

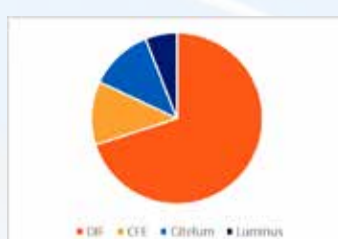
Contact: csr@luminus.be.

76% d'économies d'énergie pour le réseau autoroutier wallon grâce au consortium LuWa

Le consortium LuWa, composé de Citelum, Luminus, CFE et DIF, a remporté le contrat de conception, modernisation, financement, gestion et maintenance des équipements d'éclairage public des grands axes (auto)routiers de la région wallonne. Un projet de grande envergure, qui prévoit le renouvellement de 100 000 luminaires sur 2 700 kilomètres, durant les quatre premières années du contrat.

A la suite d'un appel d'offres européen lancé par la SOFICO (Société wallonne de Financement Complémentaire des infrastructures), le consortium LuWa a remporté le marché « Plan Lumières 4.0 » de la Région Wallonne. LuWa avait été déclaré « preferred bidder » fin octobre, avant de se voir attribuer le marché le 14 décembre 2018, avec une période de standstill de 15 jours ouvrés. Le contrat a été officiellement signé le 13 février 2019.

Le consortium LuWa



Un contrat de 20 ans pour réduire de 76% la consommation d'énergie du réseau autoroutier wallon

Le contrat de 20 ans signé avec SOFICO porte sur la conception, la modernisation, le financement, la gestion et la maintenance des équipements d'éclairage public du réseau routier structurant de la Région wallonne. Il s'agit de l'un des plus importants partenariats publics-privés mis en œuvre au niveau belge.

Ce projet comprend :

- la conception et la mise en œuvre d'un système d'éclairage intelligent sur 2 700 km de voirie, dont 400 km d'échangeurs ;
- le remplacement de 100 000 lampes au sodium par des luminaires LED au cours des quatre premières années ;
- la mise en conformité et remplacement de 780 cabines d'alimentation électrique ;
- la reconstruction partielle des réseaux électriques ;
- la mise en place d'une Gestion Technique Centralisée et d'une Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur ;
- la gestion et l'entretien des installations ;
- le financement de l'ensemble des prestations.

La phase de modernisation permettra d'économiser 76% de la consommation d'énergie, soit près de 1,3 milliard de kWh, tout en réduisant la pollution lumineuse. Newelec, l'une des filiales de Luminus, prendra en charge la grande majorité des travaux sur les cabines électriques de moyenne et basse tension.

L'éclairage sera télé-géré et pourra être adapté aux conditions météorologiques, au trafic, aux travaux et interventions sur la voirie, pour améliorer la sécurité. Pour ce faire, 3 000 capteurs de différents types seront déployés sur le réseau routier par Citelum. Les luminaires LED haute performance choisis offriront un rendu des couleurs plus précis pour une visibilité, un confort et une sécurité des usagers nettement améliorés.

Tout est prévu pour limiter au maximum la gêne au trafic, avec une maintenance et des travaux effectués uniquement durant la nuit sur les axes les plus denses. A terme, l'objectif est d'atteindre un taux de disponibilité des équipements de plus de 99% et de délivrer une qualité de service et d'exploitation irréprochable.

Ce projet permettra la création de près de 400 emplois et prévoit 100 000 heures de formation. L'ensemble des intervenants sera sensibilisé aux règles de Santé Sécurité Environnement. De plus, 5% du marché est réservé à des entreprises en insertion.

PROTECTION DE LA BIODIVERSITE

Conscient de la sensibilité de la faune et de la flore à la pollution lumineuse, le Groupement LuWa a fait réaliser une Evaluation Appropriée des Incidents par le département d'Ecologie de l'Université de Liège. Celle-ci reprend les études réalisées précédemment, notamment par le SPW, et y ajoute des recommandations en matière de protection des zones sensibles.

Le Groupement LuWa prend à son compte ces recommandations, notamment :

- l'utilisation de températures de couleur de 2 800 K, moins nocives pour les chiroptères, à proximité des zones sensibles ;
- le choix de luminaires n'éclairant pas à l'horizontale ;
- l'abaissement au maximum de la hauteur des mâts ;
- la réduction de l'intensité lumineuse à proximité des zones sensibles, jusqu'à l'extinction à certaines heures si besoin.

Le Groupement LuWa a sélectionné les solutions innovantes permettant d'atteindre le meilleur compromis entre sécurité des usagers et respect du cycle nocturne de la faune et de la flore environnante.

Température de couleur et distribution spectrale

Le Groupement LuWa tient compte de l'impact de la température de couleur sur la vie animale à proximité du réseau structurant.

En effet, les différents groupes faunistiques ne réagissent pas de la même manière lorsqu'ils sont exposés à des lumières artificielles durant la nuit. Ces réactions sont aussi différentes en fonction du type de lampe dont il est question.

- Les amphibiens anoures (crapauds, grenouilles, rainettes, etc.) sont attirés par toutes les lampes alors que les urodèles (salamandres, tritons, etc.) les fuient.
- Une partie des chiroptères (chauves-souris) fuit les lampes et plus particulièrement celles qui émettent des UV, alors que d'autres espèces tolèrent les lampadaires et s'en servent pour chasser aux alentours.
- Les insectes sont fortement attirés par les lampes émettant de la lumière dans le bleu et l'ultraviolet.
- Les oiseaux peuvent être attirés par des lumières chaudes (grande longueur d'onde) et puissantes, surtout lors des migrations.

COMPOSITION DU CONSORTIUM

Le consortium LuWa rassemble trois principaux actionnaires, dont deux partenaires industriels :

- **Le groupe EDF, à hauteur de 18%, avec une part de 12% pour Citelum et de 6% pour Luminus**

Citelum, filiale du groupe EDF, développe son expertise de l'éclairage intelligent dans les domaines de la signalisation routière, des mises en lumière et des services urbains connectés : vidéoprotection, gestion du trafic, stationnement intelligent, recharge de véhicules électriques, Li-Fi, capteurs de qualité de l'air et la plateforme numérique de gestion des services MUSE®. Plus de 1 000 collectivités et industries dans le monde ont déjà fait confiance à Citelum : Mexico, Santiago du Chili, Copenhague, Barcelone, Naples, Dijon, Sète...

- **Le groupe industriel belge CFE, à hauteur de 12%**

Côté sur Euronext Brussels, CFE est actif dans les secteurs du dragage, de la construction, de l'environnement, du contracting et de la promotion immobilière. CFE est présent dans le monde entier et dispose d'une expérience importante dans le domaine des PPP, en particulier en Belgique.

- **Le gestionnaire de fonds d'investissements néerlandais DIF, à hauteur de 70%**

DIF a déjà investi 2 milliards € dans plus de 180 PPP, concessions ou projets énergie renouvelable en Europe occidentale.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

-- Cinq acquisitions

-- Consortium LuWa

ENVIRONNEMENT

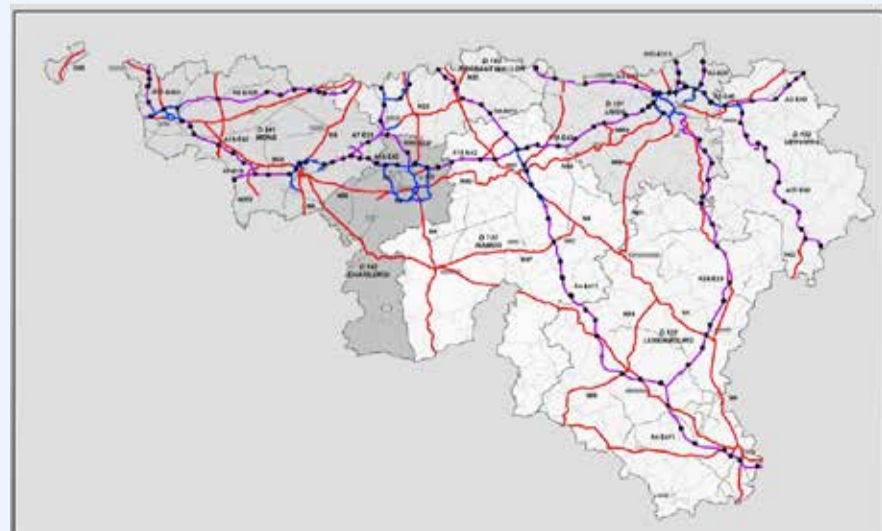
RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Le projet prévoit le remplacement de 100 000 lampadaires par des luminaires LED, sur 2 700 kilomètres de routes et autoroutes wallonnes.

Les enjeux environnementaux

Empreinte carbone

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, 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.

Cela s'inscrit aussi dans la stratégie de Luminus - devenir le premier partenaire énergétique en Belgique.

Empreinte carbone

Energies renouvelables

Le développement raisonné des énergies renouvelables est un moyen de lutter contre le réchauffement climatique, malgré leur caractère difficilement prévisible longterm à l'avance. Luminus entretient, rénove et développe ses capacités de production d'énergie renouvelable par souci environnemental mais aussi économique.

- Les centrales hydro-électriques représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme ;
- L'éolien terrestre est une technologie assez proche de la maturité économique ;
- Les panneaux solaires contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

Energies renouvelables

Sécurité des installations

La production et la fourniture d'énergie représentent une activité clé du point de vue économique et social. Préserver l'intégrité et le bon fonctionnement des sites industriels comme administratifs de Luminus est donc essentiel.

En cas d'accident industriel (rupture d'une conduite de gaz par exemple), les conséquences sur la santé du personnel, les riverains ou l'environnement peuvent être importantes.

NB : 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).

Sécurité des installations

Protection des écosystèmes

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 de 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).

Protection des écosystèmes

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabet

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Energies renouvelables

Faits marquants hydrauliques

Achèvement de la rénovation de la centrale d'Ampsins



[Lire la suite](#)

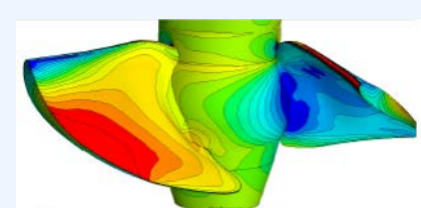
Faits marquants éoliens

Un premier parc éolien en zone industrielle en Wallonie



[Lire la suite](#)

Préparation du chantier de la grande rénovation de Monsin



[Lire la suite](#)

Ouverture d'une deuxième antenne EDF Renewables



[Lire la suite](#)

Notre croissance dans l'éolien, en images

Vidéo réalisée à l'occasion de la réunion de tous les salariés en novembre 2018, pour mettre en valeur notre développement dans l'éolien.



Les enjeux



Le développement raisonné des énergies renouvelables est un moyen de lutter contre le réchauffement climatique, malgré leur caractère difficilement prévisible longtemps à l'avance.

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

- Les centrales hydro-électriques représentent un apport d'énergie renouvelable assez prévisible à court terme ;
- L'éolien terrestre est une technologie assez proche de la maturité économique ;
- Les panneaux solaires contribuent à réduire l'empreinte écologique des bâtiments.

Le process

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

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

Pour maintenir ses centrales hydro-électriques en exploitation, Luminus poursuit leur rénovation, en conformité avec la législation.

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

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est d'au moins cinq ans, depuis 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. Seules les éoliennes de moins de 3 MW en zone industrielle peuvent parfois être opérationnelles en trois ou quatre ans.

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

Phase 2 - Procédure d'octroi de permis : cette phase de onze mois minimum est consacrée aux procédures administratives régionales 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.

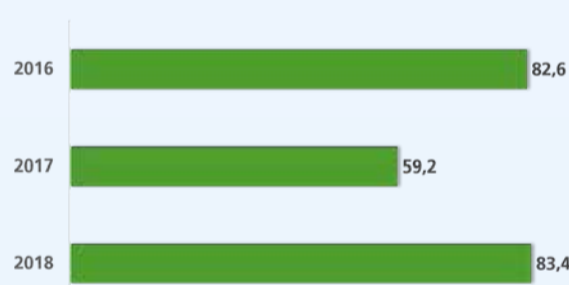
Les indicateurs

83 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables

En 2018, Luminus a pu encore renforcer son leadership dans l'éolien onshore. Sa capacité totale est passée de 376 MW à 440 MW, soit une augmentation de 17%, pour un total de 186 éoliennes.

Le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables, avec la finalisation de la mise à niveau de la centrale hydro-électrique d'Ampsins, s'élève à 83,4 millions d'euros.

Investissements dans les énergies renouvelables en millions d'euros



Source : Luminus. Standard BEGAAR. Les chiffres ci-dessus n'intègrent pas les montants investis par les tiers investisseurs.

25 nouvelles éoliennes en 2018, 186 au total

22 éoliennes ont été construites en 2018 et 3 acquises.

La capacité de production totale est passée de 376 MW à 440 MW, soit une augmentation de 17%, pour un total de 186 éoliennes.

En un an, 22 éoliennes ont été construites, à Brugge, Zeebrugge, Geel Laakdal, Fernelmont 2, Eeklo (4 sur 6), Lierneux (5 sur 6), Ghlin, Fri Pharma Gembloux et Dow Corning Sene. e.

De plus, trois éoliennes déjà opérationnelles ont été acquises à Kalmthout.

Parc éolien au 31 décembre



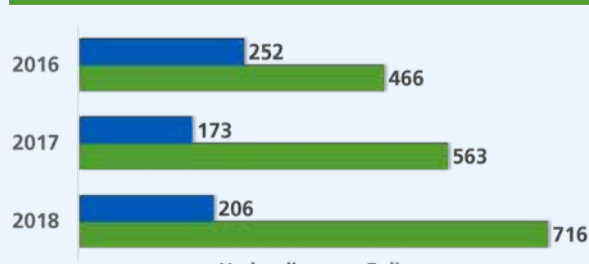
Source : Luminus.

Production d'énergie renouvelable en hausse (+25,3%)

En 2018, la production d'électricité éolienne de Luminus a connu une nouvelle hausse (+27,2%), du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement. Elle a atteint 716 GWh.

En 2018, le parc hydro-électrique a produit au total 206 GWh, soit une hausse de 19,1%. Ce chiffre reste inférieur à la moyenne annuelle du parc hydro-électrique de Luminus, en raison d'une faible hydraulicité de juillet à novembre.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Reporting certificats verts.

18 nouvelles demandes de permis

En 2018, 18 demandes de permis ont été déposées, pour un total de 134 MW. Ces demandes concernent les communes de Bassenge, Bastogne, Biringen, Eeklo, Evergem, Florinçhamps, Gaurain-Ramecroix, Ghlin, Nives, Seneffe, Zelzate, ainsi que les terrains industriels d'entreprises comme les Câbleries Namuroises, Décathlon, NRB, etc.

En savoir plus sur...

[Empreinte carbone globale](#)

[Dialogue avec les parties prenantes](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Inauguration de la première éolienne construite sur un site industriel en Wallonie

En 2018, Luminus a construit la première éolienne sur un parc industriel en Wallonie, sur le terrain de l'entreprise Fri-Pharma. Cette éolienne de 2,2 MW permet à Fri-Pharma de réduire ses coûts et son empreinte carbone.

Le 25 octobre 2018, Luminus a inauguré la première éolienne construite sur un parc industriel en Wallonie. Celle-ci est située sur le terrain de Fri-Pharma, dans le zoning Créalys, à Gembloux. Willy Borsus, Ministre-Président de la Wallonie, Jean-Luc Crucke, Ministre wallon de l'Énergie, ainsi que des représentants de l'entreprise GSK étaient présents pour l'inauguration.

L'éolienne permettra à la société Fri-Pharma, spécialisée dans la construction et l'exploitation d'entrepôts frigorifiques pour des tiers, de réduire sa facture énergétique ainsi que son empreinte carbone. Fri-Pharma consomme environ 2 200 MWh par an et devrait absorber environ 66% de la production d'électricité fournie par l'éolienne, via la ligne directe construite à cet effet.

Au total, cette éolienne de 2,2 MW devrait produire environ 5 000 MWh par an, ce qui permet de réduire la facture énergétique d'environ 70 000 euros par an. Le reste de l'énergie produite alimentera le réseau de distribution.

Fri-Pharma a également fait appel à d'autres solutions énergétiques proposées par le groupe Luminus. En particulier l'installation d'un groupe de secours de 800 kVA est prévue pour le début de l'année 2019.



Construction de l'éolienne du site de Fri-Pharma.

[Retour vers "Énergies renouvelables"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Création d'une deuxième antenne à Tournai pour la maintenance de 26 éoliennes

La création d'une deuxième antenne de la filiale EDF Renewable Services Belgium dans la région de Tournai permet d'assurer une maintenance de proximité pour 26 éoliennes supplémentaires.

EDF Renewable Services Belgium, la filiale commune de EDF Renewable Services et de Luminus, propose des services d'exploitation et de maintenance de parcs éoliens et solaires. La filiale propose des contrats incluant un contrôle à distance 24h/24 des installations, une garantie de disponibilité et un travail conjoint avec les clients pour améliorer les performances des parcs. Elle est compétente pour plusieurs types de machines, notamment Enercon, Servion et Vestas.

La création de cette seconde antenne, situé à Froyennes, dans la commune de Tournai, en septembre 2018, permet d'assurer la maintenance de 26 éoliennes supplémentaires. Celles-ci viennent s'ajouter aux 33 éoliennes déjà entretenues par l'antenne de Villers-le-Bouillet, créée en 2015.

Au 31 décembre 2018, EDF Renewable Services Belgium assurait donc la maintenance de 60 éoliennes, soit une puissance de 130,5 MW.

A sa création, la joint-venture employait 4 personnes. Aujourd'hui, celle-ci s'est largement développée et compte 18 employés, soit 13 personnes à Villers-le-Bouillet et 5 personnes dans sa deuxième antenne à Froyennes.

Le 6 septembre 2018, Luminus et EDF Renewable Services ont inauguré leur deuxième antenne d'exploitation-maintenance à Froyennes, à proximité de Tournai. L'antenne est installée dans les locaux de l'Agence de Développement territorial, IDETA, dont la filiale ELSA avait établi un partenariat avec Luminus en 2017. Ce partenariat a permis la création de la société e-NosVents, détenue à 60% par Luminus et à 40% par ELSA.

De gauche à droite : Philippe Robert, quatrième échevin à Tournai ; Wouter Holbrechts, Managing Director, EDF Renewables Belgium ; Jean-Luc Crucke, Ministre wallon du Budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports ; Marie-Christine Marghem, Ministre de l'Énergie, de l'Environnement et du Développement durable ; Pierre Wacquier, Président de l'Agence de Développement Territorial IDETA ; Thierry Muller, Directeur général EDF Renewables ; Grégoire Dallemagne, CEO Luminus ; Pierre Vandewattyne, Directeur général de l'Agence de Développement Territorial IDETA.

[Retour vers "Énergies renouvelables"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Centrale hydro-électrique d'Ampsin : achèvement de la mise en conformité électrique

La centrale hydro-électrique d'Ampsin a bénéficié d'un programme de rénovation sur trois ans, dont la dernière phase s'est déroulée de juin à novembre 2018. L'enveloppe totale des travaux a atteint 4,6 millions d'euros.

En 2018, le système de contrôle-commande de trois des quatre groupes hydrauliques a été remis à neuf. Ces chantiers ont pu intégrer le retour d'expérience issu de la rénovation du premier groupe hydraulique, réalisée en 2017. L'éclairage dans l'ensemble des bâtiments a également été entièrement rénové, ce qui permet de baisser de 20% la consommation d'énergie liée à cet usage.

La coordination efficace des équipes internes d'exploitation et de projets a permis de limiter l'arrêt des machines et de remettre en service chaque turbine une semaine avant la date prévue.

La conformité des installations au regard de la législation belge sur la protection des installations électriques a été contrôlée et certifiée par un organisme extérieur.

En 2019, le projet se terminera par la finition de l'architecture intérieure et la mise en peinture.

La rénovation menée sur trois années permet de maintenir en exploitation durant vingt années supplémentaires cette centrale hydroélectrique de 10 MW, en service depuis le début des années 60. Celle-ci produit en moyenne chaque année l'équivalent de la consommation d'électricité de 11 143 familles, sans émettre de CO₂.



L'interface homme-machine intuitive disponible sur les nouvelles armoires électriques d'Ampsin.



Placement du capteur de survitesse de la turbine.



Sur la photo de gauche, les anciennes armoires. Sur celle de droite, vue d'ensemble des nouvelles armoires.



[Retour vers "Énergies renouvelables"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Grande rénovation de la centrale de Monsin : un investissement record de 27,5 millions d'euros

La grande rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin, prévue de janvier 2019 à décembre 2020, permettra de prolonger sa durée de vie de plus de 35 ans. Pour cette centrale de 18 MW, qui a atteint l'âge de 65 ans, la cure de jeunesse coûtera 27,5 millions d'euros.

A l'issue du chantier, la centrale-hydroélectrique de Monsin produira, chaque année, environ 52 500 MWh d'énergie 100% renouvelable, soit l'équivalent de la consommation de 15 000 familles*. Le chantier 2019 prévoit en particulier de remplacer deux des trois turbines Kaplan par des modèles écologiques spécifiquement conçus pour la centrale de Monsin, afin de faciliter la dévalaison des poissons migrateurs.

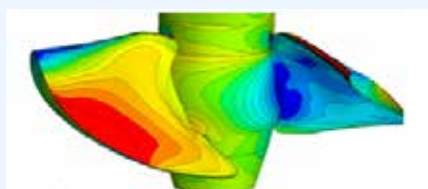
Le chantier de rénovation de la centrale hydro-électrique de Monsin a démarré en tout début d'année 2019. L'année 2018 a été consacrée à plusieurs tâches préparatoires, lancées dès que la décision d'investissement a été prise par le conseil d'administration, en mars 2018. Parmi celles-ci :

- la finalisation de la conception des nouvelles turbines écologiques, avec la société Andritz ;
- le détail du planning des activités, pour y inclure l'ensemble des équipements annexes à réviser (notamment les auxiliaires mécaniques et électriques, obsolètes) ;
- le lancement des appels d'offres et la passation des commandes ;
- les travaux de démantèlement des équipements de l'ancienne centrale thermique installée sur le même site.

L'installation des deux turbines écologiques doit contribuer à protéger plusieurs espèces de poissons lors du passage des turbines, en période de dévalaison. Cette amélioration est le résultat de la faible vitesse de rotation, de la réduction du nombre de pales de 4 à 3, du design de ces trois pales et de la réduction de tous les jeux entre pièces tournantes et statiques.

Les techniques utilisées durant le chantier de rénovation permettront de préserver la capacité de production de la troisième turbine qui continuera à fonctionner, durant une partie du chantier.

* Sur base de 3,7 MWh/an par famille.



Simulation de l'écoulement des fluides sur la nouvelle turbine écologique.

[Retour vers "Énergies renouvelables"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Empreinte carbone

Faits marquants sur nos sites

Evolutions du parc de production d'électricité

ISO 50 001 : certification de notre performance énergétique

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

Remise sur le marché du cycle combiné de Seraing

Optimisation énergétique sur le site de Gand-Ham

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

Démantèlement de l'unité thermique de Monsin

Raccordement du quartier Rabot au réseau de chauffage de Gand

[Lire la suite](#)

[Lire la suite](#)

Les enjeux



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. Mesurer et réduire l'empreinte carbone de l'entreprise s'inscrit dans la stratégie de Luminus - devenir le premier partenaire énergétique en Belgique.

Les process

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

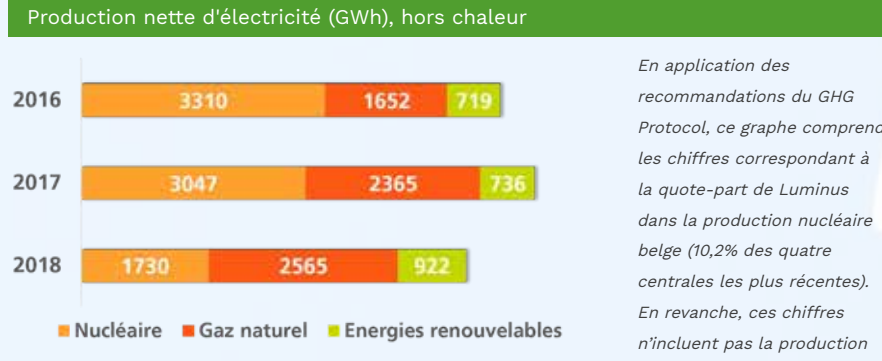
[Mesurer l'empreinte](#)

[Réduire l'empreinte](#)

Les indicateurs

Mix énergétique : production renouvelable et thermique en hausse du fait des indisponibilités nucléaires

En 2018, la production issue de sources renouvelables atteint 17,7% du total produit. La part du thermique (centrales alimentées en gaz naturel) s'établit à 49,2%, tandis que celle du nucléaire représente 33,1% du total.



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

La production d'énergie renouvelable est en hausse (+25,3%) en 2018 (+28,2% en deux ans), principalement grâce à la progression de la production d'électricité d'origine éolienne (+27,2%).

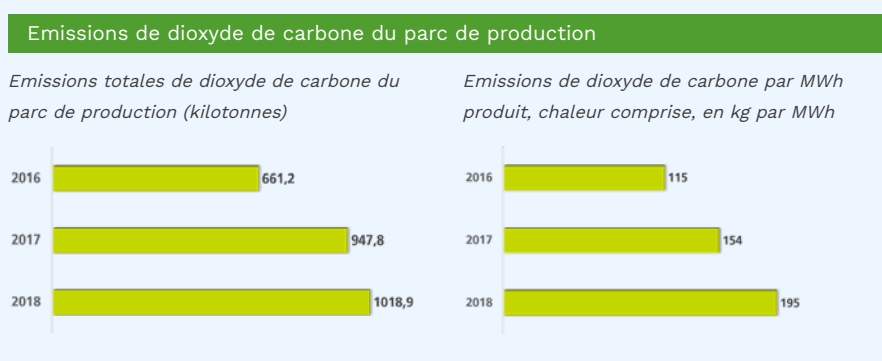
La production d'origine nucléaire utilisée par Luminus a fortement diminué (-43,2%) du fait de l'indisponibilité des centrales nucléaires belges dans lesquelles Luminus a une participation de 10,2% (environ dix mois d'indisponibilité au total pour ces quatre centrales).

La production d'origine thermique a atteint son niveau le plus élevé depuis 2011, soit une augmentation de +8,5% par rapport à 2017, en raison de :
 - l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges
 - du redémarrage du cycle combiné de la centrale de Seraing, à partir d'octobre 2018.

Emissions de dioxyde de carbone du parc de production en hausse, du fait de l'augmentation de la production des centrales gaz

Les installations de production thermiques de Luminus (CO₂, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils réglementaires 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 CO₂.



Les émissions directes de CO₂ des centrales gaz de Luminus sont en hausse (+7,5%), du fait de l'augmentation de la production d'origine thermique de l'entreprise (+8,5%).

Les émissions rapportées aux kilowattheure produit sont également en hausse (+26,6%), en raison de la progression de la part de la production thermique dans la production totale, elle-même en baisse de 15%.

Empreinte carbone globale : les différents scopes

L'ensemble des émissions générées par les activités de Luminus en Belgique s'élève à 5 732 kilotonnes d'équivalent-CO₂ en 2018, soit une baisse de 9% par rapport aux émissions 2017 (6 282 kilotonnes).

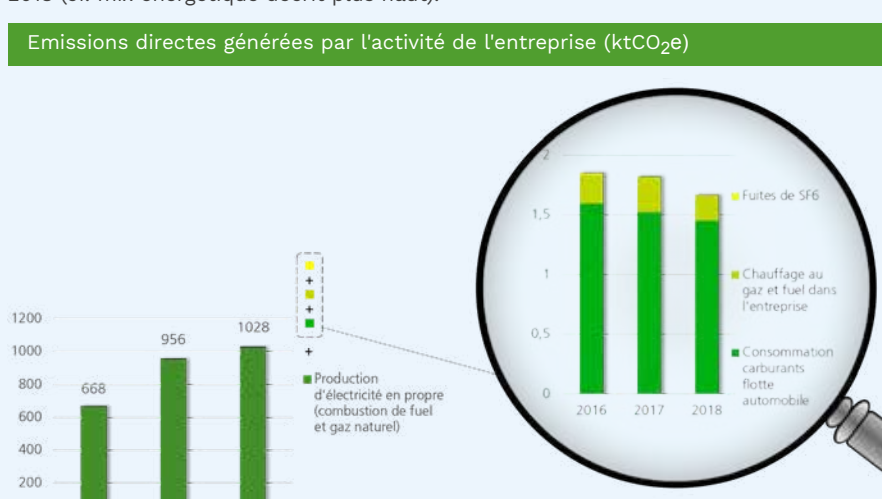
- L'évolution des différents scopes est contrastée :
- le scope 1 est en hausse (+7,5%) du fait de l'augmentation de la production d'électricité issue des centrales thermiques,
 - le scope 2 (consommation d'électricité dans les bâtiments) est en hausse (+9%) selon l'approche marché, et en très légère baisse (-1%) selon l'approche géographique,
 - le scope 3 est en baisse, principalement en raison de la diminution des ventes d'électricité aux clients finaux (-9%) et, en conséquence, des émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux (-37%).

Les émissions liées à la production d'électricité en propre (scope 1) représentent 18% du total de l'empreinte au lieu de 15% en 2017.

Les émissions liées à la vente de gaz aux clients finaux (scope 3) représentent 57% de l'empreinte totale au lieu de 55% en 2017, tandis que les achats d'électricité pour revente représentent 19% du total.

Scope 1 en hausse du fait de l'augmentation de la production des centrales alimentées en gaz naturel

Les émissions du scope 1 sont en hausse (+7,5%, à 1 028 ktCO₂e au lieu de 956 ktCO₂e), en raison de l'augmentation de la production des centrales thermiques en 2018 (cf. mix énergétique décrit plus haut).



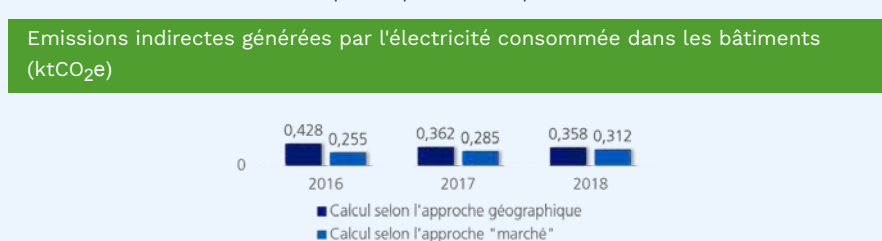
Les émissions totales du parc automobile sont en légère baisse (-4%) en raison d'une diminution de la consommation de carburants.

Les émissions liées au chauffage gaz/fuel dans les locaux occupés par l'entreprise ont baissé de 29%, en raison de l'absence de consommation de gaz dans les nouveaux locaux commerciaux situés à Liège.

Aucune émission de SF₆ n'a eu lieu en 2018, comme en 2017.

Scope 2 en hausse en raison du mix de Luminus, en dépit d'une baisse de la consommation électrique

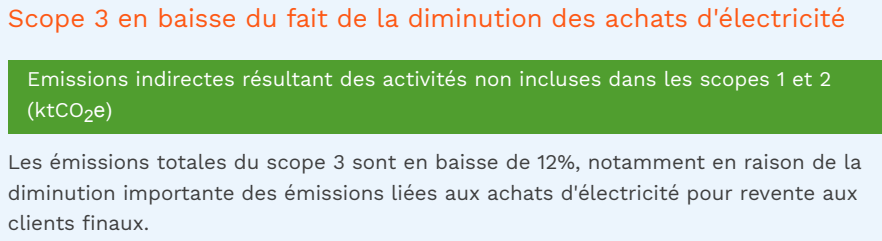
- Le scope 2 est calculé de deux façons différentes :
- selon l'approche "géographique", qui tient compte du facteur d'émission global de l'électricité injectée sur le réseau belge
 - selon l'approche "marché", qui tient compte du mix énergétique du fournisseur -- ici, c'est celui de Luminus, fournisseur de l'ensemble des bâtiments concernés, qui est pris en compte.



Les émissions de scope 2 sont en très légère baisse (-1%) selon le calcul "approche géographique" (0,358 ktCO₂e en 2018 contre 0,362 en 2017), malgré la hausse de l'intensité carbone du mix belge (selon les chiffres les plus récents communiqués par l'AIE (Agence Internationale de l'Energie), le facteur d'émission moyen du réseau belge était de 226 gCO₂/MWh en 2017, tandis que le facteur d'émission moyen de l'année précédente était de 197 gCO₂/MWh).

Les émissions de scope 2 sont en hausse (+9%) selon l'approche marché, en raison de l'augmentation du coefficient d'intensité carbone de Luminus (+27%).

Scope 3 en baisse du fait de la diminution des achats d'électricité



Les émissions de scope 3 sont en baisse de 12%, notamment en raison de la diminution importante des émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux.

Diminué. Les données finalisées s'établissent à 14 872 GWh pour 2018, contre 14 919 GWh pour 2017, soit 3 274 ktCO₂e émis en 2018 à ce titre.

Les émissions liées aux achats d'électricité, qui représentent 19% du total de l'empreinte, s'établissent à 1 085 ktCO₂e pour 2018. A méthode équivalente pour 2018 et 2017*, la baisse de ces émissions atteint -37%, principalement en raison de la baisse des ventes d'électricité aux clients finaux (-12%) et de l'augmentation de la production d'électricité de la centrale nucléaire de Tihange 1, dont Luminus rachète une partie. L'électricité achetée avait donc un facteur d'émission plus faible.

Les émissions liées à l'amont des achats de gaz et de fuel sont quasiment stables (+1%).

Le poste infrastructures et équipements augmente de 9%, principalement en raison de l'augmentation des amortissements des centrales nucléaires, hydro-électriques et éoliennes.

Les émissions liées aux achats de biens et services sont stables.

L'amont et l'aval du combustible nucléaire diminuent de 43% du fait de la baisse de production des quatre centrales nucléaires dans lesquelles Luminus détient une part de 10,2%.

*Les émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux ont été recalculées pour l'année 2017. Elles s'établissent à 1 713 ktCO₂e. Dans le rapport 2017, le chiffre publié ne tenait pas compte de l'origine de l'électricité acquise (pas de distinction entre cogénération, incinération, sources renouvelables ou nucléaire, la totalité des achats avait été assimilée au mix électrique belge).

En savoir plus sur...

[Energies renouvelables](#)

[Solutions énergétiques](#)

- FAITS MARQUANTS
- CHIFFRES CLES
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- 16 thématiques GRI --
- ETHIQUE ET CONFORMITE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- ENVIRONNEMENT**
- RENOUVELABLES
- Eolienne chez Fri-Pharma
- EDF Renewable Services
- Rénovation Ampsin
- Grande rénovation Monsin
- EMPREINTE CARBONE**
- Evolution parc de production
- Certification ISO 50 001
- Cycle combiné de Seraing
- Optimisation à Gand-Ham
- Démantèlement Monsin
- Quartier Rabot
- Mesure empreinte carbone
- Réduction de l'empreinte
- SECURITE INSTALLATIONS
- Bacs de rétention Ampsin
- PROTECTION ECOSYSTEMES
- Life 4 Fish
- Parc éolien de Lierneux
- Suivi à Héron
- Villers-le-Bouillet
- Recyclage des déchets
- Globetrotters

- RESULTATS FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES
- Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Evolutions du parc de production : les faits marquants

En 2018, plusieurs évolutions de la base installée de Luminus sont à noter :

- la centrale à **cycle combiné de Seraing** (470 MW) a redémarré le 15 octobre 2018 ; le 9 octobre, un arrêté royal avait autorisé le redémarrage anticipé de la centrale qui était initialement prévu pour le 1er novembre 2018, après expiration du contrat signé dans le cadre de la réserve stratégique ;
- la centrale à **cycle combiné de Gand-Ham** (52 MW), fermée depuis fin octobre 2017, a été remise en service à compter du 22 octobre 2018 ; un arrêté royal a été publié pour autoriser le redémarrage temporaire dès le 21 octobre 2018, compte tenu des tensions sur le réseau belge ;
- le **parc éolien** a progressé de 17% en puissance installée, avec la construction de 22 éoliennes et l'acquisition de trois éoliennes supplémentaires, pour atteindre 440 MW, soit un parc de 186 éoliennes opérationnelles à fin 2018.

Pour en savoir plus sur la remise en service provisoire du cycle combiné de Gand-Ham

[Lire la suite](#)

Pour en savoir plus sur le redémarrage anticipé du cycle combiné de Seraing

[Lire la suite](#)

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

ISO 50 001 : la certification obtenue en 2016 continue à produire ses effets

Pour que Luminus puisse conserver la certification ISO 50 001 obtenue en 2016, un plan d'action spécifique, destiné à systématiquement identifier toutes les sources d'économie d'énergie, doit être mis en œuvre et son avancement contrôlé régulièrement.

En 2018, le plan d'action a progressé sur plusieurs points :

- L'éclairage obsolète est systématiquement remplacé par un éclairage LED, sur l'ensemble des sites. Cela a notamment été le cas à Ampsin, où les travaux menés à l'occasion de la rénovation de la centrale hydro-électrique se sont terminés fin 2018. L'éclairage de la centrale hydro-électrique de Grands-Malades doit lui aussi être rénové. Les travaux ont commencé en mai 2018 et se poursuivront en 2019. Les sites de Ham et Ringvaart ont également bénéficié de travaux de rénovation de l'éclairage. A Ringvaart, toutes les lumières du bâtiment aéro-condensateur ont été remplacées par de l'éclairage LED, ainsi que les lumières des ascenseurs, du hall menant à la salle de réunion polyvalente, du hall des machines et une partie de l'entrepôt. A Ham, l'éclairage a été remplacé dans les ascenseurs ainsi que dans les couloirs du bâtiment administratif. Les travaux sur les sites de Ham et Ringvaart se poursuivront en 2019.
- L'utilisation d'un nouvel outil de suivi qui permet de comparer la production réelle des turbines éoliennes à leur capacité maximum.
- La réalisation d'audits énergétiques sur les sites de Ham et Ringvaart. Toutefois ces audits n'ont pas pu être achevés compte tenu de l'actualité sur le marché électrique (forte sollicitation des unités thermiques, remise en service du cycle combiné de Ham, etc.). Les résultats sont attendus dans le courant de l'année 2019.
- L'optimisation du réseau de chauffage urbain du site de Gand Ham grâce à un **réservoir tampon d'eau chaude**.



L'ancienne cuve de stockage de fuel du site de Gand-Ham transformée en réservoir d'eau chaude.



L'éclairage du site de Ringvaart a été remplacé par un éclairage LED.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Remise sur le marché anticipée du cycle combiné de Seraing

Le cycle combiné gaz de Seraing a été remis en service de façon anticipée le 15 octobre 2018, pour contribuer à la sécurité d'approvisionnement sur le réseau belge. Cette anticipation d'une quinzaine de jours a été rendue possible grâce à un arrêté royal, et à la modification des plannings de maintenance et des horaires de travail.

Fin mars 2018, le Conseil d'Administration a approuvé la remise sur le marché du cycle combiné gaz de Seraing, à l'issue du contrat signé avec Elia, afin de fournir au gestionnaire de réseau une capacité de réserve stratégique de 470 MW durant les mois d'hiver. En effet, l'évolution des prix sur les marchés de gros montrait que l'unité pourrait couvrir ses coûts fixes, à condition qu'aucune maintenance de type « grand entretien » ne soit nécessaire.

Les équipes de production se sont donc préparées à permettre la remise en service en mode cycle combiné à partir de novembre 2018. D'avril à novembre, l'unité devait pouvoir redémarrer en cas de black-out, sans alimentation externe, dans le cadre du contrat black-start signé avec Elia, soit en mode cycle ouvert.

L'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires à partir de septembre a conduit le gouvernement à autoriser par arrêté royal un redémarrage de l'unité à pleine puissance plus tôt que prévu. Les interventions de maintenance prévues sur un mois ont donc été réalisées en deux semaines. Les horaires de travail ont également été modifiés plus tôt que prévu, dès la remise en service.

Au total, l'unité a été sollicitée 1 176 heures entre mi-octobre et fin décembre. La production totale d'électricité a atteint 488 284 MWh, soit un total de 196 205 tonnes de CO₂.



Redémarrage du cycle combiné de Seraing, en octobre 2018.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Site de Gand-Ham : un réservoir d'eau chaude géant pour réduire les émissions

En 2018, sur son site de Gand-Ham, Luminus a transformé une ancienne cuve de stockage de fuel lourd en installation de stockage d'eau chaude. Ce réservoir de 4,5 millions de litres permet de réduire les émissions de CO₂ du réseau de chauffage urbain de Gand, le plus important de Belgique.

La conversion d'une ancienne cuve de fuel lourd en réserve d'eau chaude, sur le site de Gand-Ham, permet de réduire les émissions liées à l'alimentation du réseau de chauffage urbain de la ville de Gand. En effet, grâce à l'eau chaude stockée sur le site, qui permet d'alimenter le réseau durant la nuit et le weekend, les unités de cogénération peuvent fonctionner à plein régime seulement, durant la journée, ce qui sollicite moins les chaudières d'appoint, et permet de faire fonctionner les moteurs avec un rendement optimisé.

Ce fonctionnement à plein régime durant un nombre d'heures réduit optimise l'efficacité énergétique de l'installation, réduit le volume de gaz consommé et les émissions de CO₂ associées.



Une ancienne cuve de stockage de fuel lourd (au milieu de la photo) a été transformée en installation de stockage d'eau chaude pour réduire les émissions liées à l'alimentation du réseau de chauffage urbain de la ville de Gand. Une paroi isolante extérieure entoure la cuve pour préserver la chaleur.

L'installation de stockage de 4,5 millions de litres d'eau chaude agit comme une batterie gigantesque (120 MWh). Celle-ci permet de couvrir la consommation nocturne à hauteur de 12 MWth.

Le réseau de chaleur de la ville de Gand, le plus étendu du pays, permet déjà d'éviter l'émission de 350 tonnes de CO₂ par an, soit 34% des émissions par rapport à un chauffage traditionnel au gaz naturel.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Démantèlement de l'unité thermique de Monsin

Le chantier pour le démantèlement de la turbine de la centrale de Monsin a commencé en septembre 2018. La fermeture définitive de cette turbine avait été déclarée aux autorités le 1er avril 2015.

Pour Christophe Mestdagt, chef du bureau d'études à Seraing, en charge du projet : « Il s'agissait d'un chantier complexe car il fallait à la fois vider entièrement le hall turbine, y compris la structure génie civil en béton, et démonter une cheminée de plus de 40 mètres de haut. De plus, malgré un inventaire amiante et les contrôles effectués en amont, nous avons découvert de l'amiante additionnelle en cours de chantier après l'ouverture de certains capots. Le chantier a donc dû être suspendu durant un mois, le temps de trouver un désamianteur spécialisé et de faire approuver notre procédure de désamiantage. »

La cheminée a d'abord été découpée en morceaux et démontée de l'extérieur. Au 31 décembre 2018, la moitié de la cheminée avait déjà été démontée. Le démantèlement s'est terminé en février 2019.

Une grande partie des déchets liés au chantier ont été triés sur place. La gestion et le recyclage de ces déchets ont été confiés à un sous-traitant.

A noter que malgré la complexité du chantier, aucun accident ayant entraîné un arrêt de travail n'est à déplorer ni au sein du personnel ni chez les sous-traitants. De plus, le désamiantage a respecté les règles de sécurité et de respect de l'environnement imposées par les autorités.



Démantèlement de la cheminée de la turbine de la centrale de Monsin, en plusieurs étapes.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Après Tondelier, raccordement du quartier Rabot au réseau de chauffage urbain de Gand

La première phase du projet de raccordement du quartier Rabot s'est concrétisée en 2018, avec la connexion au réseau de 131 logements sociaux, sur un total prévu de 320 appartements.

Lors de la première des trois phases du projet Rabot, le 1er octobre 2018, 131 logements sociaux ont été raccordés au réseau de chauffage urbain de Gand. A terme, d'ici 2022, l'objectif du projet est de fournir 2,8 MW de chaleur via le réseau de chauffage urbain alimenté par le site de Gand-Ham.

Les deux unités de cogénération de la centrale de Gand-Ham, de 2,7 MW thermiques chacune, permettent de fournir de la chaleur et de l'eau chaude aux habitations, en limitant les coûts et les émissions de CO₂, par rapport à un système de chaudières collectives classiques. Avec l'installation d'un compteur intelligent, les habitants peuvent gérer leur consommation via une application, accessible sur smartphone ou tablette.

Au total, le réseau de chaleur de la ville de Gand représente un réseau de conduites souterraines de 23 km de long - le plus grand de Belgique. Il fournit 60 000 MWh de chaleur par an, ce qui correspond à la consommation moyenne d'environ 5 500 familles.



Première phase de construction du nouveau quartier Rabot terminée, avec trois bâtiments comprenant 131 appartements sociaux et trois espaces commerciaux en rez-de-chaussée.



Les trois bâtiments du quartier Rabot sont raccordés au réseau de chauffage urbain par une seule connexion.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

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

Les sources d'émission

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

Certaines sources d'émissions sont sous contrôle direct de l'entreprise, comme la consommation d'électricité et de gaz naturel dans les bâtiments dont l'entreprise est propriétaire. Le contrôle est indirect lorsque l'entreprise n'est que locataire.

D'autres sources d'émission sont sous son contrôle partiel. Dans le cas de Luminus, on peut citer le rendement des unités de production thermiques et leur régime de fonctionnement (peu ou beaucoup de démarrages, à pleine charge ou à charge partielle, ...). Le taux d'émissions associé dépend des choix effectués par Luminus lors du renouvellement de son parc de production, mais aussi voire surtout de l'évolution des technologies mises en oeuvre 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 des clients et des parts de marché de l'entreprise, mais aussi des politiques énergétiques de chaque pays, et du « merit order » sur les marchés de gros, qui privilégient les échanges les moins coûteux, après absorption de la production d'origine renouvelable. Concernant son propre mix énergétique, Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement les centrales les plus polluantes, en rénovant ses centrales hydro-électriques et en développant l'éolien terrestre.

Dans le cas d'un énergéticien comme Luminus, une grande partie de l'empreinte carbone (consommation de gaz naturel ou d'électricité par les clients finaux) échappe au contrôle direct de l'entreprise. Contribuer à aider les clients à réduire leur consommation, ou limiter l'impact environnemental de celle-ci via des sources d'énergie renouvelables, est par conséquent une priorité pour Luminus.

Le GHG Protocol

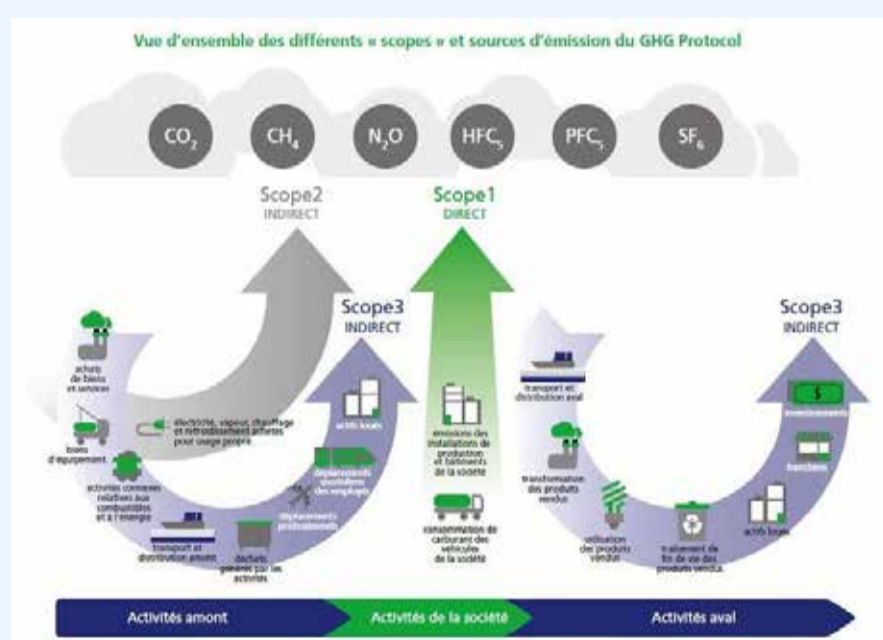
Luminus mesure son empreinte carbone globale depuis 2011, en suivant le standard GHG Protocol (Greenhouse Gas Protocol). Cette méthode est la plus reconnue à l'international pour la comptabilité carbone.

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

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

- issues de sources possédées ou contrôlées par l'entreprise (scope 1) – dans le cas de Luminus, ce sont les émissions générées par les unités de production d'électricité, alimentées en gaz naturel, celles générées par le parc automobile, et celles liées au chauffage local des bâtiments
- générées par la production de l'électricité acquise pour usage interne (scope 2) – dans le cas de Luminus, il s'agit uniquement de l'électricité consommée dans les bâtiments industriels ou tertiaires de la société
- qui se produisent en amont et en aval (scope 3), chez les fournisseurs (de biens, de services, de combustibles ou d'énergie) ou chez les clients finaux – les émissions liées à l'extraction de minerais ou au transport de l'énergie se trouvent ici.



Peu d'évolutions de la méthodologie en 2018

La méthode de calcul de l'empreinte carbone, réalisé par Climact, est affinée chaque année, pour se conformer aux évolutions les plus récentes du GHG Protocol. Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées substantiellement, les chiffres de l'année précédente sont retraités, pour permettre la comparaison entre deux années consécutives.

En 2018, il n'y a pas eu de changement significatif des méthodes de calcul.

Cependant, deux mises à jour sont à noter :

- le facteur d'émission des voitures a été revu à la hausse par l'ADEME : pour un kilomètre parcouru en voiture, le facteur d'émission est de 0,253 kgCO₂/km, au lieu de 0,214 kgCO₂/km pour les années précédentes. Ceci concerne principalement les émissions des véhicules privés, pour les trajets domicile-travail et les déplacements professionnels.
- au niveau du scope 3, les émissions liées aux achats d'électricité pour revente aux clients finaux ont été recalculées en fonction de leur origine, pour l'année 2017. Ceci permet, comme en 2016 et 2018, d'isoler les achats d'électricité issus de la cogénération, de l'incinération, de sources 100% renouvelables ou du nucléaire, en leur attribuant un facteur d'émission spécifique, plus ou moins élevé.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Réduire l'empreinte globale de Luminus : des actions volontaires

Luminus peut agir sur certaines sources d'émission, notamment celles générées par son parc automobile ou le comportement de son personnel.

Parc automobile : émissions moyennes en baisse

La politique de voitures de société de Luminus fait l'objet d'une attention constante, afin de proposer une gamme de véhicules adaptés aux différents profils de conducteurs. En 2018, des alternatives au diesel ont été proposées, notamment des voitures électriques, plug-in hybrid, CNG ou essence. Plusieurs critères sont utilisés pour sélectionner les modèles autorisés : confort et sécurité, coût global, ainsi que taux d'émission annoncé par le constructeur.

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



En 2018, les émissions moyennes théoriques du parc automobile Luminus SA/NV sont descendues à 109 g/km, soit une baisse de 1,4% par rapport à l'année précédente. Cette baisse est intervenue malgré un changement de méthode, qui inclut désormais des mesures réalisées sur route en "conditions de conduite réelles" (méthode WLTP – Worldwide Harmonized Light Vehicle Test Procedure). Cette nouvelle méthode majore de 5% à 20% (voire plus selon les marques) les émissions calculées jusqu'à présent selon la méthode NEDC (tests en laboratoire).

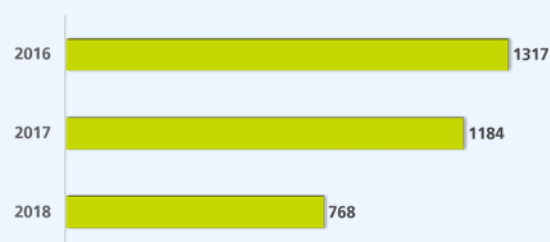
La moyenne des émissions théoriques des véhicules Luminus enregistrés en 2018 a été de 114 g/km (selon la méthode WLTP) contre 112,3 g/km en moyenne pour les véhicules de société immatriculés en Belgique en 2017 (selon les derniers chiffres publiés par la FEBIAC - méthode non précisée).

Les émissions réelles du parc automobile sont également en baisse (-4,6% - cf. scope 1), en raison de la réduction de la consommation de carburant.

De façon générale, les émissions liées à la mobilité sont en baisse, notamment au niveau des trajets en transport en commun (-13%) et des kilomètres parcourus par les voitures privées, une baisse cohérente avec l'encouragement du télétravail dans le cadre des "new ways of working" mis en oeuvre dans l'entreprise.

Baisse importante de la consommation de papier (-35%)

Quantité de feuilles de papier imprimées (milliers)



Source : Luminus.

En 2018, le volume d'impressions requises par les utilisateurs est en forte baisse, tant du point de vue des impressions noir & blanc que couleur. Le nombre de demandes d'impression est en baisse (-36,6%), ainsi que le nombre de pages imprimées (-35,1%).

Trajets domicile-travail : le nombre de cyclistes augmente à nouveau

En 2018, 94 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d'utilisation d'une bicyclette pour les trajets domicile-travail, au lieu de 77 en 2017. Plus de 88 809 kilomètres ont été parcourus, soit une moyenne de 945 kilomètres par an par cycliste.

[Retour vers "Empreinte carbone"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Sécurité des installations : prévenir les risques industriels

Les faits marquants

Mise en place de bacs de rétention à la centrale hydro-électrique d'Ampsin

Accident à la centrale d'Angleur

Incendie sur le site d'Ivoz-Ramet

Risques de black-out : briefing des équipes de crise

Les enjeux



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

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

Les process

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

En complément des permis accordés par les autorités, tout nouveau site fait l'objet d'une analyse systématique des risques industriels, au cours de la phase de conception, lors de la mise en service, puis tous les cinq ans, ou lors des modifications effectuées sur tout ou partie de l'installation. L'évolution des risques tout au long de la vie du site doit en effet être contrôlée, tant du point de vue de l'installation même que des processus d'exploitation et de maintenance.

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

- les données fournies par le constructeur,
- l'analyse des incidents ou presque-accidents observés in situ, sur l'ensemble de la filière,
- les études de risques complémentaires réalisées par des équipes multidisciplinaires de Luminus encadrées par des experts externes,
- les retours d'expérience du secteur et des autorités.

L'avancement des actions prévues pour réduire les risques fait l'objet d'un reporting mensuel. La méthodologie utilisée fait référence pour l'obtention des certificats ISO 14001 et OHSAS 18001.

Les indicateurs

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.

Aucun incident de nature environnementale n'a dû être déclaré en 2018. A ce jour (au 31 décembre 2018), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par Luminus.

Les faits marquants

Mise en place de bacs de rétention à Ampsin

Lire la suite

Accident à la centrale d'Angleur : des dégâts matériels importants

Le 5 septembre 2018, l'une des deux unités en cycle ouvert de la centrale d'Angleur s'est arrêtée automatiquement, suite à un dysfonctionnement de la turbine aérodérivée, en raison de facteurs encore à établir avec certitude.

L'ouverture du caisson de la turbine accidentée a permis de constater les dégâts causés par l'éjection verticale d'une pièce métallique qui a traversé le capot. Les débris ont été contenus à l'intérieur du caisson (enceinte métallique de protection placée autour de la turbine).

Le fabricant de la turbine, aussitôt contacté, a recommandé l'arrêt préventif à court terme du deuxième cycle ouvert, mis en service comme le premier, en 2012, sur le site d'Angleur. Celui-ci a donc fait l'objet d'un arrêt préventif dès le 8 septembre. Une unité de remplacement a pu être installée en six semaines par le département Operations & Maintenance, avec l'aide du fabricant.

L'unité accidentée a quant à elle été démontée pour être remplacée au plus tôt. L'ensemble du caisson a été complètement réparé avec l'aide du fabricant. La remise en service a pu avoir lieu début décembre 2018.

Interruption de la production à Ivoz-Ramet suite à un incendie sur une cabine d'interconnexion

Le 17 septembre 2018, la production de la centrale hydro-électrique d'Ivoz-Ramet s'est interrompue, faute d'alimentation électrique, suite à un défaut majeur sur un poste d'interconnexion situé à environ un kilomètre de la centrale. Ce défaut a provoqué un incendie dans le poste amont, propriété du gestionnaire de réseau, qui est logé dans les bâtiments mêmes de la centrale.

La remise en état rapide du poste d'interconnexion par le gestionnaire du réseau de distribution, après deux semaines de travaux, a permis de minimiser la perte de production pour cette centrale de 9,9 MW, mise en service en 1954. Les équipements électriques de celle-ci ont fait l'objet de contrôles approfondis suite à cet incident.

Risque de blackout : nouveau briefing des équipes de crise

Le 22 octobre 2018, à l'approche de l'hiver, un briefing spécifique a été organisé au niveau des cadres dirigeants pour rappeler les procédures à suivre en cas de délestage ou de blackout. Toutes les procédures ont été revues département par département pour faire face à toute éventualité, compte tenu des tensions sur le marché de l'électricité.

En savoir plus sur...

Protection des écosystèmes

Santé et sécurité

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Centrale hydro-électrique d'Ampsin : mise en place de bacs de rétention à double encuvement

A l'occasion de la rénovation de la centrale hydro-électrique d'Ampsin, des bacs de rétention à double encuvement ont été mis en place, conformément à la loi.

Le double encuvement des bacs placés sous les installations d'hydrocarbure limite les risques de fuites d'huile dans la Meuse et les impacts environnementaux associés. La mise en place de ces bacs supposait un rehaussement de l'ensemble et une adaptation des tuyauteries.

Les bacs du niveau inférieur sont reliés entre eux deux par deux pour maximiser la capacité de rétention.

Au total, huit bacs ont été adaptés sur les quatre turbines hydroélectriques, sur deux niveaux, avant la remise en fonctionnement des installations.

Le chantier d'installation des encuvements sur les turbines 2, 3 et 4 d'Ampsin a débuté le 21 mai 2018 et s'est terminé le 3 décembre 2018. Les deux encuvements de la turbine 1 avait été installés à la même période en 2017.



Préparation du génie civil pour la mise en place du bac de régulation machine au niveau supérieur de la centrale.



Le bac de rétention remis en place avec son double encuvement au niveau inférieur de la centrale.

[Retour vers "Sécurité des installations"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Protection des écosystèmes

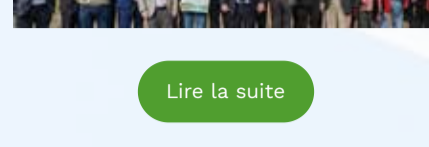
[Eau](#)
[Air](#)
[Déchets](#)
[Biodiversité](#)


Faits marquants

Mesures compensatoires avant la construction de Villers 4

[Lire la suite](#)

Programme Life 4 Fish : les avancées 2018


[Lire la suite](#)

Suivi ornithologique satisfaisant sur le site éolien de Héron


[Lire la suite](#)

Construction d'un parc éolien en zone d'exploitation forestière


[Lire la suite](#)

6 554 arbres plantés par les salariés de Luminus


[Lire la suite](#)

Audit du sous-traitant chargé du recyclage des déchets


[Lire la suite](#)

Protection des écosystèmes : les enjeux

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

L'environnement peut potentiellement être impacté 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).

Consommation d'eau

Consommation d'eau : les process

Les centrales thermiques doivent être refroidies soit via un aérocondenseur, soit par la circulation d'une eau de refroidissement pompée à proximité de la centrale, dans un canal, une rivière ou dans la mer. Cette eau doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits de refroidissement.

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

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

Consommation d'eau : les indicateurs

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

La baisse des prélèvements d'eau observée depuis 2016 est en grande partie due aux modifications apportées sur la centrale de Seraing pour réduire la consommation d'eau ainsi qu'à la fermeture du cycle combiné de Gand-Ham jusque fin octobre 2018.



Le cycle combiné de Seraing fonctionne désormais en circuit fermé, avec évaporation sur la tour de refroidissement, ce qui permet une importante économie d'eau prélevée.

Source : Luminus.

Qualité de l'air

Qualité de l'air : le cadre

Les émissions des installations de production thermiques de Luminus font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils réglementaires doit être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises.

Qualité de l'air : les indicateurs

Emissions d'oxyde d'azote en hausse



Source : Rapports environnementaux.

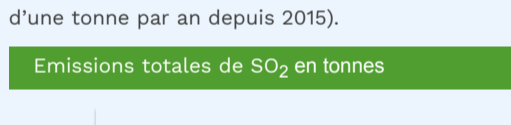
Source : Luminus.

Les émissions d'oxyde d'azote (NOx) sont en hausse de 20%, en raison de la hausse de la production d'origine thermique de l'entreprise (+8,5%).

Les émissions par kWh produit augmentent également (0,11 kg par MWh), en raison de l'indisponibilité durant 20 mois des centrales nucléaires dans lesquelles Luminus a une participation.

Emissions de dioxyde de soufre : hausse ponctuelle

Dans le but de réduire sensiblement les risques sécurité et environnement du site de Seraing, un plan de sortie du cadre Seveso a été lancé en 2018. Pour diminuer la quantité de fuel stockée sur le site de Seraing, la plus grande partie du volume a été revendue et une petite partie a été valorisée sur le site d'Angleur, dans la limite des quantités autorisées. Il en résulte une augmentation ponctuelle en 2018 des émissions de dioxyde de soufre après plusieurs années d'émissions quasi-inexistantes (moins d'une tonne par an depuis 2015).



Au total, près de 1 000 kilolitres de fuel ont ainsi été consommés, via le cycle ouvert d'Angleur, en mars et avril 2018. Seraing dispose désormais d'un stock de fuel très réduit juste nécessaire au démarrage des moteurs diesel, dans le cadre du contrat black-start signé avec Elia.

Source : Rapport environnementaux.

Gestion des déchets industriels

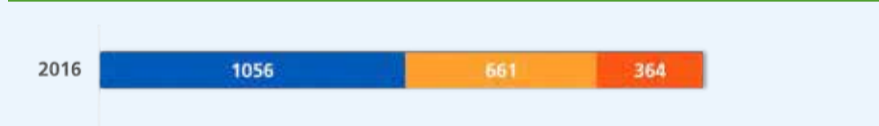
Gestion des déchets : les process

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

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

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

Gestion des déchets : les indicateurs



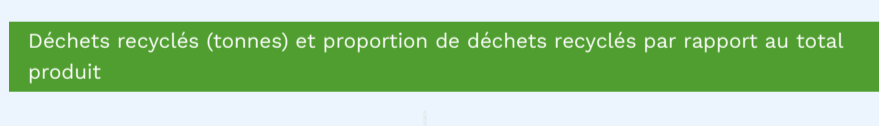
Source : Reporting REGINE - Service Public de Wallonie, DGO3 - Département Sols et Déchets.

Reporting to OVAM, Openbare Vlaamse Afvalstoffenmaatschappij.

En 2018, le volume de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en hausse (+11,7%). Ces déchets ont été triés et recyclés pour un coût d'environ 107 500 euros en 2018.

Les volumes de déchets industriels non dangereux et dangereux sont par rapport à 2017 (-33,5% et -49,6% respectivement). Les déchets industriels sont fortement affectés par les travaux et entretiens réalisés sur les différents sites, or l'année 2018 ne compte pas de gros chantiers.

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



Source : Luminus.

En 2018, un taux plus élevé de déchets a pu être recyclé (94% au lieu de 82% en 2017). Ceci s'explique par l'évolution continue des techniques de recyclage qui concernent de plus en plus de produits/déchets différents.

Le volume de déchets recyclés est à la hausse (+4,4%) en raison de l'augmentation de la quantité de déchets extraits de la Meuse, qui dépend fortement des conditions météorologiques.

Les faits marquants

Audit du sous-traitant en charge du recyclage des déchets

[Lire la suite](#)

Protection de la biodiversité

Les process

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.

Les projets susceptibles d'avoir un impact significatif sur les équilibres écologiques sont soumis à une étude d'incidences préalable à la délivrance d'un permis environnemental. Des études comparables sont également menées lors du renouvellement des permis, pour les centrales disposant d'un permis de classe 1.

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

Au-delà de ces actions obligatoires, Luminus contribue 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),
- les sites d'Angleur et de Lixhe (espaces dédiés à la biodiversité)
- les quatre sites accueillant des colonies d'abeilles (Floriffoux, Grands Malades, Seraing et Ringvaart).

Les indicateurs

Mesures obligatoires et volontaires en faveur de la biodiversité

Voici une liste des sites sur lesquels sont en place des mesures de protection de la biodiversité **obligatoires**.

Biodiversité mesures obligatoires 2018.p
Adobe Acrobat Document [25.3 KB]

[Download](#)

Voici la liste des sites sur lesquels Luminus a mis en place **volontairement** des mesures de préservation ou de restauration de la biodiversité.

Biodiversité inventaires mesures 2018.pd
Adobe Acrobat Document [19.4 KB]

[Download](#)

Préservation des sols

Voici une liste des audits réalisés pour identifier les sols pollués. Cette liste montre qu'aucune mesure d'assainissement n'est nécessaire, hormis sur le site de Monsin, suite à la fermeture des unités thermiques.

2018 Audits sols sites Luminus.pdf
Adobe Acrobat Document [68.7 KB]

[Download](#)

Pour en savoir plus...

[Sécurité des installations](#)
[Énergies renouvelables](#)

- FAITS MARQUANTS
- CHIFFRES CLES
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- 16 thématiques GRI --
- ETHIQUE ET CONFORMITE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- ENVIRONNEMENT**
- RENOUVELABLES
- Eolienne chez Fri-Pharma
- EDF Renewable Services
- Rénovation Ampsin
- Grande rénovation Monsin
- EMPREINTE CARBONE
- Evolution parc de production
- Certification ISO 50 001
- Cycle combiné de Seraing
- Optimisation à Gand-Ham
- Démantèlement Monsin
- Quartier Rabet
- Mesure empreinte carbone
- Réduction de l'empreinte
- SECURITE INSTALLATIONS
- Bacs de rétention Ampsin
- PROTECTION ECOSYSTEMES**
- Life 4 Fish
- Parc éolien de Lierneux
- Suivi à Héron
- Villers-le-Bouillet
- Recyclage des déchets
- Globetrotters

- RESULTATS FINANCIERS
- RESSOURCES HUMAINES
- Rapport GRI & Index

- LUMINUS CSR REPORT, 2018
- Contact: csr@luminus.be.



Programme Life 4 Fish : des avancées significatives

Ce programme de cinq ans, financé à hauteur de 2 millions d'euros par la commission européenne pour un coût total de 5 millions d'euros, a pour but d'apporter des solutions durables, afin de garantir le productible hydroélectrique et la continuité écologique des poissons migrateurs.

En 2018, le programme a pu avancer, de manière très concrète, sur plusieurs plans, afin de préparer les travaux de génie civil et l'installation des barrières comportementales qui doivent être mis en place sur les deux sites pilotes de Grands-Malades et Ivoz-Ramet, durant la période d'étiage 2019 :

- Les données recueillies en 2016 et 2017 sur les six sites pilotés par Luminus ont pu être analysées par l'équipe de la R&D, et la société Profish pour identifier les périodes de dévalaison.
- L'ULiège a dans un premier temps modélisé numériquement les exutoires de dévalaison et a ensuite construit des modèles réduits pour ces exutoires, afin de déterminer les trajets les plus favorables.
- Sur base de toutes ces données disponibles, Luminus a pu positionner les barrières répulsives avec précision. Un appel d'offres européen a été lancé pour la fourniture de ses barrières.

Par ailleurs, la rénovation de la centrale de Monsin, qui prévoit l'installation de deux turbines éco-durables, a pu être préparée tout au long de 2018, pour un démarrage des travaux en février 2019.

Plusieurs partenaires ont été sollicités pour contribuer au programme sur les plans scientifique ou technique :

- L'ULiège (HECE de l'Université de Liège) apporte son expertise en modélisation hydrodynamique, afin d'établir un lien entre la configuration des sites et le comportement des poissons. L'étude détaillée des conditions d'écoulement, par voie numérique et expérimentale, sur modèles réduits physiques, vise à permettre d'améliorer la conception des ouvrages.
- L'UNamur contribue à la constitution des stocks de poissons et à l'étude des marqueurs biologiques de stress.
- Les équipes Recherche et Développement du Groupe EDF prennent en charge l'établissement des modèles de dévalaison et le protocole de mesure.
- La société Profish Technology, spécialiste du monitoring biologique, contribue à l'étude initiale des chemins de dévalaison et aux mesures d'efficacité des solutions mises en place.
- Et enfin Luminus, outre la coordination du projet, gère l'installation des barrières comportementales, des exutoires de dévalaison et le modèle opérationnel de gestion dynamique des unités de production.



Lancement officiel du programme Life 4 Fish en présence des ministres de la Région Wallonne, Jean-Luc Crucke, Ministre wallon du Budget, des Finances, de l'Énergie, du Climat et des Aéroports, et René Collin, Ministre wallon de l'Agriculture, de la Nature, des Forêts, de la Ruralité, du Tourisme, du Patrimoine et délégué à la Représentation à la Grande Région, le 5 mars 2018.



Modèle réduit en cours de construction par l'ULiège pour les exutoires de dévalaison du site de Grands-Malades.

[Retour vers "Protections des écosystèmes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Un premier parc éolien en zone d'exploitation forestière, à Lierneux

La construction du premier parc éolien en zone d'exploitation forestière de Belgique a commencé en janvier 2018, à proximité de Lierneux. Ce parc, dont la construction a été achevée en février 2019, compte au total six éoliennes de 3,2 MW, soit l'équivalent de la consommation d'électricité annuelle de 9 200 ménages.

Le choix du site, une zone d'exploitation forestière intensive de faible intérêt du point de vue de la biodiversité, permet de construire des éoliennes à très grande distance des habitations.



Les éoliennes sont construites sur une zone d'exploitation forestière intensive, de faible intérêt du point de vue biodiversité.

Le parc contribue également à une gestion multifonctionnelle de la forêt. En effet, les chemins existants ont été renforcés durant la phase de construction, ce qui contribue au maintien de la production de bois de résineux dans des conditions optimisées, avec une incidence moindre sur les sols. Le revêtement des chemins respecte la géochimie du sol, grâce à un empierrement siliceux.

La création de zones ouvertes au pied des éoliennes revêt un intérêt biologique, en raison du micro-habitat créé et de la régénération naturelle permise par ces ouvertures. Celles-ci ont toutefois été réduites au strict minimum (chemin d'accès et aire de grutage).

Le chantier lui-même a été réalisé en respectant les préconisations du permis, qui prévoyait une prospection fine de la faune et de la flore, sur les chemins à emprunter et les aires de montage, juste avant de débiter le chantier, afin de minimiser les impacts potentiels de celui-ci. Cette prospection, menée conjointement avec le Département de la Nature et des Forêts de la région wallonne, devait permettre de repérer les espèces végétales invasives, et d'éviter toute destruction de plants de bruyère quaternaire (espèce indigène, déjà présente avant la plantation des épicéas, à préserver), de colonies de fourmis rousses (espèce protégée) ainsi que tout dégât concernant des amphibiens ou des reptiles protégés, comme la grenouille rousse ou l'orvet fragile.

Cet inventaire a été réalisé en plusieurs fois, zone par zone, en fonction du planning d'avancement des travaux. C'est ce qui a permis de déplacer/sauvegarder certains individus (cf. photos ci-contre).

Des mesures compensatoires, à distance du site, sur la commune adjacente de Vielsalm, au lieu-dit de Joubiéval, permettront en outre de préserver des milieux tourbeux (boulaie sur tourbe notamment), qui constituent de précieux puits de carbone. En 2018, sur cette zone de 18 hectares, il a déjà été procédé à la coupe de peupliers inadaptés au milieu ainsi qu'à l'élimination manuelle de repousses d'épicéas sur certaines surfaces, afin de favoriser l'implantation d'espèces plus favorables à la biodiversité. Des inventaires biologiques sont prévus tous les trois ans, ce qui permettra un suivi fin des évolutions.

Enfin, une attention particulière a été apportée à la protection de la nature lors du chantier. Les déchets de chantier ont permis de produire 30 bacs de compost pour les riverains de Stoumont.

Un projet de double parcours didactique, pédestre et cyclable, est en cours d'élaboration.



Nos équipes ont déplacé à l'épuisette des tritons qui se trouvaient dans une ornière inondée, sur les chemins d'accès au site de construction. Opération sauvetage d'une espèce amphibie accomplie !



Vue du nouvel habitat, choisi en concertation avec le Département Nature et Forêts de la région Wallonne.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Site éolien de Héron : suivi ornithologique très satisfaisant selon Faune & Biotopes

A la demande de Luminus, l'asbl Faune et Biotopes a réalisé durant deux ans un suivi des mesures compensatoires mises en place avant la construction du projet éolien de Héron I.

Le parc de Héron compte trois éoliennes, d'une puissance totale de 7,5 MW, construites en 2017. Le suivi réalisé par Faune et Biotopes, à la demande de Luminus, avait notamment pour but d'établir un bilan des mesures mises en place du point de vue ornithologique (protection des oiseaux).

L'association a effectué de nombreuses sorties de terrain. Un parcours systématique de l'ensemble des surfaces enherbées a été mis en oeuvre, pour fournir des données de « présence/absence » des différentes espèces aviaires rencontrées. Conclusion à l'issue de ces deux années de suivi, démarrées à l'automne 2016 : les espèces visées par les mesures – oiseaux en général et certaines espèces en particulier – ont été retrouvées sur les aménagements, tant en période de nidification que de migration et d'hivernage – autant de signes d'une compensation réussie.

De façon plus détaillée, l'asbl a noté :

- la présence, sur les aménagements, de trois espèces de busards en danger d'extinction (Saint-Martin, cendré, des roseaux). Selon Amandine Delalieux, de Faune et Biotopes, « leur présence assidue sur les mesures est de bon augure, l'objectif de celles-ci étant d'augmenter l'attractivité des plaines agricoles, afin de détourner les oiseaux de la zone du parc éolien". Au niveau des rapaces, d'autres observations remarquables ont été faites : le faucon émerillon et le faucon pèlerin. Une espèce moins commune, qui profite pleinement des aménagements, le hibou des marais, a également été observée à deux reprises sur ces parcelles.
- la fréquentation assidue des aménagements par le Bruant proyer, une espèce de passereau strictement protégée. « Le voir nicher dans les mesures installées et les fréquenter durant l'hiver, avec un groupe exceptionnel de plus de 70 individus observés en un seul jour, est un autre gage de réussite pour ces aménagements » affirme Amandine. D'autres espèces, plus courantes, mais également en déclin sur le territoire wallon, ont été observées lors des relevés. Notamment la Caille des blés, la Linotte mélodieuse, la Perdrix grise, le Bruant jaune et le Bruant des roseaux.

La mise en place de parcelles entières de couverts nourriciers, sur une surface de près de huit hectares, représente un apport non négligeable de ressources alimentaires, qui ont été exploitées dès le premier hiver, en particulier par les bruants proyers. Le chiffre de septante individus est assez considérable au regard de la population fragile de cette espèce et représente même une observation record en Wallonie durant l'hiver 2017-2018.



Suivi de l'efficacité des mesures compensatoires à distance du site éolien d'Héron I : le Hibou des marais, un hôte de marque, a été observé à deux reprises par l'asbl Faune et Biotopes.

[Retour vers "Protection des écosystèmes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.



Mesures compensatoires à Villers-le-Bouillet : premiers contrôles satisfaisants

Le permis autorisant la construction du parc de Villers-le-Bouillet était assorti de mesures compensatoires conséquentes, mises en place en 2018. L'asbl Faune & Biotopes a pu accompagner leur mise en oeuvre.

Au printemps 2018, cinq agriculteurs ont été accompagnés par l'asbl Faune & Biotopes pour la mise en place de mesures compensatoires sur 35,94 hectares, préalables à la construction du parc éolien de Villers-le-Bouillet IV. Celles-ci ont pour but de compenser l'effet du chantier et des nouvelles éoliennes sur l'avifaune locale.

Les mesures doivent permettre d'augmenter la quiétude, la disponibilité en nourriture et les zones refuges pour les oiseaux dans les plaines alentours. Plusieurs types de végétation ont ainsi été implantés : couvert enherbé à base de graminées et légumineuses ; couvert nourricier à base de céréales, complété par du radis fourrager et/ou de la vesce, des pois, etc.

Après une première visite effectuée durant l'été, l'asbl Faunes et Biotopes a contrôlé les mesures mises en place au sein de cette plaine le 18 décembre 2018. Les résultats de cette visite de contrôle se sont avérés satisfaisants. En effet, l'état des couverts était conforme aux cahiers des charges, avec une densité correcte et une quantité suffisante de graines disponibles pour l'hiver.



Mesures compensatoires en prévision de la construction du parc de Villers-le-Bouillet 4 – ici, un bloc de 14 hectares, composé de couvert nourricier à base de radis fourrager et de céréales, entouré d'une bande enherbée.



Les mesures mises en place à Villers présentent une spécificité : les parcelles sont assez grandes, et en forme de blocs – une configuration différente des mesures couramment mises en place jusqu'ici.

[Retour vers "Protection des écosystèmes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Recyclage des déchets extraits de la Meuse : un audit rassurant

Le 24 avril 2018, l'entreprise Renewi, qui collecte et traite les déchets sortis de la Meuse, a été soumise à un audit effectué par Luminus.

Pour préserver le bon fonctionnement de ses sept centrales hydroélectriques, Luminus extrait de la Meuse plusieurs centaines de tonnes de déchets chaque année.

L'audit effectué sur les sites de Rochefort et de Seraing a permis d'observer les méthodes de tri et de contrôler l'application de la nouvelle clause. Renewi s'est en effet engagé contractuellement à recycler au minimum 85% des déchets extraits du fleuve.



De gauche à droite : Dimitrios Voidanidis, Site Management, et Lode Devlieghere, Buyer Production. Le grand tas de déchets à l'arrière-plan reste non-traité jusqu'au printemps a. n que l'eau puisse s'évaporer ou s'écouler. Les feuilles et écorces se transforment en compost qui sera revendu aux centres de jardinage. Les troncs d'arbres seront quant à eux mâchés pour en faire des planches.



Le plastique et le fer sont sortis manuellement des tas au préalable, le reste des déchets sont ensuite triés manuellement sur un tapis roulant. Les déchets non recyclables sont incinérés, et l'énergie produite valorisée.

[Retour vers "Protection des écosystèmes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

6 554 arbres plantés en Belgique en 2018 dans le cadre du programme Globetrotters

En 2018, les employés de Luminus ont planté 6 554 arbres dans le cadre du programme Globetrotters, en collaboration avec l'institut Jane Goodall Belgium.

Lancé en 2014, le programme Globetrotters encourage l'exercice physique du personnel de Luminus et convertit les résultats engrangés en actions caritatives. Les salariés enregistrent leurs activités physiques sur une plateforme dédiée à cet effet. L'exercice physique est soit enregistré directement en kilomètres (par exemple pour le vélo, la course à pied ou la randonnée), soit converties en kilomètres (pour les exercices de gym et de musculation). En 2018, les participants au programme ont parcouru 255 400 km.

Comme en 2017, le programme a soutenu cette année la cause de l'institut belge Jane Goodall, en offrant un arbre pour chaque centaine de kilomètres enregistrés. Pour l'année 2018, Luminus a pu offrir 2 554 arbres, auxquels sont venus s'ajouter les 1 800 arbres de l'action Globetrotters 2017 et les 2 200 arbres de l'action « Mes résolutions durables » de 2017. Pour cette dernière action, les internautes belges devaient sélectionner une des 50 résolutions proposées par Luminus pour réduire son impact sur la planète et partager ensuite leurs actions sur Facebook. Un partage équivalait à un arbre planté en Belgique.

Un total de 6 554 arbres ont été plantés à Alken, lors de deux événements. Pour l'occasion, les salariés de Luminus et leurs proches étaient invités à venir participer à la plantation. Les arbres de 2017 ont été plantés en février 2018, et ceux de 2018 en décembre 2018.



Quelques courageux un dimanche de février...



Les enfants aussi étaient de la partie.

[Retour vers "Protection des écosystèmes"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RENOUVELABLES

-- Eolienne chez Fri-Pharma

-- EDF Renewable Services

-- Rénovation Ampsin

-- Grande rénovation Monsin

EMPREINTE CARBONE

Evolution parc de production

-- Certification ISO 50 001

-- Cycle combiné de Seraing

-- Optimisation à Gand-Ham

-- Démantèlement Monsin

-- Quartier Rabot

Mesure empreinte carbone

Réduction de l'empreinte

SECURITE INSTALLATIONS

-- Bacs de rétention Ampsin

PROTECTION ECOSYSTEMES

-- Life 4 Fish

-- Parc éolien de Lierneux

-- Suivi à Héron

-- Villers-le-Bouillet

-- Recyclage des déchets

-- Globetrotters

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Performance économique

Les enjeux

La rentabilité des activités de l'entreprise est la base de son développement. Elle permet d'investir dans son avenir et celui de son personnel et de rémunérer les actionnaires. Le bénéfice d'exploitation doit notamment permettre de financer la maintenance et le renouvellement des outils de production ainsi que le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, commerciales, technologiques comme sociétales.

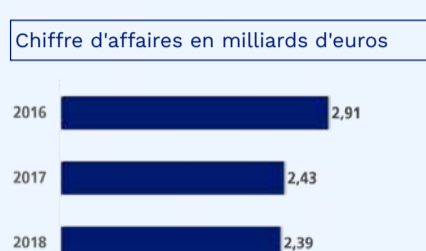
Les actions

- Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose :
- o d'optimiser les coûts dans ses métiers traditionnels (production thermique, fourniture d'énergie),
 - o d'investir dans des secteurs porteurs, comme les services énergétiques ou les énergies renouvelables.

Les indicateurs

Les comptes annuels détaillés de Luminus SA/NV sont consultables sur le site web de la Banque Nationale de Belgique.

Chiffre d'affaires stable



Le chiffre d'affaires n'a pas connu de variations significatives en 2018.

Lors de l'arrêté des comptes, le Conseil d'administration a revu la méthode de présentation des ventes réalisées sur le marché de gros. A partir de 2018, les opérations relatives à l'achat et à la vente d'énergie liées à l'optimisation sont présentées de manière nette. Les données 2017 ont été retraitées pour être comparables avec la présentation 2018.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Résultat d'exploitation en forte baisse, du fait des arrêts nucléaires imprévus



Le résultat d'exploitation s'établit à -56,3 millions d'euros. Ce résultat est en forte baisse en raison de l'indisponibilité imprévue des quatre centrales nucléaires belges dans lesquelles Luminus a une participation de 10,2%, durant vingt mois au total. Le coût de ces arrêts prolongés s'élève à 76 millions d'euros pour Luminus. Il n'a été que partiellement compensé par l'utilisation accrue des moyens de production thermiques, dont certains ont dû être remis en service à l'approche de l'hiver.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Résultat net en forte baisse



La forte baisse du résultat net est en grande partie due à la baisse du résultat d'exploitation, et dans une moindre mesure à la baisse du résultat financier, liée à l'impact de l'évolution défavorable des marchés sur nos placements financiers.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 29 avril 2019 (BEGAAP).

Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, Luminus est tenu de contribuer aux coûts d'exploitation et de maintenance de ces centrales, ainsi qu'aux investissements courants, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l'exploitant des quatre centrales et comprennent une composante « frais de gestion ». Luminus est également tenu de provisionner les coûts de démantèlement et de gestion du combustible irradié pour ces centrales.

La Commission des Provisions Nucléaires a recommandé à Synatom, la société de gestion des provisions nucléaires, de baisser progressivement le taux d'actualisation afin qu'il s'établisse à 3,5% fin 2018.

L'effet conjugué de la révision des devis techniques datant de 2016 ainsi que la baisse du taux d'actualisation se traduit par :

- o un accroissement de la provision de démantèlement de 8,6 M€,
- o une charge supplémentaire de 15,5 M€ pour la gestion du combustible irradié.

Bilan en hausse, capitaux propres en baisse

Le total du bilan au 31 décembre 2018 atteint 1 826 M€, soit une augmentation de 180 millions d'euros par rapport à 2017. Cette augmentation est notamment due au maintien du rythme des investissements ainsi qu'à une hausse sensible des valeurs disponibles, accompagnée toutefois d'un accroissement de l'endettement financier pour un montant de 220 M€, dont 120 M€ à long terme.

Le résultat net négatif affecte les capitaux propres, qui s'établissent à 642,5 millions d'euros, dont 491 millions d'euros de capital.

Trésorerie en baisse

La situation nette de trésorerie s'établit à -57 M€ (contre 57 M€ en 2017). Cette baisse est liée principalement :

- à la poursuite du programme d'investissements, en particulier dans l'éolien,
- aux éléments ayant affecté négativement le résultat d'exploitation,
- aux décaissements exceptionnels liés aux provisions nucléaires.

La baisse de trésorerie a pu être limitée grâce à la mise en place d'un programme de factoring, pour une partie du portefeuille de créances commerciales, à hauteur de 78 millions d'euros.

Diminution des taxes et contributions de 8%



En ce qui concerne la "contribution de répartition" au titre des 4 centrales nucléaires dans lesquelles Luminus a une participation de 10,2%, le gouvernement fédéral a mis en place, pour la période 2017-2026, un mécanisme qui prélève le montant le plus élevé entre, d'une part, un montant minimum annuel et d'autre part 38% de la marge générée par le parc nucléaire belge. Cette marge est affectée par l'évolution de différentes données : indices de coûts, volumes de production et prix de l'électricité.

Source : Luminus.

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.

Luminus n'a pas acquitté d'impôt sur les sociétés au titre de l'année 2018, en raison de la perte nette sur l'exercice, à l'exception d'une taxe forfaitaire minimale de 0,2 millions d'euros.

Le montant total des principales taxes et contributions payées par Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 35,03 millions d'euros. Ceci représente une baisse de 3,2 millions d'euros par rapport à 2017, principalement due à la diminution de la taxe nucléaire de 0,7 millions d'euros, et à la baisse du précompte professionnel, de 2,5 millions d'euros, en raison de la baisse des effectifs.

La contribution nucléaire s'élève à 8,22 millions d'euros.

Affectation du résultat

L'exercice s'est clôturé par une perte nette après impôts de -64 M€. L'Assemblée Générale du 27 avril 2019 a proposé d'absorber cette perte par un prélèvement sur les réserves disponibles d'un montant équivalent. Aucun dividende n'est versé aux actionnaires au titre de l'année 2018.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2019.

- FAITS MARQUANTS
- CHIFFRES CLES
- INSTANCES DIRIGEANTES
- CONTEXTE ET ENJEUX
- PARTIES PRENANTES
- ENGAGEMENTS 2030
- 16 thématiques GRI --
- ETHIQUE ET CONFORMITE
- SATISFACTION CLIENTS
- INNOVATION
- ENVIRONNEMENT
- RESULTATS FINANCIERS**
- RESSOURCES HUMAINES
- Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Pour en savoir plus sur...

Chiffres clés

Innovation



Les enjeux humains

Santé et sécurité

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.

Santé et sécurité

Compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale.

L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et 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.

Développement des compétences

Qualité de vie au travail

Le bien-être au travail influe directement sur la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. C'est un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel.

Qualité de vie au travail

Diversité

La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure adaptation aux attentes des clients. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

Diversité

En savoir plus sur les effectifs

Les effectifs

Les types de contrat

Les temps partiels

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Effectifs : les chiffres

Nouvelle baisse des effectifs Luminus

La baisse des effectifs de Luminus s'est poursuivie en 2018, afin de réduire les coûts fixes de l'entreprise. Soit une baisse de 3,9% en 2018, après la baisse de 3,5% enregistrée en 2017.

Le nombre d'embauches a également diminué (-20%).

Le rythme des départs en revanche s'est un peu ralenti (-11,4%).

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 négocié en 2013, rémunérés par Luminus.

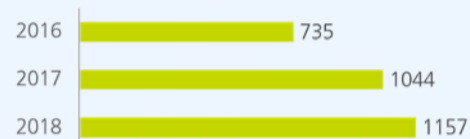
Source : Bilans sociaux 2016-2018.

Filiales de Luminus : effectifs en hausse

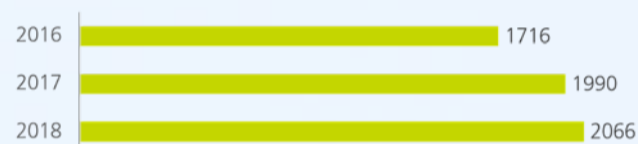
En 2018, l'effectif des filiales de Luminus spécialisées dans les services énergétiques augmente de 10,8%. Les filiales ATS, Dauvister et Newelec en particulier ont vu leurs effectifs progresser d'environ 15%.

Au total, l'effectif de Luminus et de ses filiales augmente de 3,8%, nouvelles acquisitions comprises.

Effectifs des filiales de Luminus



Effectifs de Luminus et de ses filiales

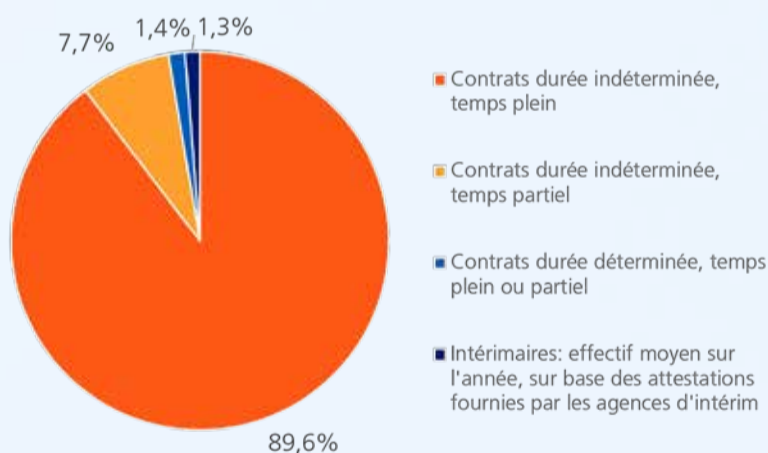


Source : Luminus.

Une très large majorité de contrats à durée indéterminée (97%)

Le nombre de contrats à durée déterminée et le nombre de personnes employées via un contrat d'intérim diminuent par rapport à 2017. Le nombre de contrats à durée déterminée passe de 2,4% en 2017 à 1,4% et le nombre d'intérimaires passe de 2,5% en 2017 à 1,3%.

Types de contrat (%)



Source : Bilans sociaux 2016-2018.

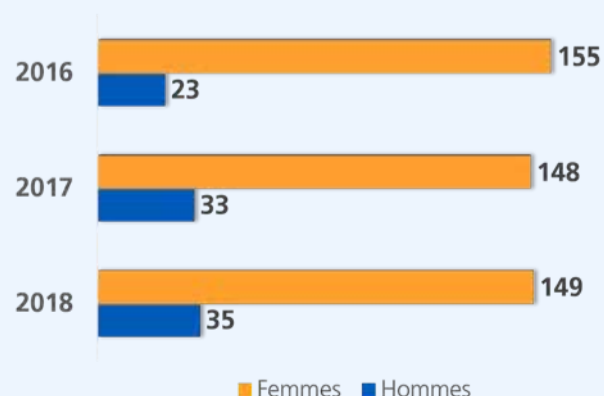
20% du personnel travaille à temps partiel

En 2018, le pourcentage de personnes travaillant à temps partiel, à titre volontaire ou contractuel, est de 20% du total des effectifs.

Le nombre de personnes à temps partiel est en légère hausse chez les femmes (+0,7%) comme chez les hommes (+6,1%).

Les hommes représentent 19% des personnes à temps partiel, suite à une nouvelle hausse en 2018 (en 2016, ils ne représentaient que 13% des personnes à temps partiel).

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



Source : Luminus.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Santé et sécurité

Le fait marquant : 4 ans sans accident chômant

En 2018, pour la quatrième année consécutive, Luminus S.A./N.V. n'a pas connu d'accident chômant* sur le lieu de travail, au sein du personnel interne.

Pour Philip Volckaert, Directeur Health, Safety, Environment (HSE) et Real Estate Management, "ce résultat, dont nous sommes très fiers, montre que les efforts soutenus déployés au cours de ces dernières années pour systématiquement améliorer le bien-être de nos employés, ont porté leurs fruits. Le rôle du management est clé. Les résultats en matière de sécurité sont le premier sujet à l'agenda de chaque réunion du conseil d'administration. 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. Chacun se sent donc encouragé à faire tout ce qui est nécessaire pour éviter les accidents".

*accident ayant entraîné un arrêt de travail de plus d'une journée.

Les enjeux



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.

Des objectifs précis et ambitieux

Pour ses propres employés, Luminus recherche systématiquement le "zéro accident". Pour le taux de fréquence applicable à l'ensemble "personnel et sous-traitants", la cible 2018 était de 1,5. Elle est de 1,6 pour 2019 (soit un maximum de trois accidents avec arrêt de travail dans l'année), compte tenu du plus faible nombre d'heures travaillées attendues.

En 2019, Luminus souhaite passer de la certification OHSAS 18 001 à la certification ISO 45 001.

Les process

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

L'ensemble des lieux de travail et la plupart des situations professionnelles ont fait l'objet d'une analyse de risques, régulièrement actualisée. Les causes de chaque accident ou presque-accident sont analysées minutieusement pour éviter les accidents répétitifs, éliminer les causes matérielles et réduire les facteurs humains.

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

« Zero Harm » explique Philip Volckaert, Directeur Health, Safety, Environment (HSE) & Real Estate Management, « signifie que nous nous efforçons de créer des lieux de travail sains et sûrs, sans accidents, blessures ou incidents psychosociaux et sans aucun dommage matériel ou environnemental. »

La prévention des accidents mortels reste une priorité. Les salariés et les sous-traitants sont sensibilisés à ce sujet grâce aux "10 Life-Saving Rules".

En 2018, ce sont "5 actions simples" qui ont permis de mettre l'accent sur des règles de base en matière de comportement, nécessaires pour prévenir les accidents les plus fréquents tels que les chutes ou accidents de plain-pied.

Depuis de nombreuses années, Luminus utilise un ensemble d'indicateurs clés, mesurant directement les performances en matière de sécurité, ou bien des indicateurs sous-jacents (taux de presque-accidents par exemple). Des objectifs sont fixés chaque année pour chaque catégorie d'indicateurs.

L'évolution de ces indicateurs est suivie et communiquée mensuellement à l'ensemble du management. « Ce sont les managers qui doivent porter le message directement » affirme Philip Volckaert. « Avec les messages diffusés chaque semaine sur la sécurité et les formations nécessaires, c'est ce qui permet que tous, salariés comme sous-traitants, soient constamment conscients des enjeux liés à la sécurité. »

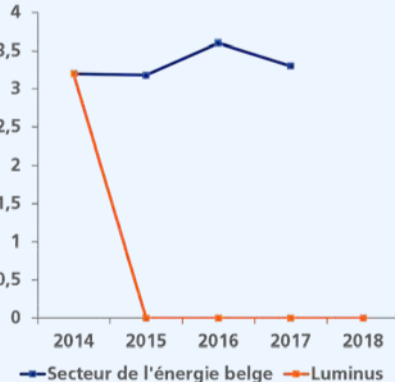
Luminus S.A./N.V. est certifié OHSAS 18 001 depuis juin 2013. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

Les indicateurs

Quatre ans sans accidents chômants

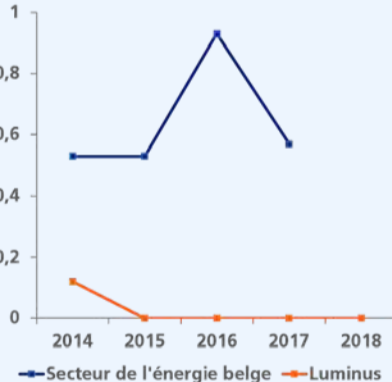
Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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



Taux de gravité global des accidents avec arrêt de travail

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 : Luminus.

En 2018, Luminus n'a pas connu d'accident chômant. Les taux de fréquence et de gravité sont donc de zéro pour la quatrième année consécutive. A titre de comparaison, le taux de fréquence du secteur de l'énergie belge s'élevait en 2017 à 3,3 et le taux de gravité à 0,57.

Chez les sous-traitants, deux accidents avec arrêt de travail ont été enregistrés, avec un taux de fréquence de 2,9 contre 3,3 en 2017. Le premier accident est survenu sur le site de construction du parc éolien de Geel Laakdal. L'employé a glissé sur du béton frais et deux blocs de béton qu'il transportait sont tombés sur sa main. Le deuxième accident s'est produit sur le site de Seraing, suite à la chute d'un marteau sur le visage de son utilisateur. Au total, 13 jours de travail ont été perdus. Le niveau de fréquence global pour 2018 (employés + sous-traitants) s'élève à 1,1.

Heures de formation à la sécurité en baisse

En 2018, le total des heures consacrées à la sécurité s'élève à 5 502 heures (soit une diminution de 21,8% par rapport à 2017).

Cette baisse est due au fait que de nombreuses formations de type « recyclage » avaient dû être organisées en 2017. C'est le cas en particulier pour ce qui concerne plus de 600 heures dédiées à l'éolien.

La baisse est également imputable au fait que certaines formations sont délivrées via e-learning, ce qui réduit le nombre d'heures par rapport aux formations en présentiel.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

En savoir plus sur...

Sécurité des installations

Bien-être au travail



Qualité de vie au travail

Les faits marquants

Nouveaux bureaux à Liège : New ways of working et efficacité énergétique

Les enjeux



Le bien-être au travail influe directement sur l'ambiance, la motivation, les performances et les capacités d'innovation du personnel. Ce sujet est donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel. Les employés satisfaits font les clients heureux !

Les process

Le bien-être au travail est un concept très large qui suppose de s'intéresser à la sécurité, à l'hygiène, à l'ergonomie, à la santé physique (voir « **santé et sécurité** »), ainsi qu'à la santé mentale des salariés.

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

Par exemple, Luminus mesure annuellement la satisfaction du personnel, les trois managers ressources humaines s'impliquent au quotidien dans leurs départements respectifs et l'entreprise compte huit personnes de confiance, un coach interne et un conseiller en prévention psycho-sociale interne.

De plus, il y a également une sensibilisation continue à la santé (physique et mentale) et une approche individuelle pour la réintégration après une pathologie de longue durée.

Le programme Power2You encourage les salariés à trouver des solutions collectivement et à échanger des feedback constructifs.

Ben Aelbrecht, conseiller en prévention psycho-sociale : « Donner à chacun un feedback reste un défi. C'est pourtant en donnant des retours constructifs aux collègues et aux managers, que l'on peut plus rapidement, et quotidiennement, améliorer le travail en équipe et tenir compte des avis de chacun. »

Enfin, Luminus continue à promouvoir le "pooositivisme" (les trois «o» représentent l'ouverture, l'objectivité et l'optimisme). Pour Ben, « le bien-être au travail ne vient pas seulement du management, tout le monde y travaille ensemble. Notre slogan est aussi valable dans ce domaine -- *C'est ensemble, que nous faisons la différence !* »

Les indicateurs

L'engagement du personnel se maintient à un taux très élevé

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

Les résultats de l'enquête 2018 montrent une très légère amélioration par rapport à l'année précédente, avec un taux d'engagement de 79% - et une augmentation très sensible de cet indicateur au niveau des équipes de production (+ 12 points). Le taux de participation à cette enquête interne était de 80%, en baisse de 5 points.

Après diffusion des résultats, ceux-ci sont analysés dans chaque département pour établir des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

Personnes de confiance : légère baisse du nombre de recours

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

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

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

Le nombre de recours a diminué en 2018 (-22%). Plusieurs facteurs peuvent avoir contribué à cette baisse : le projet Power2You qui favorise l'autonomie ; le télétravail et le feedback ouvert entre collègues ; la réactivité accrue des responsables ressources humaines ou encore le plan d'action mis en place suite à l'analyse de risque psychosociale réalisée à Liège par le service HSE en 2018.

Cas signalés aux personnes de confiance



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

Aucune demande d'intervention formelle n'a été déposée en 2018 auprès des conseillers en prévention psycho-sociale internes ou externes.

Aucune plainte n'a été déposée auprès des autorités judiciaires en 2018.

Pour en savoir plus...

Santé et sécurité

Développement des compétences

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.



Nouveaux bureaux à Liège : efficacité énergétique et new ways of working

En janvier 2018, une centaine d'employés de Luminus a emménagé dans un bâtiment basse consommation, situé à quelques kilomètres des bureaux précédemment occupés. Un an plus tard, les résultats sont satisfaisants, tant du point de vue de l'efficacité énergétique que du bien-être des employés.

Lorsque les équipes commerciales des bureaux de Liège ont dû déménager, Luminus a fait le choix d'aménager un bâtiment récemment rénové de façon efficace sur le plan énergétique.

Pour chauffer le bâtiment, deux pompes à chaleur sont à l'œuvre, ainsi qu'un programme informatique qui permet de gérer et d'optimiser, en temps réel, le chauffage, la ventilation et la climatisation. Les fenêtres teintées dans la masse à 80% et l'installation de stores permettent de garder une plus grande fraîcheur lors des grandes chaleurs et de diminuer les problèmes de lisibilité des écrans de travail.

En mars 2018, l'une des filiales de Luminus, Davister, a installé 278 panneaux photovoltaïques sur le toit. Ils ont permis de produire 69 MWh, soit plus de la moitié des besoins en énergie du bâtiment. La signature d'un contrat d'injection avec Luminus au mois de juin a en outre permis au propriétaire de revendre une partie de l'électricité produite.

Le bâtiment bénéficie d'un éclairage LED automatique, installé par la filiale Newelec, qui s'est également occupée des travaux d'électricité et de câblage lors de l'aménagement du bâtiment.

Au total, le bilan énergétique 2018 a permis d'économiser 13 500 m³ de gaz naturel, par rapport à 2017, sans augmentation significative de la consommation d'électricité. Soit une réduction des émissions de CO₂ de 35% entre 2017 et 2018 (19 tonnes de CO₂).

Ce nouvel environnement de travail est le fruit de la réflexion collective des collaborateurs de Luminus, qui cherchaient à optimiser la configuration de leurs bureaux, afin de maximiser le travail d'équipe et le bien-être au travail. Une des particularités est l'introduction de la culture du « flex desk », qui permet aux salariés de s'installer à des endroits différents, en fonction de leur activité du moment et des collègues à rencontrer. Certains bureaux sont adaptés au travail individuel en silence. D'autres permettent les réunions d'équipe au grand complet ou le brainstorming en plus petit groupe.

Certains bureaux adaptables en hauteur permettent de travailler debout. Deux douches ont été prévues pour celles et ceux qui veulent venir au bureau en vélo ou pratiquer une activité sportive le midi. Le bâtiment comprend une cafétéria polyvalente pouvant accueillir 60 à 70 personnes et offrant la possibilité d'organiser des workshops plus informels, ainsi qu'une salle de repos très fréquentée par les salariés. Cette dernière exige un silence complet et est légèrement plus chauffée que le reste du bâtiment.

Au final, la satisfaction du personnel est au rendez-vous. Le bruit causé par la ventilation a pu être supprimé début 2019.



Les nouveaux locaux vus de l'intérieur. Le faux plafond en bois favorise une bonne acoustique à cet étage.



Les fenêtres du bâtiment (ici le premier étage) sont teintées à 80%, ce qui réduit les problèmes de trop forte chaleur en été.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Développement des compétences

Les faits marquants

Une nouvelle ambition managériale élaborée en 2018

ATS : Techniek academie

Renowatt : actions d'insertion

L'enjeu



Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution technologique et commerciale. L'entreprise doit à la fois préserver les compétences dans ses métiers traditionnels et en développer de nouvelles, dans ses nouveaux métiers. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents et de fidéliser les personnes les plus performantes.

Les process

La politique de formation en vigueur chez Luminus est basée sur les concepts suivants :

1. La motivation intrinsèque de l'employé est essentielle.
2. Les besoins d'apprentissage doivent être définis par les différents départements, les équipes et les individus.
3. La démarche d'apprentissage implique de facto un trajet inscrit dans la durée, visant à maximiser la mise en application concrète.
4. Les solutions d'apprentissage se doivent d'être diversifiées - trainings présentiels, e-learning, MOOC (Massive Open Online Course), mentorship, coaching, lectures, ... - en vue d'un alignement avec les préférences personnelles d'apprentissage et afin de capitaliser sur l'efficacité de trajets d'apprentissage intégrés (blended learning).

« C'est la raison pour laquelle cette politique s'intitule « Power to learn » explique Stéphanie Bechet, Director People Engagement. Nous souhaitons donner à nos employés les clés de leur développement et les transformer en acteurs engagés de leur trajet d'apprentissage ».

Le processus Learning & development peut être décrit comme suit :

- o Le leader de chaque équipe est tenu d'animer au sein de son équipe, en début d'année, une réflexion collective visant à clarifier l'ambition de l'équipe pour l'année et à traduire cette ambition en besoins spécifiques d'apprentissage collectifs et/ou individuels (application du Team Learning Canvas).
- o Le leader et/ou l'individu contacte ensuite le learning architect du département HR. Ce dernier procède à une analyse approfondie, afin de comprendre les tenants et aboutissants de la demande d'apprentissage. Le learning architect proposera ensuite une solution d'apprentissage en ligne avec les concepts stratégiques détaillés ci-dessus. En cas d'accord sur la solution d'apprentissage, le learning architect procèdera à la phase d'implémentation pratique.

Les indicateurs

Heures de formation en hausse

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



Source : Bilans sociaux 2016-2018.

Le nombre d'heures de formation par salarié est de 35 heures par an, une augmentation de 16,7% par rapport à 2017.

Trois programmes de formation ont particulièrement mobilisé le personnel en 2018 : l'évolution des systèmes informatiques, la gestion des impayés, et la nouvelle Leadership Ambition.

Plus de la moitié des postes vacants pourvus en interne

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

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

En 2018, 51% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 52 personnes ont pu évoluer après avoir postulé sur un poste ouvert.

Des opportunités à l'international : 7 cadres en mission à l'étranger

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

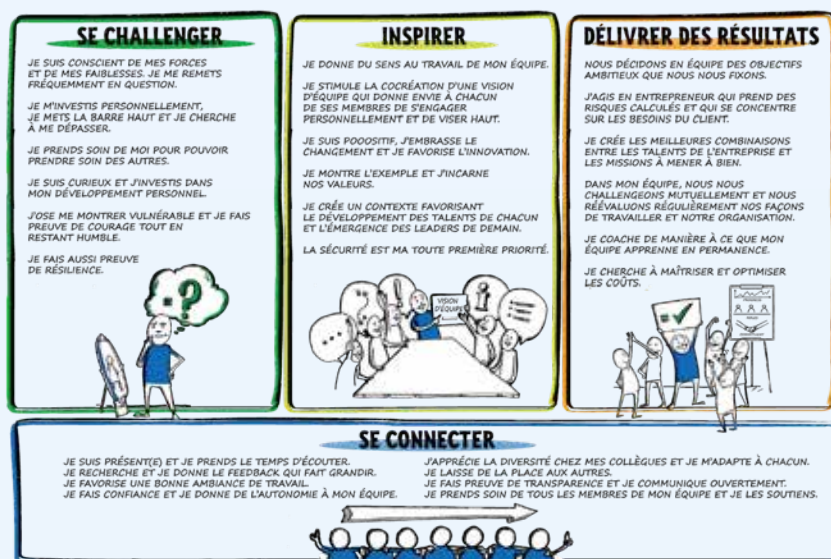
En 2018, sept cadres de Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du Groupe EDF, en France, au Royaume-Uni, en Thaïlande. Le nombre moyen d'expatriés travaillant pour Luminus était de 4 à fin décembre 2018.

Faits marquants

Une nouvelle Leadership Ambition élaborée en 2018

De février à mai 2018, une nouvelle ambition a été élaborée à l'intention des leaders de Luminus.

Cette ambition de Luminus est le fruit d'une co-création avec le top management de Luminus. Il semblait logique d'engager le comité exécutif et le Leadership Forum (une cinquantaine de cadres supérieurs rattachés directement au comité exécutif) dans cet exercice, dès lors que la réalisation d'avancées significatives sur le plan du leadership implique, entre autres, que les leaders de Luminus incarnent par leurs actes professionnels quotidiens les différents aspects de cette ambition.



Pour en savoir plus...

Santé et sécurité

Diversité

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be

Renforcer l'intérêt pour les métiers techniques : une initiative soutenue par ATS

Depuis septembre 2018, ATS, une des filiales de Luminus, s'est engagée à soutenir les ateliers techniques organisés par Techniek Academie, en Flandre, afin de renforcer l'intérêt des enfants pour les sciences, la technologie, l'ingénierie et les mathématiques.

ATS, filiale de Luminus, observe depuis plusieurs années un désintérêt des jeunes pour les métiers techniques et technologiques ainsi qu'un déclin de la qualité de l'enseignement technique. Celui-ci est en effet souvent considéré comme dernier recours, lorsque que l'enfant échoue dans l'enseignement général. Par conséquent, les entreprises à la recherche de talents techniques font face à une main d'œuvre qui n'est pas toujours motivée, et pas suffisamment formée.

ATS a donc décidé de coopérer avec Techniek Academie, une association qui organise des ateliers dans les communes de Flandre orientale et occidentale, au cours desquels des enfants de 10 à 12 ans prennent part à plusieurs projets techniques. Ces ateliers leur permettent de se familiariser aux différents métiers et aux matériaux, et de manipuler des outils technologiques.

Deux fois par an, une visite participative est organisée dans une entreprise située dans la commune. En novembre 2018, le site de Kruishoutem a reçu la visite d'un groupe de Zulte. Lors de cette après-midi, vingt enfants ont reçu une explication simplifiée sur le fonctionnement d'un panneau électrique et ont pu travailler une trentaine de minutes avec quelques collègues sur des projets précis. Cette demi-journée a eu un grand succès auprès des jeunes. « Nous espérons que certains jeunes seront encouragés à choisir directement l'enseignement technique », explique Lies Decock, Responsable Marketing.

Une deuxième visite est prévue entre avril et mai 2019. Au total, 134 groupes, composés d'une vingtaine d'enfants et repartis sur les deux périodes, étaient inscrits pour l'année 2018-2019, dans près de 80 communes en Flandre occidentale et orientale.



Visite participative sur le site de Kruishoutem dans le cadre de la Techniek Academie : les jeunes découvrent la réalité des métiers techniques.



ATS propose également une formation spécifique pour les nouveaux embauchés issus de lycées techniques. Durant deux semaines, les jeunes se familiarisent avec les outils et les méthodes d'ATS, notamment en matière de sécurité.

[Retour vers "Développement des compétences"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

[Rapport GRI & Index](#)

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Insertion professionnelle pour six stagiaires dans le cadre du chantier Renowatt

En 2018, six stagiaires ont été formés sur les chantiers de rénovation énergétique mis en oeuvre par Luminus Solutions pour le compte de la Province de Liège.

En application de l'article 40 de la Loi relative aux marchés publics, des actions d'insertion professionnelle doivent être menées à l'occasion de certains chantiers, dans le cadre du projet Renowatt* mis en oeuvre par Luminus Solutions, la filiale "efficacité énergétique" de Luminus, pour le compte de la Province de Liège.

Six stagiaires ont donc été formés en 2018, sur les chantiers des écoles polytechniques de Huy, Waremme et Seraing.

Sur le chantier de Huy, ce sont deux demandeurs d'emploi du Forem, ayant des bases en menuiserie, qui ont pu se former au remplacement de châssis. En 2018, ils ont chacun effectué quelque 420 heures de formation contre 400 heures initialement prévues. Leur formation se poursuit en 2019.

Sur le chantier de Waremme, les deux stagiaires, âgés de 19 ans, étaient en recherche de formation par le travail. Leur formation de menuisier a commencé en 2018 et se poursuit en 2019. En 2018, chacun des deux stagiaires a presté 192 heures sur un total prévu de 400 heures.

Sur le chantier de Seraing, les deux stagiaires ont presté près de 1 000 heures de travail. Ils ont ensuite été engagés par la société sous-traitante qui les a formés.

*Renowatt: guichet unique assistant les autorités publiques dans la mise en oeuvre des CPE, à l'initiative du GRE Liège



Remplacement des châssis dans le cadre du contrat de performance énergétique signé en 2016.



Une des façades rénovées à l'école polytechnique de la Province de Liège à Huy.

[Retour vers "Développement des compétences"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Diversité

Les faits marquants

Six jeunes d'horizons variés

Travailler à plus de 65 ans

Les enjeux



La diversité du personnel, sous toutes ses formes (compétences, expérience, âge, genre, culture, etc.) est une source d'innovation et de meilleure adaptation aux attentes des clients. Elle est aussi un point d'attention permanent, afin de favoriser le travail en équipe.

Le cadre

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.

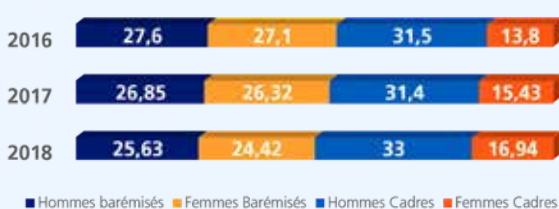
Les indicateurs

Répartition des effectifs par genre : hausse de 9,8% du nombre de femmes cadres

Les femmes représentent 41 % du personnel de Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur de l'énergie (de l'ordre de 25%). Le nombre de femmes cadres est en hausse (9,8%). Elles représentent 34% de la population cadres.

En 2018, la proportion de cadres a atteint 49,9% de la totalité du personnel, soit une augmentation de 7%.

Répartition du personnel en fonction du genre (%)



Source : Luminus.

Des congés de paternité pris à hauteur de 93%

Au total, 38 salariés pouvaient faire valoir leur droit au congé de paternité en 2018.

La très grande majorité (93%) a pris la totalité des congés autorisés par la loi (dix jours), comme en 2017 (96%). La légère baisse observable par rapport à 2017 est due au fait que trois salariés n'avaient pas pris la totalité des heures disponibles au 31 décembre 2018.

Personnes en situation de handicap

Luminus emploie deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail.

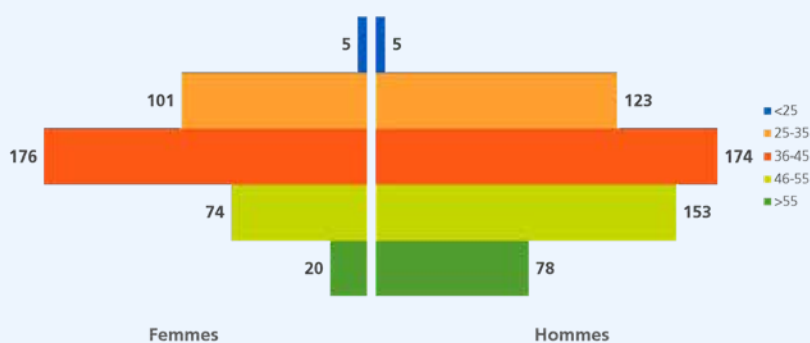
Hors handicap reconnu, des mesures individuelles peuvent être mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.).

Dix nationalités

Dix nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise (hors expatriés) au 31 décembre 2018.

Les salariés de nationalité belge représentent 95% du total. Les trois nationalités les plus représentées, française, italienne et néerlandaise représentent 3,8% de l'effectif total.

Pyramide des âges



Source : Luminus.

L'évolution des effectifs par âge montre une augmentation de toutes les catégories, à partir de 36 ans, par rapport à 2017, sauf pour ce qui concerne les hommes de 46 à 55 ans (-5,6%).

L'augmentation concerne notamment les femmes (entre 6 et 33% d'augmentation, de 36 à plus de 55 ans).

La baisse des catégories de salariés les plus jeunes est liée à la diminution des embauches.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

**LUMINUS CSR REPORT,
2018**

Contact: csr@luminus.be.

Pour en savoir plus...

Bien-être au travail

Ethique et conformité

Six "young starters" aux profils très variés

Tous les deux ans, Luminus recrute six jeunes diplômés, dans le cadre du programme "Young Starters". L'occasion pour ces jeunes de découvrir l'entreprise d'une manière unique : ils passent huit mois dans trois départements différents de l'entreprise. Nathalie a recueilli les témoignages de ses collègues.

A fin décembre 2018, ces jeunes diplômés travaillaient pour les départements Production, Finance, Services B2B, Corporate Affairs, IT et Retail.

"Se voir attribuer des tâches si diverses en début de carrière est un privilège dont jouissent peu de jeunes diplômés dans le secteur de l'énergie" explique Stéphanie Bechet, Director People Engagement." Le processus de recrutement, très spécifique, fut à la hauteur de l'exigence.



L'équipe des six jeunes diplômés engagés en septembre 2018.

Tout a commencé par un entretien durant lequel les recruteurs ont vérifié l'adéquation des candidats avec les valeurs fondamentales de Luminus : customer first, entrepreneurship et all together. Durant deux séminaires hors cadre, 32 jeunes hommes et femmes d'horizons très divers ont appris à se connaître et ont travaillé ensemble pour tirer le meilleur parti de ces journées.

Ensuite, six candidats ont été sélectionnés par un jury hétérogène, composé d'hommes et de femmes travaillant chez Luminus : directeurs, managers de proximité, recruteurs, anciens participants au programme Young Starters, etc.

Le 3 septembre 2018, Bram, Capucine, Filip, Ina, Nathalie et Viktor ont eu la chance de pouvoir se lancer dans l'aventure. Ils se sont alors répartis dans toute l'entreprise.

Bram a pu mettre à profit ses connaissances d'ingénieur électromécanicien dans le département Production. En plus de participer à plusieurs projets éoliens, il a contribué au projet de mise en oeuvre de capacités de production supplémentaires, suite à la situation tendue qu'a connue le réseau belge en fin d'année 2018.

Capucine, elle, a montré ses compétences acquises au cours de ses études de management international non seulement au sein du département Finance, mais aussi en prenant la parole devant 500 personnes lors du Solvay Business Game.

Filip, fort de sa formation en tant qu'ingénieur de gestion, s'est révélé très performant en tant qu'analyste des prix, au département Retail où il a travaillé sur la tarification des produits verts de Luminus.

Le profil particulier d'Ina, bio-ingénieur dotée en plus d'un master en management de la Vlerick School, lui a permis de devenir une experte dans les aspects réglementaires relatifs au biogaz. Elle s'est également rendue au siège d'EDF à Paris pour discuter de la stratégie hydrogène du groupe EDF.

Quant à Nathalie, au département IT, elle a pu prendre part au projet de renouvellement du data center. Sa formation d'ingénieur en énergie lui a permis de se familiariser rapidement avec la terminologie informatique. En outre, elle a eu l'occasion de travailler pour le département Optimisation pendant 10% de son temps.

En tant qu'ingénieur électromécanicien fraîchement diplômé, Viktor a le plaisir de contribuer au développement et à la vente de toute une gamme de solutions énergétiques au sein du département Services B2B, telles que panneaux solaires, systèmes de cogénération, automatisation du chauffage et de la ventilation, etc. Il est ainsi quotidiennement en contact avec des entreprises de toutes tailles.

Les six jeunes diplômés ne travaillent pas directement ensemble, mais ils ont tissé des liens d'amitié forts. Parmi les six langues qu'ils partagent (le néerlandais, le français, l'anglais, l'allemand, l'espagnol et l'italien), trois sont des langues maternelles (le français, le néerlandais et l'anglais). Mais cela ne les empêche pas de se raconter tout ce qui se passe dans leur vie professionnelle et leurs départements respectifs. Le partage de ces informations s'est déjà avéré un avantage professionnel plus d'une fois.

Récemment, les jeunes diplômés ont eu l'occasion de préparer le cas stratégique pour le Solvay Business Game. Ils ont travaillé en étroite collaboration et ont obtenu de très bons résultats. Pour citer Viktor : « Je suis vraiment surpris que nous puissions aussi bien nous entendre, tout en tant si fondamentalement différents. J'adore ça ! »

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.



Valorisation et transmission de l'expérience

Arlette Frederic et André Bonjean ont tous deux fêté leur 65e anniversaire en juin 2018. Or le 31 décembre, ils travaillaient encore tous les deux pour Luminus. Pourquoi ? Comment ?

La loi belge permet aux salarié-e-s de plus de 65 ans de poursuivre leur activité professionnelle au-delà de l'âge de la pension, sans conditions particulières. Si ils ou elles le souhaitent, et si l'employeur y trouve un intérêt, bien entendu.

Dans le cas d'Arlette, Senior Customer Operations Manager, les changements d'organisation au niveau du département B2B, qui doit s'adapter à un marché toujours plus exigeant, ont rendu difficile sa succession. Etant en bonne forme et très impliquée dans la qualité du service à rendre aux clients, Arlette a souhaité continuer à travailler pour Luminus jusqu'à ce que son successeur puisse être nommé. Cela fut fait le 1er novembre. Arlette a donc pu échanger avec son successeur avant et après sa nomination, afin de lui faciliter la tâche, compte tenu de l'importance des budgets et de la taille des équipes à prendre en charge.

Dans le cas d'André, Contract Manager au département Information Technology, la transmission d'expérience n'avait pas encore pu se mettre en place au 31 décembre, aucun successeur à court ou moyen terme n'ayant pu être identifié en interne. Un poste de Senior Contract Manager a donc été créé en novembre. L'objectif est que le recrutement externe puisse se concrétiser rapidement, afin qu'André puisse prendre en charge de nouveaux contrats, encore plus complexes, tout en formant son successeur. Son objectif : partir d'ici deux ou trois ans, si tout va bien, puisque la santé est bonne et le travail... passionnant.

Alors, heureuse et heureux ? Arlette et André ont tous deux le sentiment de n'avoir fait l'objet d'aucune discrimination liée à l'âge, ni du management ni de la part de leurs collègues. Que du contraire... sauf peut-être du point de vue de la gestion administrative, encore un peu « jeune » du fait de leur situation particulière !



En 2018, Luminus a favorisé la poursuite d'activité de deux cadres, au-delà de l'âge de la pension. Une première dans l'histoire de la société. A gauche, André, et à droite Arlette avec une collègue plus jeune.

[Retour vers "Diversité"](#)

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES
COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

[Rapport GRI & Index](#)

LUMINUS CSR REPORT,
2018

Contact: csr@luminus.be.

Solidarité

Luminus Energy Challenge : une toiture rénoverée, isolée et photovoltaïque pour l'école de Sugny

Gagnante du second concours organisé pour les écoles par Luminus, l'école communale de Sugny a pu choisir parmi la gamme de solutions d'efficacité énergétique proposée par Luminus pour une valeur de 20 000 euros. Des panneaux solaires ont été installés sur une toiture rénoverée et isolée.

En 2018, Luminus a organisé un nouveau concours à destination des écoles primaires de Belgique. Le Luminus Energy Challenge avait pour but de sensibiliser les jeunes, de manière amusante, à l'efficacité énergétique et d'encourager les enfants à économiser l'énergie, pour réduire leur empreinte écologique. L'école gagnante a pu choisir parmi la gamme de solutions d'efficacité énergétique proposée par Luminus, pour une valeur de 20 000 euros.

Une centaine d'écoles primaires se sont inscrites et ont participé au Luminus Energy Challenge, entre le 26 février et le 12 mars. Les élèves devaient répondre à un quiz lié à l'énergie et remettre un dossier présentant toutes les actions visant à réduire leur empreinte écologique. L'école communale primaire de Sugny, située dans la province de Namur, s'est démarquée des autres et a remporté le concours. Elle a choisi de faire placer 18 panneaux solaires grâce à Dauvister, la filiale de Luminus, pour une puissance de 5 400 Wc. La production d'énergie estimée les 25 premières années est de 4 860 kWh/an.

Marleen Nijsten, directrice marketing, explique « Nous avons choisi cette école car malgré sa taille très modeste, les élèves et leur enseignante, Madame Dury, ont développé une campagne de sensibilisation pour le village. Ils ont sillonné les rues, ils se sont rendus à la commune, etc. C'est le projet dans son ensemble que nous avons voulu récompenser ».



L'école communale primaire de Sugny bénéficie de l'installation de panneaux solaires d'une puissance de 5 400 Wc grâce au concours organisé par Luminus.

Volontariat : 61 candidats pour la Warmste week et le Nostalgie Magic Tour

Soixante-et-un salariés de Luminus se sont portés candidats pour aider des associations durant une journée, dont une demi-journée financée par Luminus.

En décembre 2018, Luminus s'est engagé à participer à deux événements caritatifs, en soutenant la « Warmste Week » dans le nord de la Belgique et le « Nostalgie Magic Tour » dans le sud. Luminus a encouragé son personnel à consacrer une journée à l'une de ces bonnes causes. Pour chaque volontaire s'engageant à consacrer un demi-jour de congé pour l'occasion, l'entreprise prenait en charge l'autre demi-journée.

La Warmste Week proposait une série d'actions caritatives dans lesquelles chacun pouvait s'investir. Plus de 60 associations participant à la Warmste Week avaient introduit des demandes. Au final, dans 50% des cas, les agendas des salariés ont pu correspondre avec les demandes de 13 associations différentes.

Le Nostalgie Magic Tour visait à récolter un maximum de jouets pour les enfants défavorisés, afin d'égayeur leurs fêtes de fin d'année, et de recycler un maximum de piles usagées. Au total, 18 000 jouets ont été collectés au profit de l'association Arc-en-Ciel, et redistribués ensuite aux enfants.

Sur le plan qualitatif, les participants ont été ravis de l'expérience, dans leur très grande majorité. Et ils sont prêts à recommencer !



Les salariés de Luminus ont récolté un maximum de jouets lors du Nostalgie Magic Tour.

Warmste week en images

Vidéo réalisée pendant la Warmste Week en décembre 2018.



FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

EFFECTIFS

SANTE ET SECURITE

BIEN ETRE AU TRAVAIL

-- Nouveaux bureaux à Liège

DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES

-- ATS : Techniek Academie

-- Actions d'insertion

DIVERSITE

-- Programme Young Starters

-- Travailler à plus de 65 ans

SOLIDARITE

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

En savoir plus sur...


Développement des compétences

Faits marquants



Index GRI du contenu de ce rapport

Le présent rapport en ligne a été préparé en conformité avec les lignes directrices des standards GRI (Global Reporting Initiative) 2016, options "critères essentiels". Ce rapport répond à toutes les exigences liées à cette option.

 GRI Standards index 2018.pdf
Adobe Acrobat Document [146.9 KB]

Download

Pourquoi un rapport GRI ?

Les modifications 2018

Un rapport GRI, pour tenir compte des attentes des parties prenantes

Nous avons publié notre premier rapport conforme aux recommandations de l'initiative GRI ("Global Reporting Initiative") en 2015. Ce standard exigeant suppose que :

- les sujets traités aient fait l'objet d'une consultation formalisée des parties prenantes, décrite dans le rapport (cf. chapitre "parties prenantes/grille de matérialité" du présent rapport en ligne) ;
- chaque thème jugé prioritaire par les parties prenantes soit traité de façon rigoureuse : description des enjeux et des processus internes, publication d'indicateurs clés stables, rendant compte de l'évolution des résultats, de préférence sur trois ans ;
- chaque indicateur puisse être comparé, si possible et pertinent, aux résultats du secteur.

La publication annuelle de ce rapport contribue à ce que notre performance sociétale soit jugée "exceptionnelle", avec un score de 85/100 en 2017 puis en 2018, selon la société EcoVadis.

A ce jour, Luminus reste le seul acteur du secteur de l'énergie belge à faire preuve d'une telle transparence.

En savoir plus sur les attentes de nos parties prenantes

Les changements apportés dans le rapport 2018

En septembre 2018, Luminus a décidé de s'inscrire dans la démarche « Generation T Challenge » proposée par le réseau The Shift et l'organisation Act4Change. Cette démarche a pour but de sélectionner des jeunes très impliqués dans la transition énergétique afin de « challenger » la stratégie de l'entreprise ainsi que son reporting sociétal. Quatre jeunes pionniers ont ainsi pu dialoguer avec Grégoire Dallemagne et Pascale-Marie Barriquand et apporter leurs suggestions d'évolution.

Ce feedback, ainsi que celui-reçu du jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge 2017, a permis d'apporter plusieurs améliorations au rapport, essentiellement en terme d'ajouts et de compléments d'informations.

Concernant le contenu, une sous-rubrique « grandes tendances » a été ajoutée au chapitre « Contexte et enjeux ». En effet, ces grandes tendances faisaient déjà l'objet d'une description détaillée, au niveau de la direction de la Stratégie, car elles affectent directement le plan de transformation de l'entreprise. Une version externe, tous publics, est donc désormais accessible. Ce chapitre "Contexte et enjeux" est également beaucoup plus détaillé, tant en ce qui concerne les spécificités du marché que les faits marquants de l'année.

En revanche, compte tenu de la confidentialité de ces données dans un marché très concurrentiel, il n'a pas été possible de suivre la recommandation des jeunes concernant la publication d'objectifs précis à cinq ans, hormis concernant les actifs éoliens.

Concernant la navigation, certaines modifications ont été apportées dans le but de simplifier l'arborescence :

- la sous-rubrique "Prix de l'énergie", située jusqu'ici dans le chapitre Satisfaction Clients, a été transférée dans la partie "Contexte et enjeux" en raison du peu de contrôle de Luminus sur l'évolution du niveau des prix ;
- la sous-rubrique "Pratiques commerciales" du chapitre Ethique apparaît désormais dans le chapitre Clients, juste avant deux autres sous-rubriques, "Qualité de service" et "Clients vulnérables" – ce regroupement permet d'avoir une vue d'ensemble des interactions avec la clientèle, depuis la vente jusqu'aux difficultés de paiement ;
- dans le même esprit, tout ce qui relève de la réduction de la consommation ou de l'empreinte carbone, pour les clients résidentiels comme entreprises, a été regroupé dans une nouvelle sous-rubrique du chapitre Clients, intitulée « Solutions énergétiques » ; cette sous-rubrique regroupe donc le contenu des deux sous-rubriques précédemment intitulées « consommation des clients résidentiels » et « efficacité énergétique des entreprises ».

Concernant la forme, les jeunes de Generation T ont suggéré de mettre en valeur le contenu du rapport en utilisant plus de photos et de vidéos. Cette remarque a été prise en compte au niveau des sous-rubriques, qui font désormais apparaître les faits marquants en tout début de page, avec photos à l'appui chaque fois que possible.

Le jury du meilleur rapport belge a également suggéré de proposer, outre le site web, une version pdf du rapport. Cette suggestion a donné lieu à la création de deux documents pdf séparés, reprenant environ 60% du contenu du rapport. Le premier est consacré aux "réalisations remarquables 2018", le second regroupe l'ensemble des indicateurs.

Remerciements

De très nombreuses personnes ont contribué, directement ou indirectement, à la réalisation de ce rapport en ligne. Outre celles mentionnées dans le rapport, en voici une liste non exhaustive :

Jennecy Achten | Ben Aelbrecht | Marc Beckers | Stéphanie Bechet | Laurent Belallam | Halida Benaïche | Charles Bernardi | Lionel Bilterest | Iris Blanckaert | André Bonjean | Brice Bourget | Erwin Bovyn | Thibaut Brac de la Perrière | Sacha Breyer | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Agnès Butterlin | Kris Callebaut | Kevin Castillo | Frederic Cattareggia | Stijn Ceulen | Laïla Chafaqi | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Dominique Corbiaux | Hilde Creemers | Erwin Daelman | Katleen Daems | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Geoffroy Dauby | Stéphane Davivster | Sabine D'haen | Nico De Bie | Lies Decock | Pierre de Firmas de Périès | Isar del Rio Prinsmel | Kevin De Muynck | Michèle De Pauw | Amandine Delalieux | Benoît Deliége | Frédéric Demaret | Jo Demol | Philippe Deschamps | Quentin de Schrevel | Daisy de Selliers | François Desmaré | Elis Devaldez | Lode Devlieghere | Niels Dewil | Johan Dierick | Bart Di Fiore | Marlies Eyckmans | Sébastien Farinotti | Stéphanie Fouarge | Arlette Frederic | Marc Francken | Jerome Gevaert | Anne Grandjean | Olivier Gréday | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Robby Hanssen | Christophe Heijmans | Gitte Heirman | Corentin Hericher | Wouter Holbrecht | Xavier Humblet | Pablo Izquierdo | Thomas Jacobs | Roland Janssens | Pierre-Anne Jacquain | Hervé Joachim | Nathalie Jorandon | Maxime Kelder | Xavier Leblanc | Aurélien Leduc | Gaetan Leemans | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Jessica Lequeux | Xavier Leroy | Isabelle Liebens | Evie Lodewijckx | Giuseppe Luca | Geert Maes | David Marciniak | Emmanuel Masquelier | Benoit Mercenier | Christophe Mestdagt | Gregory Michiels | Greet Moerman | Martine Moreau | Antonio Murillo Calvo | Kristof Nauts | Catherine Naveau | André Neugroschl | Tarek Nemsli | Marleen Nijsten | Pierre Nihant | Raoul Nihart | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Eric Perdu | Alice Pereira | Filip Peperstraete | Nathalie Petit | Alexandra Pirnay | Tineke Pieyns | Sofie Pletinckx | Marc Raepsaet | Abdelali Ramdani | Umberto Ranalli | Christophe Raquet | Bart Remmerie | Delphine Rensonnet | Peggy Rentmeesters | Eva Reviers | Patrick Robijns | Christian Robin | Moreno Roelandt | Simon Roussel | Alessandro Russo | Didier Salmon | Koen Schaillée | Frank Schoonacker | Jan Schoupe | Filip Schouteet | Frederik Simoens | Annick Smette | Brecht Snoeks | Yannick Soares Almeida | Bram Stepman | Alexis Stoffels | Bart Swings | Pierre Theunissen | Jean-François Tock | Frederik Vael | Steven Van Caneghem | Pieterjan Van Den Bosch | Bart Van Herck | Jan Van Peteghem | Kelly Van Reeth | Mariëlle Vande Lanotte | Astrid Van Der Donck | Stijn Vanderlooy | Sven Vandevenne | Veerle Vandevorst | Toon Vandeweyer | Jimmy Van Guye | Hans Vanquathem | Véronique Vansteelandt | An Van Waele | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Koen Verhoeven | Aude de Villenfagne | Dimitrios Voidanidis | Philip Volckaert | Yves Warnant | Malou Wezemaël | Marine Zimmermann.

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

Contribution rédactionnelle : Nathalie Beken, Juliette Mabardi, Daisy de Selliers.

Crédit photos

Photo de fond : Luminus.

Faits marquants : Luminus, Barbara Brixhe, Martin Dellicour, Olivier Anbergen.

Instances dirigeantes : Martin Dellicour, Olivier Anbergen.

Parties prenantes : Luminus, Grégoire Dallemagne.

Solutions énergétiques : Barbara Brixhe pour Luminus solutions, Luminus, Olivier Anbergen, Vanparijs Engineers, Evi Raemaekers, bpost.

Continuité de fourniture : Luminus, Eric Decock pour ATS.

Energies renouvelables : Abdelali Ramdani, Luminus, Wapict.

Empreinte carbone : Erwin Daelman, Eric Perdu, Christophe Mestdagt, Luminus.

Sécurité des installations : Abdelali Ramdani.

Protection des écosystèmes : Faune et biotopes, Pierre Theunissen, Luminus, Martin Dellicour, Antonio Murillo Calvo.

Bien-être au travail : I love light sprl.

Learning & development : Barbara Brixhe pour Luminus solutions.

Diversité : Luminus, I love light sprl.

Solidarité : Luminus.

FAITS MARQUANTS

CHIFFRES CLES

INSTANCES DIRIGEANTES

CONTEXTE ET ENJEUX

PARTIES PRENANTES

ENGAGEMENTS 2030

-- 16 thématiques GRI --

ETHIQUE ET CONFORMITE

SATISFACTION CLIENTS

INNOVATION

ENVIRONNEMENT

RESULTATS FINANCIERS

RESSOURCES HUMAINES

Rapport GRI & Index

LUMINUS CSR REPORT, 2018

Contact: csr@luminus.be.

Grille de matérialité

Faits marquants