



# L'énergie du progrès

RAPPORT DÉVELOPPEMENT  
DURABLE GRI4

2016

# Sommaire

2

Chiffres clés 2016

18

Ethique

88

Index GRI4

4

L'éclairage du Président  
du Conseil d'Administration

24 | 33

Clients :  
Résidentiels - Entreprises

91

Règles de déclaration  
Crédits photos  
Remerciements

6

Le point d'étape  
du Chief Executive Officer

43

Innovation

8

Le Groupe EDF Luminus

50

Performance économique

9

La chaîne de valeur

54

Environnement

11

Dialogue avec les parties  
prenantes

74

Ressources humaines

Enjeux

Processus

Faits marquants

Indicateurs



# Enjeux

Ethiques	18
Clients résidentiels	24
Clients entreprises	33
Innovation	43
Economiques	50
Environnementaux	54-55
Humains	74

# Processus

Dialogue avec les parties prenantes 11-12		Innovation	43
Éthique		Performance économique	50
Éthique et conformité	19	Environnement	
Pratiques commerciales	23	Empreinte carbone	56-57
Clients résidentiels		Énergies renouvelables	64
Consommation et empreinte carbone	25	Sécurité des installations	67
Qualité de service	28	Préservation des ressources naturelles	68-69
Clients vulnérables	30	Protection de la biodiversité	70
Prix de l'énergie	31	Ressources humaines	
Clients entreprises		Santé et sécurité	76
Efficacité énergétique	34	Qualité de vie au travail	77
Continuité de fourniture	40-41	Développement des compétences	79
		Diversité	82



# Faits marquants

## Dialogue avec les parties prenantes

Inauguration Andenne	14
Journée portes ouvertes à Berloz	15
Inauguration Kluizendok	15
Succès de la coopérative éolienne	16
Concours Luminus avec les écoles	17

## Ethiques

Gouvernance sociétale : une initiative spécifique	20
Performance sociétale	21

## Clients résidentiels

#BeGreen fixe : un produit 100% vert et belge	26
Devis nouvelle chaudière on line	28

## Clients entreprises

KRC Genk et Luminus Arena	35
Spa Monopole	36
Ville de Genk	37
Projet RenoWatt	38
Flexibilité avec NRB	41
Tests réserve stratégique	42

## Innovation

Contrat de performance énergétique avec le Foyer Anderlechtois	44
Etude Quartier Bavière	46
Mobilité électrique	47
Concours Power to Innovate	48

## Environnementaux

Certification Iso 50 001	54
Upgrade Ringvaart	61
Construction de Rieme-Noord	64
Rénovation électrique Ampsin	66
Etudes Life 4 Fish	71
Mesures compensatoires à Héron	72
Protection des abeilles	72
Zone 100% favorable à la biodiversité à Lixhe	73

## Humains

New ways of working	77
Formation « capital mental »	79
Événements managériaux	80
Engagements Diversité	82
Team building solidaire	85
Make a Wish & les Diablos rouges	87



# Principaux indicateurs

## Dialogue avec les parties prenantes

Baromètre RSE 13

## Ethiques

Ethique et conformité 22

Pratiques commerciales 23

## Clients résidentiels

Factures mensuelles sans papier 27

Qualité de service 29

Plans de paiement accordés 30

Composante énergie dans la facture 31-32

## Clients entreprises

Electricité «verte» acquise ou vendue 39

Continuité de fourniture 42

## Innovation

Investissements 49

## Financiers

Chiffre d'affaires 51

Résultat d'exploitation 51

Résultat net 51

Capital 52

Fonds propres 52

Trésorerie 52

Taxes et contributions 53

Dividendes 53

## Environnementaux

Empreinte carbone scope 1-2 58

Empreinte carbone scope 3 59

Mix énergétique 60

Emissions du parc de production 62

Emissions moyennes du parc automobile 63

Investissements éoliens 65

Capacité éolienne 65

Production renouvelable 65

Incidents environnementaux 67

Consommation d'eau 68

Déchets solides 69

Inventaires Biodiversité 70

Inventaires audits des sols 70

## Humains

Accidents du travail 76

Taux d'engagement du personnel 78

Cas signalés aux personnes de confiance 78

Formation 81

Mobilité interne 81

Diversité 84





## Indicateurs éthiques

1 alerte de la Commission Ethique  
Groupe

5 fournisseurs significatifs évalués

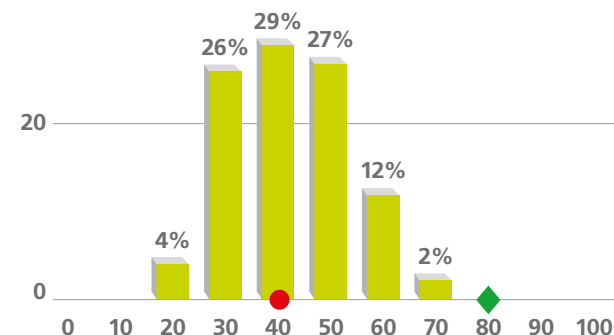
0 alerte locale sur les Achats

Performance RSE : répartition des scores  
des 31 000 entreprises évaluées par Ecovadis

● Moyenne des entreprises évaluées : 42,3/100

◆ Score EDF Luminus : 81/100

Source : Ecovadis.

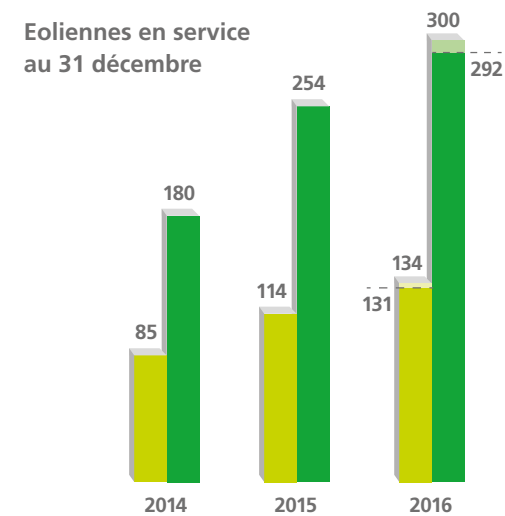


## Environnement

466 GWh énergie éolienne  
produite252 GWh énergie hydraulique  
produite82,6 millions d'euros investis dans  
les énergies renouvelables-17% réduction des émissions de  
CO<sub>2</sub> du parc de centrales  
thermiques+13% production d'énergie  
renouvelable277 millions d'euros investis en 3 ans  
dans les énergies renouvelables

Investissements dans les énergies renouvelables en millions d'euros

Source : EDF Luminus

Eoliennes en service  
au 31 décembre

■ Nombre d'éoliennes en service  
 ■ Nombre d'éoliennes construites  
 ■ Puissance cumulée en service (MW)  
 ■ Puissance cumulée construite (MW)

Source :  
Déclarations  
CWaPE et  
VEA/VREG.



## Satisfaction des clients

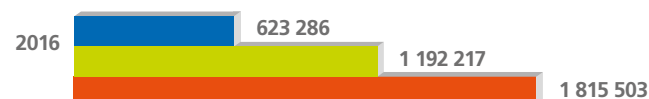
Service ★★★★★ étoiles

1,8 millions de clients

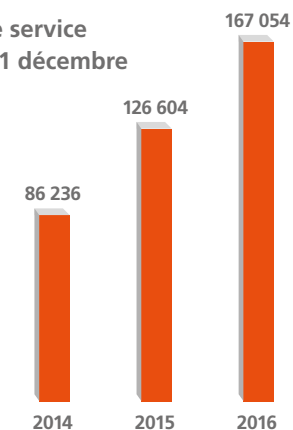
2 416 appartements sous contrat  
de performance  
énergétique

167 054 contrats de service

## Nombre de points d'accès

Volume de gaz vendu : 14 TWh  
Volume d'électricité vendu : 13 TWh

Source : EDF Luminus. ■ Gaz ■ Electricité ■ Total

Contrats de service  
signés au 31 décembre

## Performance économique

2,92 milliards d'euros  
CHIFFRE D'AFFAIRES56,6 millions d'euros  
RÉSULTAT NET39 millions d'euros  
TAXES ET CONTRIBUTIONS

## Ressources humaines

0 accidents chômants

78% taux d'engagement

41% femmes

9 nationalités

981 salariés EDF Luminus SA

1 700 salariés «Groupe» EDF Luminus



Paul De fauw

# EDF Luminus innove et poursuit son développement

## L'éclairage du Président du Conseil d'Administration

Face à la réduction des revenus et des marges sur les métiers traditionnels, le développement d'EDF Luminus dans les services énergétiques et les énergies renouvelables est devenu la clé de l'avenir. Au total, en trois ans, EDF Luminus a investi près de 460 millions d'euros, dont 142,5 millions en 2016. C'est considérable pour une entreprise de la taille d'EDF Luminus – et c'est même significatif à l'échelle de la Belgique.

### Un contexte qui reste tendu

Le secteur de l'énergie est en pleine transformation. Plusieurs facteurs majeurs affectent l'activité de la société :

- Le développement des énergies renouvelables et l'augmentation de l'intermittence exigent toujours plus de fiabilité et de flexibilité des capacités de production actionnables rapidement ;
- Les prix de l'électricité sur les marchés de gros à long terme restent à des niveaux très faibles, ce qui affecte les perspectives des actifs thermiques, malgré leur rôle essentiel dans la sécurité d'approvisionnement ;
- Le taux élevé de rotation des clients, résidentiels comme PME, est renforcé par l'augmentation des taxes et des tarifs de distribution dans l'ensemble des régions.

### De nouvelles acquisitions

En 2016 comme les années précédentes, le Conseil d'administration a pris plusieurs décisions importantes pour l'avenir de l'entreprise. Après Dauvister en 2014, ATS et Leenen en 2015, c'est la société Bleyveld Co NV/ Vanparijs, devenue depuis EDF Luminus Solutions, qui est venue renforcer la gamme de services proposés aux

entreprises. Cette filiale dédiée a déjà en charge la mise en œuvre de deux importants contrats de performance énergétique, remportés en 2016. Ces deux dossiers ont fait l'objet de discussions approfondies au Conseil, compte tenu de la nouveauté de ces activités.

### Croissance organique dans l'éolien : leadership confirmé

EDF Luminus a maintenu sa position de numéro un dans l'éolien terrestre, qui mobilise à lui seul, à nouveau, plus de la moitié des investissements. Plusieurs projets de diversification des sources de financement ont été approuvés. La deuxième tranche de souscription de la coopérative EDF Luminus Wind Together a pu être lancée dès le mois d'octobre, la première offre lancée en mai ayant rencontré un grand succès. Le développement éolien se poursuit donc, avec un programme de construction très ambitieux pour 2017.

### Des décisions difficiles

Quant au parc thermique, nous avons dû prendre la décision de notifier aux autorités la fermeture définitive des cycles combinés de Seraing et de Gand-Ham à compter du 1er novembre 2017. En effet, ces centrales

peu utilisées ne couvrent pas leurs coûts fixes. Et le manque de visibilité sur leur rentabilité économique future, du fait de l'absence de marché à terme organisé pour couvrir les besoins de pointe, ne permet pas de les maintenir en activité. Pourtant, ces centrales très flexibles continuent à représenter la solution la moins coûteuse pour pallier l'intermittence des énergies renouvelables.

Nous sommes convaincus que la mise en place d'un mécanisme de marché des capacités de production est une solution optimale pour nos actifs et pour la sécurité d'approvisionnement du pays. Les exploitants doivent pouvoir planifier les opérations d'entretien et prévoir les effectifs nécessaires pour que ces centrales restent fiables et disponibles à tout moment. Nous continuons à espérer que la situation évolue favorablement.

Dans l'immédiat, je constate que la motivation des équipes ne faiblit pas. La capacité d'innovation constante du personnel et la détermination des managers pour mener à bien la transformation de l'entreprise est impressionnante. Année après année, la qualité des dossiers présentés au Conseil en témoigne. Proficiat !



# Composition du Conseil d'Administration

A fin décembre 2016, le Conseil d'Administration d'EDF Luminus est composé de 13 administrateurs:

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

Le Conseil est présidé par Paul De fauw.

Composition du Conseil d'Administration au 31 décembre 2016 :

## Administrateurs représentant les actionnaires belges

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

## Administrateurs représentant EDF

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

## 7 réunions du Conseil d'Administration en 2016

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 sept reprises en 2015.

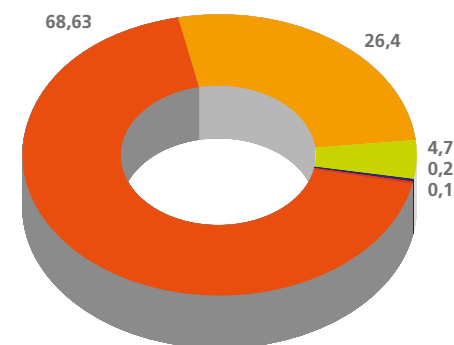
## 9 réunions des trois comités spécialisés

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 trois fois en 2016.
- 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 2016.
- 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 deux fois en 2016.

## Quatre actionnaires belges détiennent 31,4% du capital



Actionnariat  
en pourcentage (%)

- Publiec
- Socofe
- Ethias
- Nethys
- EDF Belgium

Source : EDF Luminus.



# Une transformation qui porte ses fruits

## Le point d'étape du Chief Executive Officer

Après 2015, 2016 a été l'année la plus chaude jamais enregistrée. Face à ce défi climatique sans précédent, notre première priorité est d'aider nos clients à réduire leur consommation d'énergie, leur empreinte écologique et leur facture. En 2016, de nombreux projets ont été entrepris dans ce domaine.

### Investir dans l'efficacité énergétique

Nous avons poursuivi nos acquisitions, avec le rachat de Bleyveld Co NV et de sa filiale Vanparijs Engineers, spécialisée dans la cogénération et les unités autonomes de production d'électricité. Grâce à cette acquisition, nous avons pu créer EDF Luminus Solutions, qui porte nos offres de rénovation énergétique auprès des entreprises, en particulier les contrats de performance énergétique.

EDF Luminus Solutions a déjà remporté deux appels d'offres, pour un montant global de 25 millions d'euros de chiffre d'affaires, avec le soutien de Dalkia, filiale du Groupe EDF qui a pu prendre une participation de 49% dans EDF Luminus Solutions en décembre. Ainsi, nous rénovons les systèmes de chauffage de 2 500 logements du Foyer Anderlechtois – un investissement assorti d'une garantie de réduction de la facture énergétique de 20%.

Nous rénovons également les systèmes énergétiques de 14 sites scolaires en Province de Liège, dans le cadre du contrat RenoWatt. Nous y garantissons une réduction de la consommation de plus de 30%.

Nous avons également commencé les travaux afin de transformer le stade de football du KRC Genk, rebaptisé Luminus Arena, en premier stade belge neutre en CO<sub>2</sub>.

### Aider nos clients à réduire leur consommation et leur empreinte écologique

Dans le secteur résidentiel, la vente de services énergétiques connaît également un grand succès, avec notamment l'installation et l'entretien de chaudières performantes. Nous comptons plus de 150 000 clients sur ce segment fin 2016. Nous proposons désormais à nos clients une électricité 100% verte et 100% belge grâce au produit #BeGreen. Nos clients peuvent également participer directement au développement de notre parc éolien en prenant des parts dans la coopérative EDF Luminus Wind Together. Résultat : dans un marché très concurrentiel, avec un taux de rotation des clients parmi les plus élevés d'Europe, nous parvenons à maintenir notre part de marché.

**Grégoire Dallemagne,**  
Parc éolien de Villers-le-Bouillet, septembre 2016.



## Forte progression des énergies renouvelables

Le développement du parc éolien d'EDF Luminus a mobilisé d'intenses efforts en 2016, comme les années précédentes. Nous avons confirmé notre position de numéro 1 de l'éolien terrestre en Belgique, avec 131 éoliennes en service fin 2016.

Le taux de disponibilité de nos centrales hydrauliques a atteint 98% en 2016, car nous avons pu mener à bien la rénovation électrique d'Ampsin sans arrêt des turbines. La centrale d'Andenne a été remise en service le 15 janvier, après 17 mois de travaux de rénovation – un investissement de 9 millions d'euros. Nous préparons désormais la rénovation de la centrale de Monsin – qui représente un investissement de plusieurs dizaines de millions d'euros, qui ne pourra être décidé que si les conditions économiques et environnementales sont acceptables.

## Contribuer à la sécurité d'approvisionnement

Nos équipes de production et nos centrales à gaz continuent à jouer un rôle fondamental pour assurer

la sécurité d'approvisionnement du pays. Ces centrales flexibles constituent l'outil idéal, tant du point de vue technique qu'économique, pour pallier l'intermittence des sources d'énergie renouvelable. Nous avons pu compter sur l'entier engagement et la fiabilité de nos équipes pour démarrer ces centrales chaque fois que cela s'est avéré nécessaire.

Mais l'organisation actuelle du marché ne permet pas de poursuivre l'exploitation des cycles combinés les moins récents dans des conditions économiques et sociales satisfaisantes. Nous plaçons pour qu'un mécanisme de marché assurant une capacité suffisante à la pointe soit mis en place, comme au Royaume-Uni, afin d'assurer la sécurité d'approvisionnement avec le coût sociétal le plus faible.

## Des équipes fortement engagées

Depuis deux années consécutives, nous n'avons enregistré aucun accident chômant. C'est un résultat qui me réjouit et pour lequel je tiens à remercier chaleureusement tous les membres du personnel, qui

y contribuent chaque jour et qui font de la sécurité notre première priorité.

La motivation de nos équipes reste élevée, avec un taux d'engagement de 78%, un chiffre supérieur à la moyenne belge (74%).

## Une performance sociétale hors normes

En 2016, EDF Luminus est entrée dans le top 1% des 31 000 entreprises évaluées par la société EcoVadis dans le monde entier, avec une note globale de 81/100. C'est la récompense des actions menées depuis plusieurs années pour améliorer la performance de l'entreprise, du point de vue éthique, social et environnemental.

## L'énergie du progrès

Tous ensemble, nous continuons à nous transformer pour devenir le premier partenaire énergétique de nos clients, afin de leur apporter progrès et confort, grâce à notre service 5 étoiles, nos solutions innovantes et durables, l'expertise mondiale d'EDF et notre ancrage local fort.

## Quelles perspectives dessinez-vous pour EDF Luminus ?

**Les investissements réalisés ces dernières années dans les énergies renouvelables, les services énergétiques et l'innovation font d'EDF Luminus un groupe activement engagé dans la transition énergétique en Belgique. Dans l'éolien terrestre, nous confirmons notre position de numéro un.**

Nous nous apprêtons à construire un nombre record d'éoliennes en 2017 et notre portefeuille de projets est particulièrement bien rempli pour les prochaines années.

Dans les services énergétiques, nos filiales ATS, Dauvister, Leenen, Rami, enregistrent toutes une

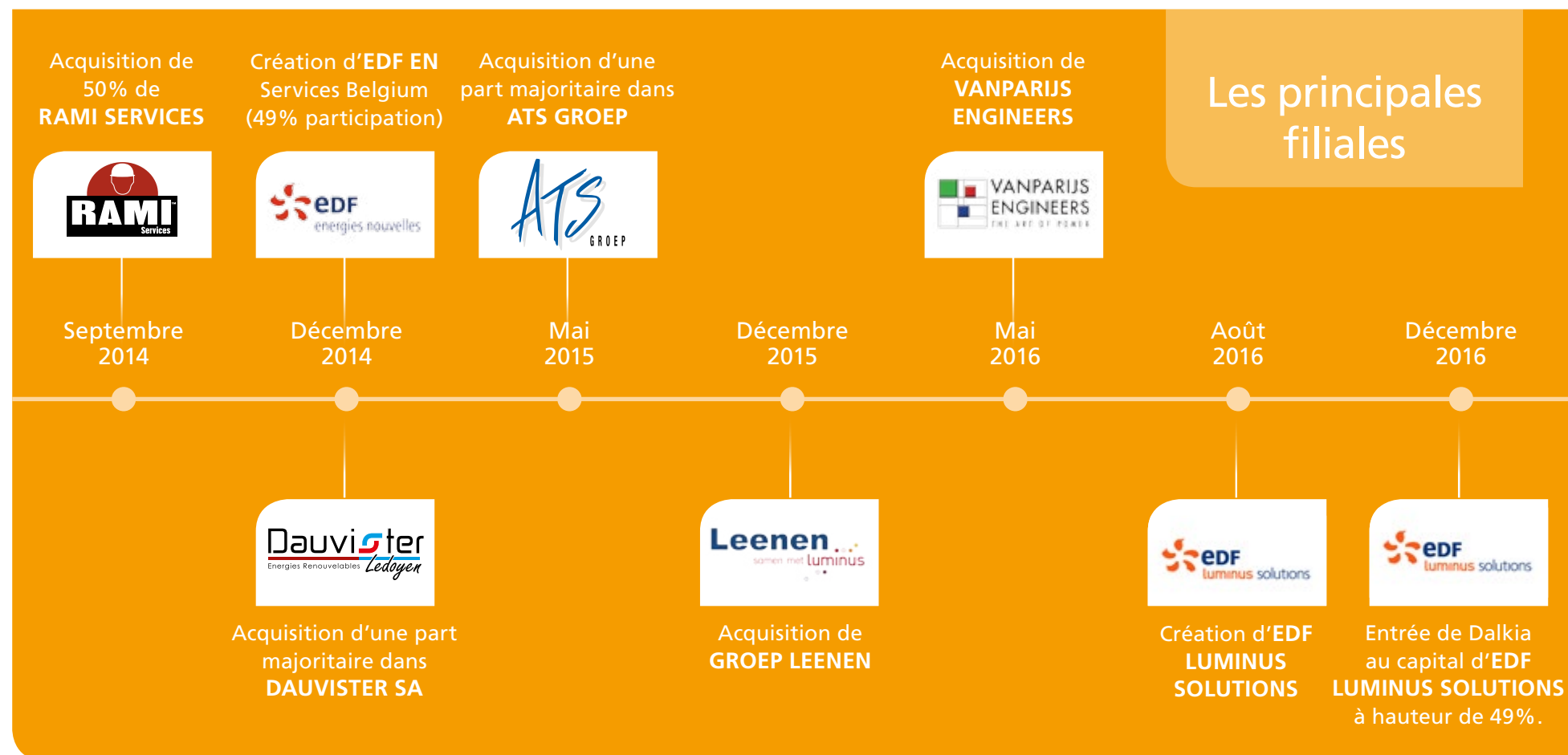
croissance importante et créent de l'emploi dans ce secteur d'avenir, porteur de progrès pour tous.

Ce sont plus de 800 personnes sur les 1700 du "groupe" EDF Luminus qui aident nos clients à consommer mieux et moins. Les effectifs du Groupe devraient encore croître de 10% d'ici fin 2017

compte tenu des succès enregistrés dans ce secteur. En 2017, EDF Luminus entend poursuivre le programme de 600 millions d'euros d'investissements lancé en 2015 afin de mener la transition énergétique dans notre pays.



# Le Groupe EDF Luminus aujourd'hui



Effectifs des principales filiales  
à fin décembre 2016

Dauvister 106 | ATS Groep 591 | Leenen 15 | Vanparijs Engineers 22



# Une chaîne de valeur qui évolue avec la croissance du Groupe

EDF Luminus a identifié les activités sous son contrôle direct et celles qui relèvent de sa sphère d'influence, en conformité avec les recommandations ISO 26 000. La principale évolution relevée en 2016 est liée aux acquisitions effectuées depuis 2014. Les filiales d'EDF Luminus permettent en effet d'étendre la gamme de services au-delà de la fourniture de gaz ou d'électricité, et de s'engager sur la performance énergétique des installations et des bâtiments. Sur les métiers traditionnels, les contraintes externes restent prépondérantes.

## En amont, de très fortes variations des prix court et long terme

En 2016, les niveaux de prix long terme (à 3 ans) sur les marchés de gros de l'électricité sont restés faibles durant la quasi-totalité de l'année, comme les années précédentes, en raison des bas prix du charbon et du lignite étranger et de la surabondance de l'offre durant les périodes ensoleillées et venteuses.

A partir de septembre toutefois, les prix long terme ont augmenté sous l'effet de la hausse des prix court terme, suite à l'indisponibilité imprévue de plusieurs centrales nucléaires belges et françaises durant plusieurs mois.

Les prix court terme (day ahead) ont connu de très fortes variations, pour des raisons analogues :

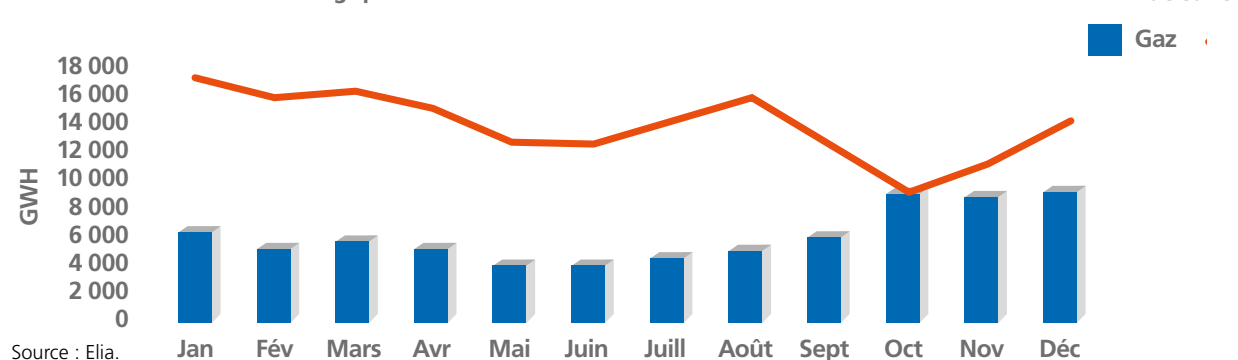
- L'indisponibilité imprévue de plusieurs unités dites « de base », en France et en Belgique
- L'intermittence accrue liée au développement des énergies renouvelables – les mois de septembre à décembre, en particulier, ont été peu venteux.

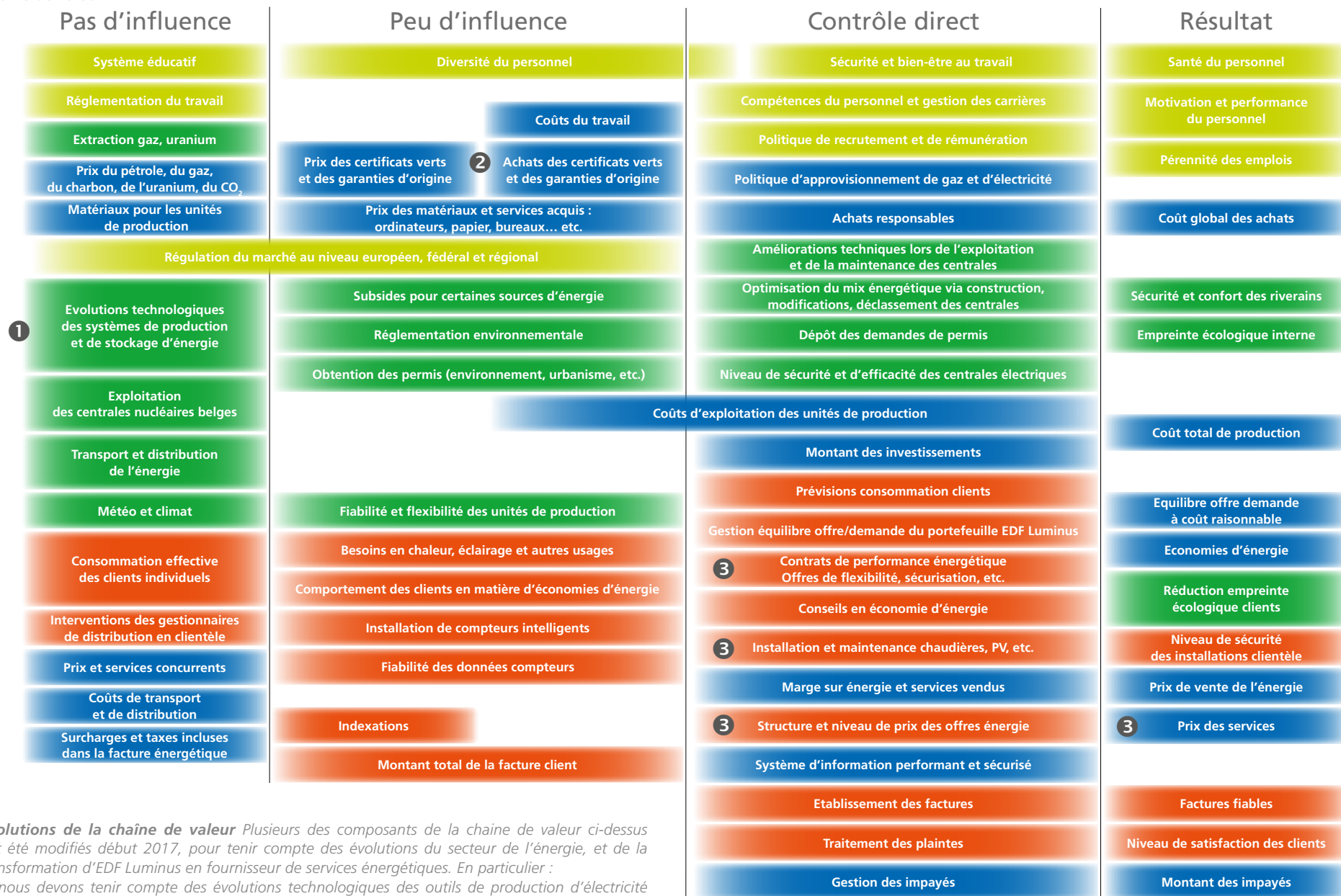
A titre d'exemple, le prix moyen du MWh day ahead sur l'année s'établit à 36€, tandis qu'il est passé à près de 60€/MWh lors du dernier trimestre. Ces variations de prix se répercutent sur les coûts d'approvisionnement et donc les marges d'EDF Luminus.

Sur le graphique ci-dessous, retraçant la production nucléaire et la production thermique belge mois par mois, on observe une situation inédite. La production d'origine nucléaire est très inférieure à la moyenne habituelle en octobre 2016, en raison de l'indisponibilité imprévue et simultanée de Tihange 1, Doel 3 et Tihange 3. En novembre et en décembre, la production nucléaire est restée inférieure aux prévisions, en raison de la prolongation de l'arrêt de Tihange 1.

Les centrales thermiques belges ont donc été fortement sollicitées d'octobre à décembre, ce qui ne garantit pas du tout leur rentabilité future, mais qui démontre bien leur rôle crucial vis-à-vis de la sécurité d'approvisionnement.

Production mensuelle en Belgique en 2016





**Evolutions de la chaîne de valeur** Plusieurs des composants de la chaîne de valeur ci-dessus ont été modifiés début 2017, pour tenir compte des évolutions du secteur de l'énergie, et de la transformation d'EDF Luminus en fournisseur de services énergétiques. En particulier :

1. nous devons tenir compte des évolutions technologiques des outils de production d'électricité d'une part, et des outils de stockage d'autre part 2. les changements réglementaires à prendre en compte pour établir les factures et l'augmentation des taxes et prélèvements ont un impact direct sur les plaintes et les impayés, en augmentation 3. l'offre d'EDF Luminus se diversifie et se précise, et la gamme de services énergétiques proposés s'enrichit régulièrement

■ Activité liée aux personnes

■ Activité liée à l'environnement

■ Activité liée aux clients

■ Activité liée aux aspects financiers





# Dialogue avec les parties prenantes

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

En 2016, EDF Luminus publiait son quatrième rapport développement durable, et le premier conforme aux recommandations du GRI4.

En effet, une grille de matérialité (cf. page 14 du rapport développement durable 2015) avait été construite après consultation de plusieurs catégories de parties prenantes : clients, leaders d'opinion, employés, etc.

Quinze thèmes prioritaires avaient été identifiés et avaient fait l'objet d'une « disclosure on management approach » formelle. Avec, pour chaque thème, une description des enjeux et des pratiques managériales et au moins un indicateur (cf. page 16 du rapport 2015).

Cette consultation avait permis d'ajouter deux nouveaux thèmes (pratiques commerciales, sécurité des installations industrielles) à ceux déjà traités pour les années 2014, 2013 et 2012. L'ensemble de ces 15 thèmes est à nouveau traité dans le présent rapport.

## Etude comparative confiée à six étudiants de l'UCL

En 2016, la consultation des parties prenantes sur le contenu du rapport s'est poursuivie.

Une équipe de six étudiants de l'Université de Louvain-la-Neuve ont analysé le contenu du rapport et interrogé plusieurs lecteurs potentiels.

Parmi ceux-ci :

- La maison du Développement durable de Louvain-la-Neuve
- La ville de Nivelles
- Le groupe Spadel
- Un enseignant de l'UCL, docteur en sciences économiques.

« L'un des buts des étudiants était de poursuivre le benchmarking engagé par les étudiants de l'Antwerp Management School en 2015 » explique Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility. En effet, « EDF Luminus étant le seul acteur du secteur de l'énergie à publier un rapport développement durable, peu de pistes d'amélioration avaient pu être dégagées suite à l'analyse menée en 2015 ». En septembre 2016, EDF Luminus a donc proposé d'élargir la comparaison à d'autres secteurs.

Parmi les conclusions tirées par les étudiants, on peut citer :

- Le choix des indicateurs fait par EDF Luminus paraît pertinent pour le secteur concerné
- La principale critique émise à l'encontre du rapport est sa complexité : même pour des personnes déjà intéressées par les problématiques environnementales, le rapport paraît trop dense, presque trop complet.



# Les décisions prises pour faire évoluer le rapport 2016

Au vu des avis exprimés sur le rapport développement durable 2016, en interne et en externe, plusieurs décisions ont été prises, pour encore mieux adapter ce rapport aux attentes des parties prenantes :

- Le rapport n'est plus imprimé in extenso, car peu de personnes ont véritablement besoin d'une version papier complète.
- La lisibilité du rapport en ligne est améliorée, à raison d'une page par écran au lieu de deux, et d'une répartition du contenu sur un plus grand nombre de pages, plus aérées.
- Un sommaire digital détaillé est accessible sur le net, pour favoriser l'accessibilité directe aux thèmes intéressant le plus les différentes catégories de publics.

- Un extrait des pages les plus significatives est imprimé sur papier recyclé, certifié et compensé en CO<sub>2</sub>, à destination des leaders d'opinion, afin de favoriser la diffusion du rapport en ligne – soit une vingtaine de pages.

- Les clients résidentiels pourront accéder à une version plus « light » du rapport, centrée sur les indicateurs les plus significatifs pour ce type de public.

Sur le plan du contenu, quelques modifications ont été apportées :

- La chaîne de valeur a été mise à jour, pour tenir compte de l'évolution des activités de l'entreprise, plus diversifiée en aval.

- Un chapitre entier est consacré à l'innovation, compte tenu de l'importance stratégique de cette thématique, devenue tout début janvier 2017 le sixième axe de la politique Corporate Social Responsibility d'EDF Luminus.

- La section « Biodiversité » a été répartie sur plusieurs pages, plus visuelles, pour faciliter la compréhension des actions menées.

- La qualité de vie au travail et la diversité du personnel sont devenus des thèmes à part entière dans le chapitre Ressources Humaines, au même titre que la Santé/Sécurité ou le développement des compétences. En effet, ces thématiques ont une influence de plus en plus déterminante sur les performances de l'entreprise.

## Un rapport « remarquable » selon le jury du meilleur rapport Développement durable belge

Pour la deuxième année consécutive, le rapport Développement durable d'EDF Luminus a été considéré comme « remarquable » par le jury du meilleur rapport Développement durable, composé de 25 personnes. C'est en particulier la grille de matérialité claire, établie sur base du dialogue avec les parties prenantes qui a valu cette mention du jury. Le jury a également noté les engagements d'EDF Luminus vis-à-vis des objectifs développement durable des Nations-Unies, notamment ceux concernant les investissements dans les énergies renouvelables.



Le développement durable chez EDF Luminus  
RAPPORT GRI4 2013-2015

*EDF Luminus fait partie des 8 rapports « remarquables » distingués par le jury. Au total, 29 candidats concourraient pour le titre de « meilleur rapport développement durable » dans la catégorie grandes entreprises.*



## LES INDICATEURS

# Baromètre sociétal

## Orientation client et intégrité du fournisseur restent les thèmes sociétaux prioritaires

Depuis 2012, les attentes des clients résidentiels sont mesurées régulièrement, afin d'orienter les actions de l'entreprise et sa communication. Ce baromètre quantitatif permet de corréler la satisfaction des clients avec différentes questions de société, sociales, éthiques ou environnementales, etc.

Les résultats 2016 montrent que les attentes des clients évoluent sur certains points, et moins sur d'autres. Le graphe ci-contre montre l'évolution sur un an de cinq des douze items, mesurés tous les quatre mois, auprès d'un échantillon de 2 000 clients.

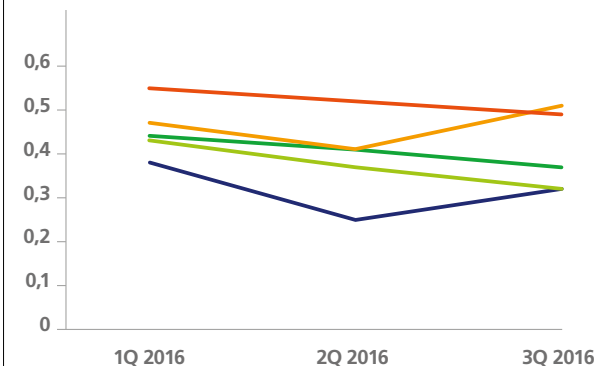
L'orientation client et l'honnêteté du fournisseur se disputent la première place, comme les années précédentes.

L'incitation aux économies d'énergie est le troisième thème le plus important, ce qui était déjà très souvent le cas les années précédentes. L'importance de ce thème baisse au cours de l'année, comme le souci des clients vulnérables.

Le principal changement vient du critère « stabilité et sécurité », en nette baisse par rapport aux années précédentes. Cette baisse est cohérente avec le taux de rotation élevé observé sur le marché résidentiel belge.

« Suivre l'évolution des attentes des clients vis-à-vis de différentes questions de société nous aide à faire évoluer notre politique et nos actions en matière de RSE », explique Pascale-Marie Barriquand, Head of CSR at EDF Luminus. « C'est en constatant que nos clients accordent autant d'importance à l'éthique que nous en avons fait le thème « sommet » de notre politique RSE, depuis 2012. C'est un thème qui doit inspirer nos actions, que ce soit vis-à-vis de nos clients, de l'environnement ou du personnel. »

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



Plusieurs hypothèses sont proposées aux clients pour évaluer leurs attentes. Celles-ci sont corrélées avec la satisfaction générale des clients, ce qui permet d'étudier l'intensité de la liaison entre ces variables. « Pour me satisfaire, l'entreprise doit :

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

# Des sites ouverts aux riverains

## Inauguration de la centrale d'Andenne, après rénovation

C'est sous un soleil radieux que l'inauguration de la centrale d'Andenne s'est déroulée le 14 septembre 2016, quelques mois après la remise en service de la centrale, après 17 mois de travaux de rénovation.

Maxime Prévot, Ministre wallon des Travaux publics en charge des Voies hydrauliques, a inauguré la centrale hydro-électrique d'Andenne en compagnie du bourgmestre d'Andenne, Claude Eerdeken.

Les deux nouvelles turbines de 2 MW, à double réglage, peuvent suivre le débit naturel du fleuve et produire lorsque les anciennes machines ne le permettaient pas. Cette flexibilité accrue du site s'accompagne d'une amélioration du rendement, grâce à la technologie installée, mais aussi d'une réduction des coûts de maintenance – un investissement de 9 millions d'euros qui pérennise la production d'hydro-électricité dans la région namuroise.



De gauche à droite : Paul De fauw, Président du Conseil d'Administration d'EDF Luminus ; Maxime Prévot, Vice-président du Gouvernement wallon et Ministre des Travaux publics, de la Santé, de l'Action sociale et du Patrimoine ; Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus ; Claude Eerdeken, bourgmestre d'Andenne.

L'inauguration d'Andenne a été préparée très en amont, avec les autorités locales, pour permettre aux riverains de participer à l'événement. Ceux-ci ont pu visiter le site au cours de l'après-midi, sous la houlette des équipes Production ravies de raconter « leur » centrale.



# Journée découverte des éoliennes à Berloz

Le vendredi 3 juin 2016, à l'occasion de l'inauguration du parc éolien de Berloz construit en partenariat entre EDF Luminus et Eneco, une journée «Découverte des éoliennes en famille» était organisée pour les habitants de la région, en collaboration avec les communes de Geer et Berloz.



« Le but était de célébrer la relation de confiance établie avec l'ensemble des acteurs locaux tout au long de la réalisation du parc éolien », explique Martine Moreau, Crisis & Communication Manager. Lors de cette journée, de nombreuses activités gratuites étaient organisées, telles des visites d'éolienne, du grimage, des concerts, une dégustation de produits locaux, etc.

Les sept nouvelles éoliennes mesurent 150 mètres de hauteur, ont une puissance de 2,5 MW chacune et devraient produire annuellement environ 53 340 MWh, ce qui équivaut à la consommation annuelle de 15 000 ménages\*. La quantité de rejet de CO<sub>2</sub> évitée est estimée à 480 000 tonnes sur 20 ans.

Ces machines viennent compléter trois éoliennes déjà implantées sur le même site par EDF Luminus en 2010. Ces trois premières machines, qui tournent encore aujourd'hui, permettaient déjà d'alimenter 3 750 ménages en énergie éolienne, ce qui correspondait à une économie de 12 000 tonnes de CO<sub>2</sub> par an.

*\*Calcul réalisé en tenant compte d'une consommation annuelle de 3 500 kWh par ménage.*

## Kluizendok : inauguration de la centième éolienne

Le 7 mars 2016, EDF Luminus a inauguré sa centième éolienne à Kluizendok, dans le port de Gand, en présence de Joke Schauvliege, Ministre flamande de l'Environnement, de l'Agriculture et de l'Aménagement du Territoire. Lors de son allocution, la Ministre a rappelé que la Flandre prend part aux efforts climatiques belges pour atteindre 13 % d'énergie renouvelable en 2020. «Chaque éolienne supplémentaire est [...] un pas dans la bonne direction».

EDF Luminus a commencé à construire des éoliennes à Kluizendok dès la mise en service de cette partie du port, en 2005, en collaboration avec les autorités portuaires de Gand et Ecopower.



Inauguration de la centième éolienne d'EDF Luminus, en présence de la ministre Schauvliege.

# Déjà plus de 1 100 membres pour la coopérative EDF Luminus Wind Together !

En quelques mois, la société coopérative à responsabilité limitée EDF Luminus Wind Together a pu couvrir la souscription de 2 millions d'euros lancée le 8 mars 2016. Le 9 septembre 2016, la totalité des actions avait été vendue à 850 coopérateurs. 221 personnes figuraient sur liste d'attente.

Une deuxième tranche de 2 millions d'euros a donc été ouverte à souscription le 7 octobre 2016. Cette deuxième tranche permet aux membres de la coopérative d'acquérir des parts dans les parcs éoliens de Ciney (26,5%) et de Puurs (34,2%). Fin décembre, 600 nouvelles parts avaient déjà été acquises.

Au total, ce sont 2,8 millions d'euros qui ont été collectés par la coopérative en 2016.

La coopérative EDF Luminus Wind Together a pour objectif d'associer les populations au développement des énergies renouvelables. 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.



*L'éolienne de Puurs (2,3 MW) a été mise en service en juillet 2016. Elle se situe à proximité d'une autoroute, sur une zone industrielle proche d'Anvers.*



*L'éolienne de Ciney 2 (3,2 MW) a été mise en service en avril 2016.*



# Un concours Luminus

## pour encourager les écoles durables

Entre le 1er octobre et le 15 novembre 2016, les élèves des écoles belges pouvaient envoyer des photos, des collages, ou tout autre travail artistique pour présenter à Luminus leurs projets verts pour l'école.

La réponse a été un succès : 101 écoles à travers toute la Belgique ont participé au concours qui permettait de gagner une smartflower, d'une valeur de 22 000 euros. Après un long et difficile processus de sélection, le jury a finalement élu deux écoles gagnantes : Kouter à Courtrai et l'Institut Saint-Louis à Waremmes.

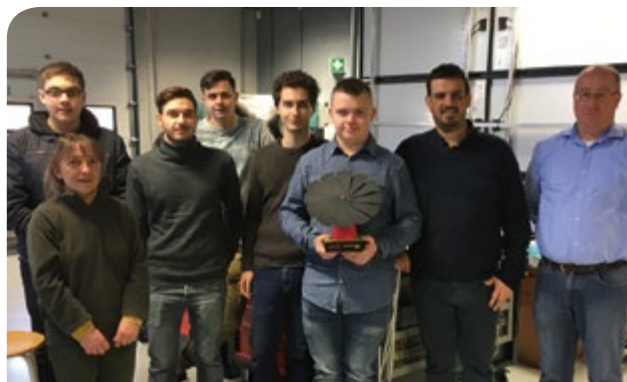
« L'équipe de Courtrai a convaincu le jury de l'importance de l'intégration du développement durable dans le fonctionnement quotidien de leur école, dans le programme d'enseignement comme dans la gestion du bâtiment », explique Kurt Van Cleemput, Marketing Manager chez EDF Luminus. « Avec l'ajout de la smartflower à leur programme développement durable, une part de l'électricité de l'école sera produite par le nouvel équipement. »

« Le deuxième gagnant, l'Institut Saint-Louis, a impressionné les juges grâce au développement d'un appareil à jus de fruits et légumes pour l'école », indique Bart Swings, Brand & Communication Manager chez EDF Luminus. « La smartflower fournira l'électricité verte pour le fonctionnement de l'appareil, que les élèves sont encore plus motivés d'achever. »

Chaque école participante a reçu une action de la coopérative éolienne EDF Luminus Wind Together.



Cette smartflower fait partie des produits vendus sous la marque Luminus.



Les équipes gagnantes, à Waremmes et à Courtrai.





# Nos défis éthiques

## Ethique et conformité

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.

*// Respecter la réglementation et faire preuve d'éthique au quotidien ne s'improvise pas. Rien n'est figé – et le sujet requiert une attention continue. Nous sommes d'autant plus fiers que nos efforts soient récompensés par un « rating » reconnu. //*

Véronique Vansteelandt, General Counsel

## Pratiques commerciales

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

Le cadre éthique >

Gouvernance sociétale >

Performance sociétale >

Indicateurs éthiques >

Pratiques commerciales >



# Le cadre éthique

## Un Code de Conduite

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



## Une politique CSR

En 2012, ce Code a été complété par une politique CSR (Corporate Social Responsibility), qui listait des engagements précis dans cinq domaines, dont l'éthique et la bonne gouvernance. Celle-ci est également en ligne sur le site internet d'EDF Luminus.



## Des conditions d'achat responsables

Toujours en 2012, les conditions générales d'achat d'EDF Luminus ont été modifiées pour inclure des clauses relatives à la responsabilité sociétale, au respect des droits humains et de l'environnement et aux conditions de travail. 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](mailto:ethics@edfluminus.be).

**NEW**

## Une politique « Ethics & Legal Compliance »

En 2016, le Groupe EDF s'est doté d'une nouvelle politique « Éthique & Compliance », afin de s'assurer que l'ensemble des filiales prennent compte les grands enjeux juridiques et éthiques, en constante évolution. Cette politique Groupe a donné lieu à une mise à jour de la politique « Legal Compliance » existante au niveau EDF Luminus depuis le début de la décennie. La nouvelle version liste les principaux risques et les actions mises en place pour les maîtriser.

## Une Charte Éthique Groupe

En 2013, le Groupe EDF s'est doté d'une charte éthique applicable à l'ensemble des filiales contrôlées. Cf. <http://ethique.edf.com>  
Un dispositif d'alerte spécifique, accessible au personnel comme au public, permet de signaler et de traiter les manquements au respect de cette charte.



# Gouvernance sociétale

## Améliorer la performance sociétale : un objectif du plan de transformation 2016

En 2016, le plan de transformation élaboré par la direction Stratégie, Business Development & Innovation pour lancer et suivre des actions stratégiques prioritaires comprenait une initiative spécifique visant à améliorer encore les performances sociétales de l'entreprise.

Les objectifs à atteindre et le plan d'action associé ont été élaborés par les membres du Comité CSR (Corporate Social Responsibility) d'EDF Luminus et approuvés par le Comité Exécutif, qui en a contrôlé l'avancement tout au long de l'année.

## Cinq thèmes d'action prioritaires

Thèmes prioritaires	Objectifs	Actions prévues	Progrès accomplis en 2016
<b>Santé et Sécurité</b>	■ Réduire le nombre d'accidents chômants dans les filiales.	■ Elaboration de plans d'action pluri-annuels.	✓ Audits externes réalisés. ✓ Plans d'action approuvés. ✓ Le système de bonus du comité exécutif tient compte du nombre de LTIs dans les filiales.
<b>Environnement &amp; Biodiversité</b>	■ Obtention de la certification ISO 50 001. ■ Amélioration du scoring Ecovadis en matière environnementale.	■ Publication d'informations plus détaillées sur les actions menées en faveur de la biodiversité.	✓ Certification ISO 50 001 obtenue en avril. ✓ Inventaire des mesures volontaires et obligatoires en faveur de la biodiversité publié sur le site internet fin juin 2016. ✓ Aménagement d'espaces verts favorables à la biodiversité à la centrale hydro-électrique de Lixhe.
<b>Achats</b>	■ Amélioration du scoring Ecovadis pour le thème "Achats Responsables".	■ Mise à jour de la cartographie des fournisseurs. ■ Eventuels plans d'action à établir pour les fournisseurs critiques.	✓ Clauses sociales et environnementales des conditions générales d'achat publiées sur le site internet fin juin 2016. ✓ Mise à jour de la cartographie des fournisseurs. ✓ Evaluation de 5 fournisseurs via la plate-forme Groupe.
<b>Diversité</b>	■ Eviter toute discrimination volontaire ou inconsciente.	■ Suivi des indicateurs Diversité sur le plan quantitatif et qualitatif. ■ Elaboration d'un module de formation sur la diversité de genre, destiné aux people managers.	✓ Formation pilote des responsables ressources humaines à la diversité de genre.
<b>Dialogue avec les parties prenantes</b>	■ Amélioration du reporting annuel sur base des principes GRI4 (Global Reporting Initiative version 4).	■ Publication d'un rapport Développement Durable 2015 en conformité complète avec les principes GRI4.	✓ Publication d'une grille de matérialité dans le rapport 2015. ✓ Ajout de deux thèmes nouveaux dans le rapport 2015. ✓ Mise en ligne du rapport GRI4 en juillet 2016.

# Performance sociétale "avancée"

Forte progression du score décerné par la société Ecovadis

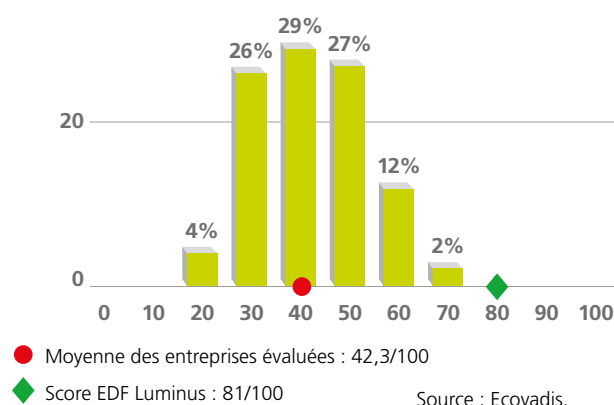
## EDF Luminus fait partie du top 1% des entreprises évaluées par Ecovadis.

En novembre 2016, EDF Luminus a obtenu le score global de 81/100, soit un score très supérieur à la moyenne (42/100) des 31 000 entreprises analysées par Ecovadis au niveau mondial. En 2011, la note globale avait déjà atteint 62/100, soit un niveau «confirmé».

EcoVadis est une plateforme indépendante et objective d'évaluation qui a pour objectif d'améliorer les pratiques environnementales et sociétales des entreprises.

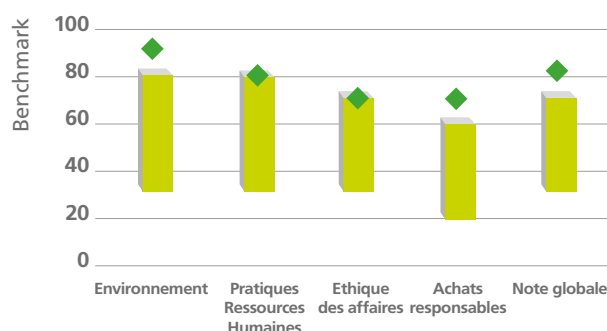
Le diagnostic fourni par EcoVadis tient compte des spécificités de chaque secteur. Chaque évaluation précise les pistes à suivre pour améliorer le score obtenu.

Performance RSE : répartition des scores des 31 000 entreprises évaluées par Ecovadis



Les scores obtenus par EDF Luminus en 2016 montrent à quel point la performance de l'entreprise se distingue de celle des autres entreprises évaluées par Ecovadis tous secteurs confondus d'une part, et de celles du secteur de l'énergie en particulier d'autre part. Avec une note de 90 pour l'aspect environnemental, de 80 au niveau des pratiques ressources humaines, de 70 en termes d'éthique des affaires et de 70 pour les achats responsables, EDF Luminus est toujours au top des notes décernées au secteur. Une telle progression est due à la mise en place des principales recommandations d'Ecovadis, telles que formulées dans le cadre de l'évaluation 2015.

Les résultats du secteur Production et distribution d'électricité, de gaz, de vapeur et climatisation



## La méthodologie EcoVadis cible quatre thèmes :

- Environnement
- Pratiques ressources humaines
- Éthique des affaires
- Achats responsables

Les barres vertes représentent l'éventail des notes attribuées aux entreprises opérant dans le même secteur d'activité qu'EDF Luminus.

## LES INDICATEURS

### Indicateurs éthiques

Depuis 2014, le reporting vis-à-vis du Groupe EDF comprend un document dédié à la déclaration des incidents éthiques significatifs. En 2016, aucun incident n'a été déclaré.

Une seule alerte de la commission Ethique Groupe a été enregistrée en 2016, en provenance de la Belgique. L'enquête menée par la Commission Ethique, en collaboration étroite avec EDF Luminus, n'a pas permis de réunir d'éléments de preuve probants vis-à-vis de l'alerte émise à l'occasion d'un projet d'appel d'offres. Aucune plainte formelle n'a donc été déposée suite à cette alerte. Toutefois, cette alerte a été l'occasion de rappeler à tous les règles en matière d'appels d'offres.

Fin 2016, 372 personnes, soit 40% du personnel, avaient suivi l'e-learning « Code de conduite » à titre volontaire. Pour les nouveaux embauchés, le taux de suivi atteignait 76%.

### Achats responsables : une cartographie mise à jour et cinq évaluations

La cartographie des fournisseurs critiques du point de vue de la responsabilité sociétale réalisée en 2013 a été mise à jour en 2016.

Une évaluation de cinq fournisseurs significatifs a été lancée fin 2016, via la plate-forme du Groupe EDF. Aucun de ces fournisseurs ne présente d'éléments justifiant d'interrompre notre collaboration. Un seul des cinq fournisseurs obtient une note moyenne inférieure à celle de son secteur d'activité. Un plan d'action spécifique est donc en cours d'élaboration pour améliorer la prise en compte des risques sociaux et environnementaux.

1 alerte de la Commission  
Ethique Groupe

0 alertes locales  
concernant les Achats

372 (40%)  
salariés ont suivi l'e-learning  
«Code de Conduite»

5 fournisseurs significatifs évalués  
via la plate-forme du Groupe EDF

1 plan d'action fournisseur après  
évaluation



# Une réglementation très protectrice

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

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

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

## Des règles très strictes pour tous les vendeurs

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

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

Dans un souci continu de pratiques commerciales conformes à la législation, EDF Luminus coopère étroitement avec les administrations (SPF Economie) et le gouvernement fédéral.

## LES INDICATEURS

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

### Score "Promoteurs nets" pour les « nouveaux clients »



Source : EDF Luminus.

En 2016, le score NPS pour le processus « Nouveaux clients » est en légère baisse. L'analyse des causes montre que la première facture est l'un des principaux motifs de non satisfaction. En effet, les acomptes mensuels calculés par Luminus visent à éviter toute mauvaise surprise lors de la régularisation annuelle.

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

**Henri Buenen** Chief Commercial Officer

# Clients résidentiels : les enjeux

## Consommation et empreinte carbone

Proposer aux clients résidentiels des outils leur permettant de bien comprendre les composantes de leur consommation est d'autant plus important que le nombre de taxes proportionnelles à la quantité d'énergie consommée est très élevé en Belgique. 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 l'efficacité énergétique proprement dite, le recours à des énergies alternatives permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

## 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.

*Ensemble, nous faisons la différence.  
Dans le cadre de la transition énergétique,  
pour nos clients et pour la planète.*

## Qualité de service

La qualité du service rendu par un fournisseur est un critère de choix important, pour la plupart des clients, particuliers comme entreprises. Obtenir une réponse rapide en cas de déménagement, de souci sur une facture, de difficulté provisoire de paiement, etc. peut faire la différence. C'est la raison pour laquelle l'entreprise 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.

## Prix de l'énergie

Le prix de l'énergie ne représente plus qu'une part modeste de la facture globale payée par les clients finaux. Ce prix représente néanmoins l'un des principaux critères de choix des clients entre différentes offres.

Consommation  
et empreinte carbone



Qualité de service



Clients vulnérables



Prix de l'énergie



# Réduire l'empreinte carbone

## des clients résidentiels



*L'installation de panneaux photovoltaïques permet de profiter d'une énergie renouvelable, gratuite et respectueuse de l'environnement.*

**EDF 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 #BeGreen Fix, Ecofix et Ecoflex garantissent une électricité 100% verte ou du gaz compensé en CO<sub>2</sub>\*.

■ L'application €-Monitor, disponible gratuitement via My Luminus app/web, permet de suivre sa consommation réelle et d'ajuster ses acomptes mensuels pour éviter les mauvaises surprises lors de la régularisation annuelle.

■ 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 au réseau d'installateurs certifiés de Rami Services, Dauvister et Leenen, peut faire économiser jusqu'à 35% d'énergie, diminuant d'autant les émissions de CO<sub>2</sub>.

■ 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.

**NEW**

\*Les clients qui choisissent les formules #BeGreen Fix, Ecofix et Ecoflex réduisent leur empreinte carbone de deux façons : l'électricité est garantie renouvelable et les émissions liées à la combustion du gaz sont compensées par l'achat de crédits carbone. En 2016, ces produits ont permis à EDF Luminus de compenser ses émissions indirectes, liées à la combustion de gaz, à hauteur de 21,7%.

# #BeGreen Fix

Luminus crée un produit Electricité 100% verte et belge

**NEW**

En septembre 2016, Luminus a créé un nouveau produit d'électricité 100% vert et 100% belge : Luminus #BeGreen Fix.



Même la publicité en faveur de l'offre #BeGreen s'est révélée responsable : la bache suspendue à Liège en octobre 2016, sur une façade donnant sur la Place Saint-Lambert a été réutilisée pour produire des sacs à main et des trousse de toilette dans un atelier de Manage.

L'électricité vendue selon cette formule provient exclusivement de sources d'énergie renouvelable belges telles l'énergie éolienne, l'énergie solaire et l'hydro-électricité. Le parc éolien d'EDF Luminus, premier producteur belge onshore en 2015 et 2016, est bien entendu sollicité au premier chef pour fournir les labels de garantie d'origine de l'électricité.

Le gaz vendu via les formules #BeGreen, Ecofix et Ecoflex, est compensé en CO<sub>2</sub> grâce au soutien financier apporté à des projets de lutte contre le réchauffement climatique.

« Nous avons souhaité que ce nouveau produit soit le plus attractif possible », explique Marleen Nijsten, Directeur Marketing. Le prix de l'électricité comme du gaz est fixe durant un an. Les clients qui choisissent #BeGreen bénéficient en outre de services permettant de contrôler leur consommation :

- Ils peuvent modifier leurs acomptes mensuels en fonction de leur consommation réelle grâce à My Luminus ;
- Ils peuvent choisir leur mode de paiement ;
- Ils bénéficient d'un rappel gratuit afin d'éviter les coûts éventuels liés à une facture échue.





## LES INDICATEURS

**59% des factures mensuelles émises sans papier**

Pour réduire la consommation de papier et les coûts de facturation, EDF Luminus encourage ses clients à utiliser la facturation électronique et le mode de paiement par domiciliation. Les tarifs accessibles online, Click et Essential, excluent tout envoi de factures mensuelles papier.

En décembre 2016, 59% des factures mensuelles étaient émises sans impression de papier, soit une baisse de 2% par rapport au chiffre de décembre 2015. Une nouvelle campagne en faveur des factures électroniques a été lancée en début d'année 2017.

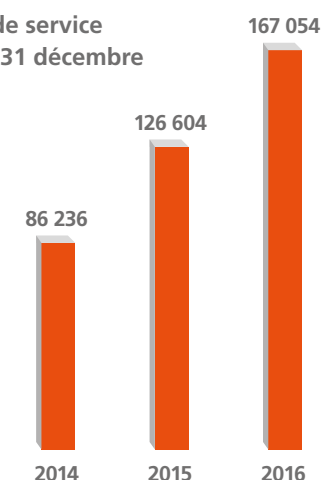
**Factures mensuelles émises sans utilisation de papier**

Source : EDF Luminus.

# Services aux clients résidentiels : le portefeuille a doublé en deux ans

Pour mieux satisfaire ses clients résidentiels, EDF Luminus propose différents services leur permettant de bénéficier d'un confort accru.

Avec plus de 165 000 contrats signés à fin 2016, la vente de services énergétiques (vente et installation de thermostats intelligents, installation ou entretien de chaudières, pose de panneaux photovoltaïques, dépannages urgents) est en forte progression. Le portefeuille de clients a presque doublé en deux ans.

**Contrats de service signés au 31 décembre****Nouveaux services : un taux de satisfaction très élevé**

Le taux de satisfaction des clients vis-à-vis des nouveaux services vendus sous la marque Luminus fait l'objet d'un suivi spécifique. Ce taux était très élevé en 2016, comme en 2015, avec un score NPS de +39 en moyenne sur l'année.

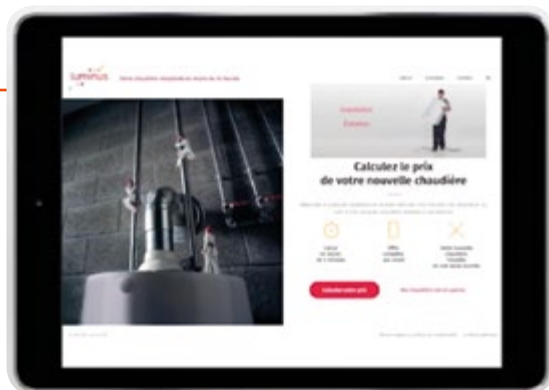
*\*Un score « NPS » (Net Promoter Score) résulte de la différence entre promoteurs et détracteurs. Ce score très exigeant est calculé sur le même échantillon que le taux de « satisfaction moyenne », sur base de questions plus ciblées.*

# La qualité de service un point d'attention permanent

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

■ Le site internet de Luminus est conçu pour que les clients puissent trouver très facilement les informations souhaitées sur leurs contrats de fourniture et de services, leur consommation, leur facture, la marche à suivre en cas de déménagement, etc. La plupart des opérations peuvent être réalisées 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.



## FAITS MARQUANTS

## Un devis pour une nouvelle chaudière en moins de dix minutes

**NEW**

**Exclusivité Luminus développée en interne, l'outil en ligne lancé en décembre 2016 permet au client d'obtenir, en quelques minutes, un devis pour le remplacement de sa chaudière.**

Avec les toutes nouvelles chaudières à condensation sélectionnées par Luminus, les clients peuvent économiser jusqu'à 35% de leur consommation énergétique.

« Cet outil est unique en Belgique\* » indique Philippe Van Poppel, Director Energy Services chez EDF Luminus. « Il suffit de répondre à quelques questions pour recevoir par email un devis en bonne et due forme. Nos enquêtes montrent que les clients en sont très satisfaits. »

« Cette façon de faire simple et rapide encourage plus de clients potentiels à faire le premier pas. C'est un moyen de réduire leurs dépenses, tout en faisant un geste pour l'environnement » explique Patrick Robijns, Strategy & Innovation Manager Residential chez EDF Luminus. « Nous sommes aussi très fiers du processus qui a permis à cette innovation de voir le jour : une collaboration exemplaire entre EDF Luminus et deux de ses filiales : Dauvister et Leenen ! »



## LES INDICATEURS

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

La satisfaction exprimée dans la semaine suivant un contact avec le service clientèle permet un suivi précis des performances.

Sur le segment B2C, la satisfaction moyenne est en hausse (8,3/10, au lieu de 8,1 en 2015). La satisfaction accrue des clients résidentiels peut être attribuée à un suivi plus précis de la performance individuelle des agents du call center. L'analyse des commentaires montre cependant que la qualité du contact n'est pas le seul critère pris en compte par les clients pour évaluer leur degré de satisfaction. Les clients exigent de plus en plus une performance « globale » sur l'ensemble des prestations fournies.

La satisfaction des clients résidentiels est également mesurée six mois après un contact, afin de vérifier la pérennité des résultats obtenus. Cet indicateur montre une très grande stabilité des résultats sur trois ans.

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



Source : EDF Luminus.

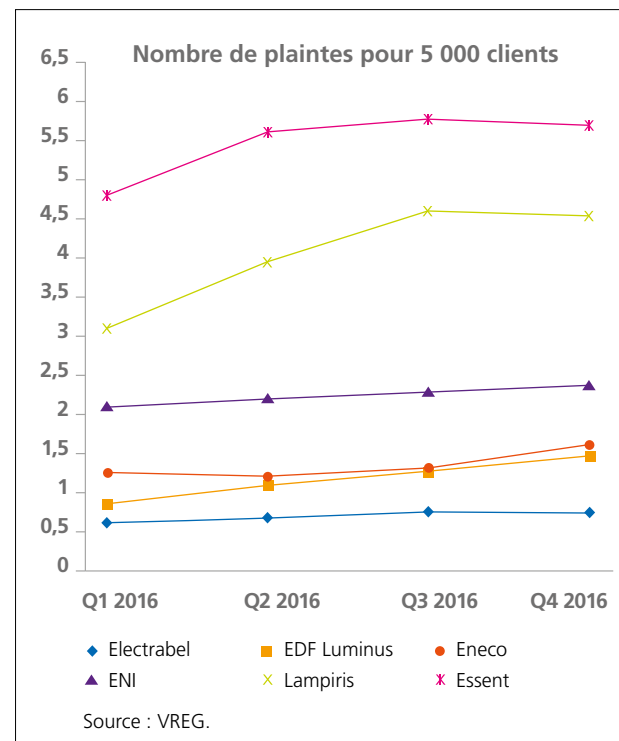
### Label 5 étoiles : EDF Luminus reste numéro 2

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.

Le graphe ci-dessous, extrait des données publiées par le régulateur flamand, montre que l'augmentation du nombre de plaintes s'observe sur l'ensemble des fournisseurs suivis par la VREG. Luminus reste parmi les fournisseurs au taux de plaintes recevables le plus bas. L'analyse menée par le service clientèle concernant les plaintes Luminus montre que le montant total de la facture est le motif de plainte le plus fréquent, comme pour l'ensemble du secteur.

L'indicateur de la VREG classe les fournisseurs d'énergie en cinq groupes, sur base du nombre de plaintes recevables adressées au régulateur flamand et au service fédéral de médiation de l'énergie, par rapport au nombre de clients. Le classement est publié sur internet et évolue chaque trimestre. Le niveau 5 correspond à un maximum de trois plaintes reçues pour 5 000 clients.

A noter que le nombre de plaintes enregistrées en Wallonie et sur la région de Bruxelles-Capitale est du même ordre qu'en Flandre, et qu'en conséquence EDF Luminus pourrait bénéficier d'un label équivalent dans ces régions, si un tel indicateur était établi.



# Des démarches proactives

## pour limiter les difficultés de paiement des clients résidentiels

EDF Luminus est dépendant des régulations 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 1° être conformes aux lois et régulations 2° éviter le surendettement des clients 3° préserver la solvabilité d'EDF Luminus, sachant que les fournisseurs supportent l'ensemble des impayés.

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

- les clients soient contactés pro-activement lorsque leur facture annuelle est beaucoup plus élevée que prévu ;

- les demandes des clients exposés à des coupures soient traitées en priorité ;

- les contacts entre les clients en difficulté et les organismes d'aide sociale soient favorisés.

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

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

## LES INDICATEURS

En 2016, le nombre de plans de paiement accordés aux clients est en nette augmentation. Cette hausse peut être attribuée à plusieurs facteurs :

- l'hiver 2016 a été plus rigoureux que les deux hivers précédents ;

- les taxes et coûts de distribution ont augmenté, notamment en Flandre ;

- les initiatives prises par le service clientèle pour éviter les retards de paiement, via un contact direct.

### Plans de paiement accordés aux clients



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



# Prix de l'énergie :

## une marge de manoeuvre très réduite

Pour un fournisseur, pouvoir proposer des prix compétitifs aux clients 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 d'EDF Luminus.

En effet :

- les prix sur les marchés de gros évoluent en fonction des marchés de l'énergie européen et mondial, en particulier ceux du gaz, du pétrole et du charbon.
- le nombre de centrales alimentées en gaz naturel disponibles diminue du fait de leur manque de rentabilité (chez EDF Luminus et ailleurs),

■ les systèmes de facturation doivent intégrer des données fournies par les gestionnaires de réseau, et des modifications réglementaires parfois rétroactives, variables selon les régions, ce qui majore les coûts administratifs,

■ les coûts internes et externes dépendent en grande partie du contexte économique et réglementaire régional.

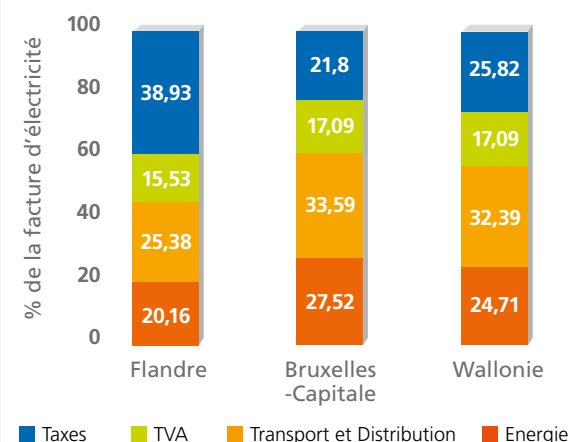
EDF Luminus souhaite néanmoins proposer des prix compétitifs, tout en se positionnant comme un partenaire apportant des services adaptés aux différents besoins du client : entretien et installation de chaudières, pose de panneaux photovoltaïques, etc.

*La présente page traite de la thématique « prix de l'énergie », (considérée comme importante par certaines parties prenantes), sachant que celle-ci recouvre plusieurs prix différents : - les prix de vente et d'achat du gaz et de l'électricité sur les marchés de gros - le coût de l'énergie consommée, facturé au client final en fonction du tarif choisi par celui-ci - le montant total de la facture de gaz ou d'électricité, qui intègre de nombreux autres coûts.*

### Les taxes pèsent de plus en plus sur la facture d'électricité... et sur les impayés

Le graphe ci-dessous montre le pourcentage des différentes composantes de la facture d'électricité, dans les trois régions belges. L'électricité ne représente que 20 à 28% de la facture totale, alors qu'elle en représentait encore 38% en moyenne en 2013. EDF Luminus supporte les impayés sur l'ensemble des composantes de la facture, hormis la TVA, la cotisation fédérale et la nouvelle taxe destinée à financer le Fonds Energie flamand.

**Composantes de la facture dans les trois régions belges**



Source: CREG. Tableau de bord mensuel électricité et gaz naturel. Décembre 2016.

## LES INDICATEURS

# Une composante énergie toujours plus faible dans la facture des clients résidentiels

Une étude de la CREG sur l'évolution des prix de l'électricité et du gaz sur l'année 2016 permet de relever les évolutions suivantes.

## La facture d'électricité augmente de 18% en moyenne

Par rapport à décembre 2015, le prix final au consommateur a augmenté en moyenne de 17,64% pour un client domestique (compteur bihoraire). L'évolution est différente par fournisseur et zone de distribution. En valeurs absolues, le prix facturé au consommateur résidentiel a augmenté, en moyenne, de 256,69€/an (+31,82%) en Flandre, de 28,35€/an (+3,47%) en Wallonie et de 10,69€/an (+1,54%) à Bruxelles-Capitale.

L'analyse des composantes de la facture montre que le fournisseur n'est responsable que d'une partie infime de l'augmentation :

■ La part de la composante énergie a augmenté en moyenne de 97,23€/an (+65,15%) en Flandre, de 2,59€/an (+1,05%) en Wallonie et de 2,59€/an à Bruxelles-Capitale (+1,05%). L'augmentation observée

en Flandre est liée à la suppression des 100 kwh gratuits depuis janvier 2016.

■ Les contributions énergie renouvelable et cogénération ont fortement augmenté suite à l'augmentation des quotas (globalement +26,07% pour la Belgique). Cette augmentation s'élève à 19,00€/an en Flandre, à 9,15€/an en Wallonie et à 3,83€/an à Bruxelles-Capitale.

■ Les prélèvements publics subissent également une importante évolution (+102,77%). Ils ont augmenté de 99,57€/an en Flandre, suite à l'introduction d'une nouvelle taxe destinée à financer le Fonds Energie, tandis que l'évolution en Wallonie (+2,86€/an) et à Bruxelles-Capitale (+2,94€/an) est plus modeste.

■ La taxe sur l'énergie et la TVA ont augmenté de 34,69€/an (+22,20%) en Flandre, de 6,49€/an (+4,44%) en Wallonie et de 3,50€/an (+2,78%) à Bruxelles-Capitale.

## La facture de gaz diminue

Par rapport à 12/2015, le prix facturé au consommateur final a diminué, en moyenne, de 9,09% pour un client domestique. L'évolution est différente par fournisseur et zone de distribution. En valeurs absolues, le prix facturé au consommateur résidentiel a diminué, en moyenne, de 131,86€/an (-11,01%) en Flandre, de 103,72€/an (-7,29%) en Wallonie et de 95,78€/an (-7,71%) à Bruxelles-Capitale. C'est la composante énergie qui est à l'origine de cette baisse, avec une diminution moyenne de 89,68€/an (-13,66%), liée à l'évolution à la baisse des prix de gros.



# Partenaire des entreprises

## Efficacité énergétique

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 en Belgique.

Proposer différents services aux entreprises, pour leur permettre de mieux comprendre les composantes de leur consommation, puis de modifier leurs installations pour réduire leur facture, est une priorité pour EDF 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 alternatives permet aussi aux clients de réduire leur empreinte carbone.

## 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, sur la sécurité des installations industrielles, la continuité des services publics, ou encore sur les performances économiques du pays.

Le Bureau Fédéral du Plan estime qu'une panne d'électricité d'une heure qui interviendrait sur le territoire belge en semaine, à un moment où toutes les entreprises sont actives, entraînerait «un préjudice économique total de quelque 120 millions EUR pour l'ensemble de la société».

La contribution d'EDF Luminus à la sécurité d'approvisionnement du pays est multiple, la flexibilité des clients est valorisée, tandis que les centrales alimentées en gaz naturel, très flexibles, participent à l'équilibre production/consommation.

**Jürgen Dennersmann**  
Corporate Director, Optimisation & B2B

*En devenant le premier partenaire énergétique de nos clients, nous construisons la fourniture d'énergie de demain.*

Efficacité énergétique



Faits marquants



Les indicateurs



Continuité de fourniture



Faits marquants



Les indicateurs





# Toute une gamme de services aux entreprises

## pour réduire leur empreinte carbone et leur facture

La gamme de services proposés aux entreprises pour réduire leur consommation ou leur empreinte carbone s'étoffe chaque année. En 2016, c'est la solution HVAC (automatisation des bâtiments) qui a été lancée au cours de l'été.

### 1 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. Cf. pages 38, 44, 45.

### 2 La rénovation de l'éclairage

des bureaux, entrepôts, etc., afin d'améliorer le confort et la sécurité du personnel, tout en réduisant les coûts. La formule intégrée comprend le financement des travaux.

### 3 L'installation de panneaux photovoltaïques

ou le rachat du surplus d'électricité produite par des panneaux existants diminue certaines composantes de l'empreinte carbone des clients, comme d'EDF Luminus.

### 4 La promotion de la mobilité électrique,

via l'installation de bornes à recharge rapide sur des sites soigneusement sélectionnés, permet également de réduire les émissions générées par les moyens de transport. Ce service peut permettre aux entreprises de diminuer la composante « consommation de carburants » de leur empreinte carbone (scope 1).

### 5 EDF Luminus donne aussi aux entreprises la possibilité de choisir un contrat d'approvisionnement assorti de labels de garantie d'origine.

Celles-ci 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).

### 6 L'acquisition du surplus d'électricité produit par des installations « vertes »

(biogaz, hydraulique, éolien, cogénération, etc.) permet à EDF Luminus de couvrir ses besoins en certificats verts et de réduire l'empreinte carbone de ses propres achats. Ce service permet aux entreprises de diminuer la composante « consommation d'électricité en propre » de leur empreinte carbone (scope 2).

### 7 Un nouveau service a été lancé en juillet 2016 : il s'agit de la solution

« HVAC automatisation des bâtiments ». Le BACS (Building Automation and Controls System) est un système intelligent d'automatisation et de contrôle du chauffage, de la ventilation et du refroidissement, dans les bâtiments industriels ou tertiaires. L'installation d'un tel système, après audit des installations, peut permettre de diminuer la consommation énergétique d'un bâtiment de façon très significative (jusqu'à 30%).

NEW

# Un stade neutre en CO<sub>2</sub> :

l'objectif ambitieux du KRC Genk,  
soutenu par EDF Luminus et ATS

EDF Luminus et le KRC Genk ont annoncé en juin 2016 leur collaboration afin que le stade du KRC Genk devienne neutre en émissions de CO<sub>2</sub> d'ici à 2020 - un cas unique en Belgique.

## Quatre phases pour une neutralité en CO<sub>2</sub>

Le contrat signé en juin prévoit la réalisation de divers travaux d'ici 2020.

1 100 tonnes .....640 tonnes.....400 tonnes.....0 tonne



### CHAUFFAGE

- Remplacement de chaudières
- Amélioration de l'efficacité des installations de chauffage (remplacement de pompes, isolation, robinets thermostatiques, circuits électriques)
- Automatisation du système de chauffage via le système de gestion technique du bâtiment



### REFROIDISSEMENT ET VENTILATION

- Couplage du système central de gestion technique du bâtiment à la demande chaleur/froid
- Isolation et amélioration des circuits de refroidissement
- Système de surveillance des données du système HVAC



### ENERGIE SOLAIRE

- Installation de 400 panneaux photovoltaïques



### OPTIMISATION

- Installation PV supplémentaire
- Gaz vert
- Raccordement à d'autres sources d'énergie (réseau de chaleur Thorpark, ...)
- Bornes de recharge rapide pour voitures électriques
- ...



Le stade du KRC Genk a été rebaptisé Luminus Arena en juin 2016.

Suite à la signature du contrat, la première phase des travaux a pu débuter durant la saison de chauffe. Celle-ci prévoyait le remplacement de deux vieilles chaudières atmosphériques par deux chaudières à condensation de dernière génération ainsi que l'automatisation et l'amélioration de l'efficacité de l'ensemble du système de chauffage.

## Spa Monopole : un partenariat qui va bien au-delà de la fourniture



Plusieurs étapes ont été franchies en 2016 avec le site d'embouteillage de Spa Monopole pour optimiser la facture d'énergie et diminuer l'empreinte carbone associée.

Des contrats de fourniture de gaz et d'électricité ont été conclus, pour livraison à compter de 2018. 7 049 panneaux photovoltaïques ont été installés par Dauvister sur les toits et les hangars du site, pour une puissance installée de 1 832 kWc.

« Ces réalisations 2016 s'ajoutent aux 250 kWc de panneaux photovoltaïques déjà installés par Dauvister en 2015 sur les sites de Bru-Chevron et de Spa Monopole. Avec la couverture de 26 000 m<sup>2</sup> de toiture, Spa Monopole est la plus grande installation photovoltaïque industrielle en Wallonie », indique Yves Warnant, Directeur Général de Dauvister. « La totalité de la production est absorbée par l'usine. »

« Le groupe EDF Luminus accompagne ainsi le groupe Spadel dans son objectif de devenir totalement neutre en carbone en 2020, ce qui s'inscrit parfaitement dans la stratégie d'EDF Luminus d'être le premier fournisseur de services énergétiques de ses clients », explique Xavier Humblet, Key Account Manager chez EDF Luminus.

*Au total, Dauvister a installé 7 692 panneaux solaires sur les toits de l'usine de Spa Monopole, soit la plus grande installation photovoltaïque en Wallonie.*

# Ville de Genk :

## des thermostats intelligents gratuits pour 310 habitants

Offrir des solutions innovantes aux villes qui souhaitent réduire leur empreinte carbone ou leurs dépenses énergétiques est l'un des axes de la stratégie mise en œuvre par EDF Luminus depuis plusieurs années. En 2016, deux des partenariats signés depuis 2012 ont connu de nouvelles avancées.



En 2016, EDF Luminus a approfondi sa collaboration avec la ville de Genk en échangeant de l'expertise pour développer des projets « villes intelligentes » durables et innovants.

Après l'optimisation de l'éclairage public en 2015, cette collaboration s'est traduite en 2016 par un nouveau projet dans le cadre duquel 310 thermostats intelligents Netatmo ont été offerts à des Genkois volontaires. Les habitants participants ont été sélectionnés au hasard, en veillant à ce que des habitants de logements sociaux fassent partie du panel, en partenariat avec la société de logements sociaux Nieuwdak.

Le chauffage et l'eau chaude représentent approximativement 85% de la consommation énergétique d'une habitation moyenne. Pouvoir régler à distance la température souhaitée pour son logement est donc source d'économies (jusqu'à 10% de la consommation) et de confort accru.

« Le smart thermostat fourni tient compte de la température extérieure et du niveau d'isolation de l'habitation. Il calcule lui-même le cycle de chauffage optimal de l'habitation pour atteindre la température souhaitée en temps voulu », indique Geert Leppens, responsable du projet chez EDF Luminus. « Les participants reçoivent en outre un rapport énergétique personnalisé contenant des informations sur leur consommation et des conseils en matière d'énergie ».

« Ce projet rend l'accord de coopération avec EDF Luminus très concret pour nos concitoyens. Au cours des prochaines années, nous serons confrontés au défi de faire de Genk une ville intelligente, prête pour l'avenir tant sur le plan social que technologique. La gestion durable de l'énergie joue un rôle important à ce niveau », explique Joke Quintens, échevine de la Ville de Genk en charge notamment du développement urbain, de l'environnement et du développement durable.

Les thermostats ont été installés de mars à juin 2016 par un technicien de Rami Services. À la fin du test, ils pourront conserver le thermostat et EDF Luminus pourra exploiter le retour d'expérience grâce à un questionnaire.



Le thermostat intelligent Netatmo peut être contrôlé à distance grâce à son application GSM.



# Projet RenoWatt

## Contrat de Performance Energétique pour 14 sites scolaires en Province de Liège

*L'école polytechnique de Huy après rénovation les travaux d'isolation extérieure modifient l'aspect esthétique des bâtiments (simulation d'architecte).*



En décembre 2016, la filiale EDF Luminus Solutions a remporté l'un des lots attribués dans le cadre de l'appel d'offre RenoWatt lancé par le Groupe de Redéploiement Economique de la région de Liège.

Ce succès s'inscrit dans le développement des services aux collectivités, avec création locale d'activités – un axe stratégique majeur d'EDF Luminus.

Ce deuxième contrat de performance énergétique prévoit la rénovation des systèmes énergétiques de 14 sites scolaires. Une solution globale d'amélioration de la performance énergétique comportant de nombreuses composantes sera mise en œuvre. Parmi celles-ci, citons le remplacement et l'amélioration de nombreuses chaufferies, l'installation de panneaux photovoltaïques, l'amélioration des systèmes d'éclairage,

le remplacement de plus de 8 000 m<sup>2</sup> de fenêtres, l'isolation de plus de 12 000 m<sup>2</sup> de toiture, l'isolation et la rénovation complète de plus de 5 000 m<sup>2</sup> de façades, l'exploitation optimisée d'équipements HVAC, mais aussi le pilotage à distance des installations, le monitoring de la performance énergétique, la sensibilisation des occupants et la formation du personnel technique du client.





## LES INDICATEURS

### Vente de contrats assortis de labels de garantie d'origine « renouvelable »

La baisse de volume d'électricité vendue sous le label « garantie d'origine renouvelable » observée depuis plusieurs années s'est stabilisée en 2016. De nombreuses entreprises demandent à bénéficier de ces garanties d'origine pour diminuer leur empreinte carbone. Parmi celles-ci, on peut citer Toyota, Lidl, Ferrero, AB InBeV et Coca Cola.

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



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

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

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

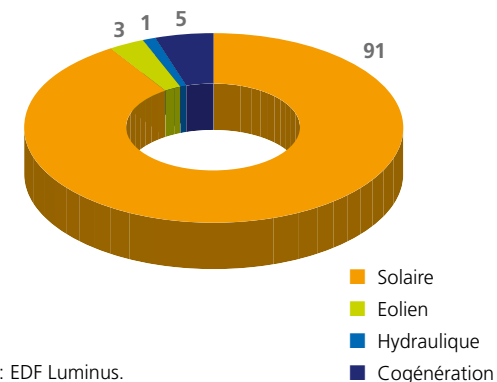
Contrats Green Power (points d'accès)



Source : EDF Luminus.

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

Type d'énergie acquise en 2015, en pourcentage des points d'accès



Source : EDF Luminus.

# Flexibilité et fiabilité de la fourniture :

## une contribution essentielle à la sécurité d'approvisionnement du pays

La contribution, directe ou indirecte, d'EDF Luminus à la continuité de fourniture comprend plusieurs aspects. EDF Luminus fournit plusieurs types de services au gestionnaire du réseau de transport, Elia.

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

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

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

1° d'estimer au mieux la consommation des clients, à court, moyen et long terme

2° d'évaluer ou de mesurer les fluctuations de la production d'origine renouvelable

3° d'activer la flexibilité disponible chez les clients et/ou d'ajuster en temps réel la production des installations les plus flexibles (cycles combinés en fonctionnement, cycles ouverts, cogénérations...) pour compenser les aléas de la production renouvelable et les fluctuations de la demande.

■ Une contribution à l'équilibre du réseau **via la fourniture de services auxiliaires**, également en temps réel ou à très court terme : réglage primaire, activé automatiquement en moins de 30 secondes ; réglage secondaire, activé automatiquement, à la

hausse ou à la baisse, en moins de quinze minutes ; réserve tertiaire activée manuellement ; service black-start activé en cas de black-out

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

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

### Les présentes pages traitent de la continuité de fourniture, dans les limites suivantes :

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

# Des offres de flexibilité et de sécurisation

## des installations pour les entreprises

EDF Luminus propose à ses clients différentes offres contribuant à la continuité de fourniture, chez le client même ou en tant que responsable d'équilibre.

■ Une offre de **flexibilité** qui 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.

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

### FAITS MARQUANTS

## NRB : des datacenters sources de stabilité du réseau



NRB (Network Research Belgium) est un groupe belge de sociétés informatiques qui emploie 2 000 personnes. NRB est équipé d'installations de production électrique autonomes pour assurer l'approvisionnement en électricité de ses datacenters, en cas de coupure sur le réseau.

*L'un des data centers de NRB,  
source de flexibilité pour le réseau.*

Dans le cadre d'un contrat de flexibilité, une Lumibox a été installée au siège de NRB, à Herstal. Elle permet d'activer à distance les générateurs de secours, à hauteur de 900kW, lorsque EDF Luminus en a besoin pour restaurer l'équilibre du réseau à la demande d'Elia, ou pour optimiser sa réponse à une demande du marché. Le client est rémunéré pour ce service et il contribue ainsi à l'équilibre du réseau.

**Flexibilité :**  
notre client NRB  
témoigne



## Test de la réserve stratégique réussi pour la centrale de Seraing

Le 16 novembre 2016, le gestionnaire du réseau de transport belge Elia a demandé à EDF Luminus d'effectuer un test de démarrage de la centrale de Seraing. Ce test surprise a été couronné de succès. Les opérateurs et les équipes techniques de la centrale à cycle combiné gaz-vapeur de Seraing ont lancé la procédure de démarrage aussitôt la demande reçue, soit à 8h00, pour atteindre les 264 MW en début d'après-midi et près de 480 MW trente minutes plus tard.



264 MW de puissance électrique produite à 14h30.

La centrale de Seraing fait partie de la réserve stratégique mise en place par les autorités belges depuis 2014, afin de pallier un éventuel déficit d'électricité durant les mois d'hiver (début novembre à fin mars). Ayant été sélectionnée par le gestionnaire du réseau de transport à l'issue d'un processus d'appel d'offres contrôlé par le régulateur fédéral, cette capacité de réserve peut donc être activée à tout moment par Elia.

Le 23 mai 2016, la ministre fédérale de l'énergie, Marie-Christine Marghem, a visité la centrale de Seraing et a pu constater, comme les journalistes présents, les mesures mises en place pour assurer une fiabilité maximale.

La centrale de Seraing représente une trentaine d'emplois directs, dans les départements Exploitation et Maintenance de la direction Production.

## LES INDICATEURS

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

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

■ Le cycle combiné de Seraing et les deux cycles ouverts de Gand-Ham peuvent être sollicités par Elia dans le cadre de contrats Black-Start (démarrage de l'unité sans source d'alimentation externe). En 2016, les moteurs diesels d'urgence de Gand-Ham et de Seraing ont été testés chaque mois.

■ Douze des treize tests des unités\* placées dans la réserve stratégique ont été concluants. Tous les tests de démarrage surprise demandés par Elia en 2016 ont été couronnés de succès. Un seul test de démarrage planifié par EDF Luminus a échoué en tout début d'année 2016. Les enseignements tirés de ce dysfonctionnement ont contribué à la réussite de tous les tests menés durant le reste de l'année.

Tests surprises réussis

3/3

Tests planifiés réussis

9/10

*\*Lors de l'hiver 2015-2016, les centrales de Seraing, Izegem et Angleur 3 étaient incluses dans la réserve stratégique. Pour l'hiver 2016-2017, seule Seraing participait à la réserve stratégique.*



# Proposer des services à haute valeur ajoutée

## Innovation et investissements

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 d'EDF Luminus évolue. « Devenir le premier partenaire énergétique » de ses clients, telle est l'ambition d'EDF Luminus.

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 plus respectueuses vis-à-vis de l'environnement ; infrastructures plus économes ; outils numériques permettant de mieux mesurer, maîtriser et réduire sa consommation...

*“ Le fait majeur de l'année, du point de vue Stratégie et Développement, c'est la création d'EDF Luminus Solutions, dédiée à la mise en oeuvre des offres complexes et en particulier des contrats de performance énergétique, chez les clients qui souhaitent réaliser des économies substantielles à moyen terme. Le contrat avec le Foyer Anderlechtois constitue un excellent exemple de projet win-win-win, pour le Foyer et ses habitants, le groupe EDF Luminus et la planète. ”*

**Pierre de Firmas,**  
Chief Strategy & Business Development Officer

Le Foyer Anderlechtois >

Quartier Bavière à Liège >

Mobilité électrique >

Power to Innovate >

Indicateurs >



# Près de 2 500 appartements sous contrat de performance énergétique :

une première en Belgique



Le 15 juin 2016, EDF Luminus et le Foyer Anderlechtois ont signé le **premier contrat de performance énergétique multi-sites** de Belgique. Ce contrat va permettre de réduire l'empreinte carbone et la facture d'énergie du Foyer, donc des habitants de 2 416 appartements.

Le contrat est entré en vigueur le 1er septembre 2016 pour une durée de douze ans. Il couvre :

- la rénovation de 15 chaufferies, qui seront dotées de systèmes de régulation et de pilotage à distance des équipements ;
- l'installation et l'exploitation de 6 unités de cogénération ;
- la mise en place de 4 sites photovoltaïques (40 kW) ;
- l'entretien de 31 chaufferies.

A l'issue des travaux réalisés, la consommation électrique des parties communes diminuera de moitié, tandis que la consommation de gaz au sein des quarante bâtiments doit baisser de 10%.

*Bruno Lahousse, Directeur général du Foyer Anderlechtois  
et Grégoire Dallemagne, CEO EDF Luminus.*

# Contrat avec le Foyer Anderlechtois : des effets durables



Le Foyer Anderlechtois est l'une des plus importantes sociétés de logements sociaux en Région Bruxelles-Capitale. Propriétaire de plus de 3 700 logements, la société gère près de 400 maisons individuelles ainsi que de grands ensembles de logements datant des années 70.

EDF Luminus a confié le projet à sa filiale EDF Luminus Solutions. Celle-ci intervient en tant que tiers-investisseur et prestataire de services et coordonne la réalisation du projet en mobilisant l'ensemble des intervenants, notamment ceux des filiales Dauvister et ATS.

## Diminution de l'empreinte carbone

L'installation de nouvelles unités de cogénération à haut rendement permettra une diminution de plus de 50% de la consommation électrique des communs. Pour l'ensemble du projet, l'économie annuelle est estimée à plus de 5 000 MWh d'énergie primaire, ce qui contribue à la lutte contre le réchauffement climatique.

## Des avantages très concrets pour les habitants

Pour le Foyer Anderlechtois, la baisse du coût de l'énergie est estimée à 266 k€ par an. Le contrat comprend également un volet « communication avec les habitants » qui leur permettra de réduire encore leur empreinte écologique, grâce à des conseils concrets, innovants et durables.

12	années de contrat
2 416	appartements
6	nouvelles unités de cogénération
15	nouvelles chaufferies régulées à distance par HVAC*
31	chaufferies à entretenir
4	sites photovoltaïques
266	k€ d'économie sur la facture annuelle du Foyer

\*Heating, Ventilation & Air Conditioning

## Qu'est-ce qu'un contrat de performance énergétique ?

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.

# Quartier Bavière à Liège :

## un projet de chauffage par géothermie sur nappe



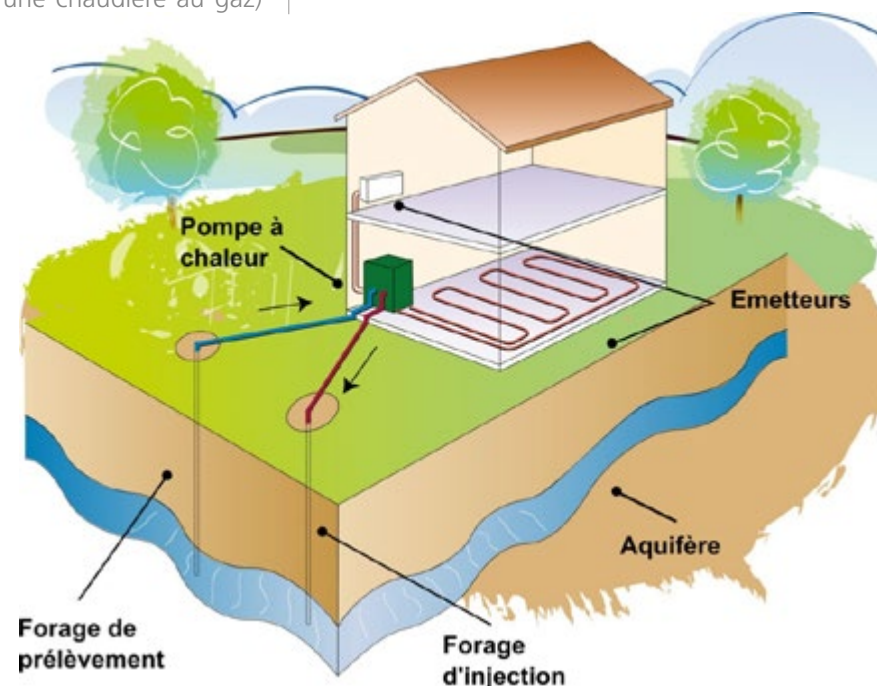
En juin 2016, les résultats de l'étude de pré faisabilité technique pour l'installation d'un système de chauffage et de refroidissement par géothermie sur nappe pour la future bibliothèque du quartier Bavière ont été présentés aux services techniques de la Province de Liège. EDF Luminus et le département EnerBAT de la Direction Recherche et Développement du Groupe EDF participaient à la réunion afin de discuter des modalités techniques de la future étude hydrothermique.

Cette technologie en boucle ouverte sur eau souterraine, pour laquelle le Groupe EDF a déjà un

bon retour d'expérience, serait une des premières installations de ce type en Belgique. Elle cumule les avantages en termes d'efficacité énergétique, de réduction des émissions de gaz à effet de serre (d'environ 60% par rapport à une chaudière au gaz), d'économies sur la facture énergétique (de l'ordre de 20% par rapport à une chaudière au gaz)

et de développement durable, notamment grâce à l'utilisation d'une source d'énergie renouvelable.

Ce projet s'inscrit dans l'accord de partenariat signé en 2012 entre la Province de Liège, EDF et EDF Luminus. Celui-ci prévoit un échange mutuel d'expertise dans le domaine des villes intelligentes.



*La géothermie sur nappe permet de réduire la consommation d'énergie primaire et l'émission de gaz à effet de serre.*

# Des bornes de recharge ultra-rapides

## pour les véhicules électriques

En 2016, EDF Luminus et Q8 ont signé un contrat pour installer 18 stations de recharge rapide dans des stations-service Q8 le long des autoroutes belges. Ces nouveaux équipements seront dotés de la dernière technologie pour véhicules électriques.



L'accord s'inscrit dans le cadre du projet UNITE du programme Connecting European Facility de la Commission européenne qui prévoit d'installer 300 stations de recharge rapide à des endroits stratégiques, le long des autoroutes en Belgique, en France et au Royaume-Uni.

EDF Luminus utilise une nouvelle génération de stations de recharge, qui permet de recharger plus rapidement tout type de véhicules électriques.

Ces chargeurs rapides peuvent fournir jusqu'à 50 kW, ce qui permet une recharge à 80% en une demi-heure. Avec ces installations, EDF Luminus participe activement au développement de l'e-mobilité en Belgique.



EDF Luminus et Q8 s'associent pour stimuler la mobilité durable en Belgique.



# Power to Innovate:

## un jeu entrepreneurial pour libérer l'innovation

En 2016, l'équipe Strategy, Transformation & Innovation a organisé une compétition interne pour stimuler le développement de produits et services innovants dans l'ensemble des départements.

« 412 salariés se sont enregistrés sur la plateforme de Power to Innovate », indique Tom Verheyen, Innovation Program Manager. « C'est un résultat exceptionnel tant en termes de taux de participation que de qualité des initiatives. 80 idées de grande qualité ont été proposées et décrites sur la plateforme à travers des start-ups virtuelles. »

Une présélection de sept équipes a été effectuée par le jury à partir des classements issus du jeu en ligne. Ces sept équipes ont dû effectuer un grand oral de cinq minutes devant un jury de dix personnes présidé par Grégoire Dallemagne, CEO d'EDF Luminus. Les membres du jury ont ensuite choisi trois gagnants.

Les trois équipes gagnantes ont pu bénéficier d'une formation spécifique pour les start-ups, d'un budget dédié et de l'aide de certains départements afin de développer plus avant leur projet.

« Power to Innovate a offert aux participants l'opportunité d'exprimer leurs idées et leurs talents dans un environnement virtuel », explique Marine Zimmerman, Director Strategy, Transformation & Innovation. « Il ne s'agissait pas d'organiser un événement ponctuel, mais d'enclencher une nouvelle posture de l'ensemble du personnel pour libérer l'innovation, démarche qui sera développée en 2017-2018, selon un plan d'action précis. »

*L'une des équipes gagnantes du concours Power to Innovate.*





## LES INDICATEURS

### Investissements en millions d'euros



Source : EDF Luminus (standard BEGAAP).



Cette unité mobile d'alimentation électrique non interruptible est la plus puissante d'Europe. Propriété de Vanparijs Engineers, elle est louée à des centres informatiques, aéroports, usines pharmaceutiques, etc. dont les process ne peuvent subir aucune micro-coupure.

## 142,5 millions d'euros investis en 2016

En 2016, les investissements d'EDF Luminus s'élèvent à 142,5 millions d'euros, dont 80 millions ont été consacrés à l'éolien, soit plus de 56% des investissements consentis. 20 éoliennes ont ainsi été construites sur les sites de Rieme-Noord, Ciney 2, Puurs, Meer-Hoogstraten, Beringen Katoen Natie, Mol et Héron.

Le montant total des investissements consacrés aux énergies renouvelables, avec la mise à niveau de la centrale hydro-électrique d'Ampsin, s'élève à 82,6 millions d'euros, soit 58% du total.

Outre le renouvelable, ces investissements ont également permis :

- l'acquisition, en mai 2016, de 100% des actions du capital de Bleyveld Co NV, connu sous la dénomination commerciale de Vanparijs Engineers, un bureau d'ingénieurs doté d'une vaste expertise en ingénierie, chantiers et maintenance d'installations de cogénération (production simultanée d'électricité et de chaleur) et UPS (unités d'alimentation sans interruption)
- un upgrade technologique important, réalisé sur la centrale de Ringvaart d'avril à juillet 2016, pour 12,1 millions d'euros (soit 9% du total des investissements réalisés).

### Des réductions fiscales au titre de l'innovation et des énergies renouvelables

Au titre de ses initiatives en Recherche & Développement 2016, EDF Luminus a bénéficié d'une réduction du précompte professionnel d'un montant de 4,5 millions d'euros.

L'économie d'impôts au titre des investissements 2016 dans les énergies renouvelables est estimée à 11,5 millions d'euros.



# Performance économique

## Pourquoi ?

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 et le développement de nouvelles activités, pour faire face aux évolutions du marché, technologiques comme sociétales.



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

## Comment ?

EDF Luminus s'efforce de préserver la rentabilité de ses activités, ce qui suppose, dans ses métiers traditionnels (production thermique, fourniture d'énergie), d'optimiser les coûts. L'évolution des prix de marché et l'accroissement des contraintes réglementaires pèsent sur la rentabilité de ces activités.

Des investissements sont donc réalisés dans des secteurs porteurs, comme les services énergétiques ou les énergies renouvelables.

**Agnès Butterlin,** Chief Financial Officer

*Après une année 2015 marquée par plusieurs effets exceptionnels, EDF Luminus retrouve un résultat positif, auquel ont contribué le redémarrage de Doel 3 et Tihange 2, et la poursuite du développement dans l'éolien.*

Chiffre d'affaires	>
Résultat d'exploitation et résultat net	>
Bilan et trésorerie	>
Impôts et contributions	>
Dividendes	>



# Résultat net positif, après la perte 2015

## Chiffre d'affaires en légère baisse

Le chiffre d'affaires 2016 s'établit à 2 921 M€ (au lieu de 3 226 M€ en 2015), soit une légère baisse, liée principalement à une baisse des opérations d'achat et de revente réalisées dans un but d'équilibrage des positions (-329 M€). Cette baisse n'a pas eu d'impact significatif sur la marge brute.

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



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2017.

### Changement de présentation des comptes BEGAAP

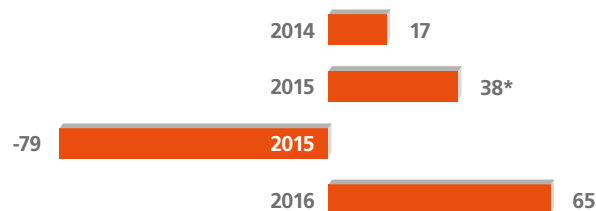
Un changement de présentation des résultats annuels est intervenu au 31 décembre 2016 : désormais, les résultats exceptionnels doivent être inclus dans le résultat d'exploitation, sous les rubriques de charges ou revenus d'exploitation non récurrents.

## Résultat d'exploitation en hausse

Le résultat d'exploitation 2016 s'établit à 65,3 M€ (selon la nouvelle présentation\* des comptes annuels intervenue le 31 décembre 2016). Ce résultat est en nette progression en raison :

- de la remise en service fin 2015, après un arrêt prolongé, de deux des quatre unités nucléaires dans lesquelles EDF Luminus détient une part de 10,2% ;
- du développement des capacités éoliennes installées (+15%);
- de la poursuite d'une activité soutenue dans les services auxiliaires grâce à la bonne disponibilité des centrales thermiques.

### Résultat d'exploitation en millions d'euros



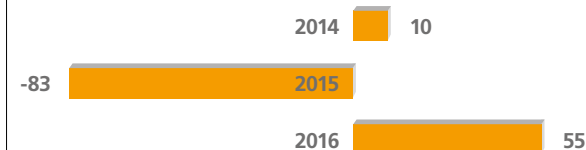
Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2017.

## Résultat net en forte hausse

En 2016, le résultat net s'établit à 54,9 M€, en forte progression par rapport à 2015, en raison de la progression du résultat d'exploitation et du faible taux d'imposition dû à la perte 2015.

Le résultat 2015 était de -83,1 M€ en raison de la comptabilisation au cours de cet exercice d'une importante dépréciation de la valeur des unités de production thermiques alimentées en gaz naturel.

### Résultat net en millions d'euros



Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2017.

\*Si la nouvelle présentation des résultats annuels s'était appliquée à l'exercice 2015, le bénéfice d'exploitation aurait été une perte de -79 M€, compte tenu de l'amortissement exceptionnel calculé en 2015 (-117 M€) pour tenir compte de la dépréciation de la valeur des unités de production thermiques alimentées en gaz naturel, de moins en moins sollicitées par le marché.

# Des fondamentaux solides

## Bilan et capitaux propres en hausse

Le total du bilan au 31 décembre 2016 atteint 1 815 M€, en augmentation de 73 M€ par rapport à 2015. Cette hausse est notamment due aux investissements dans l'éolien, mais également aux actifs nucléaires, suite à la révision triennale intervenue fin 2016 sur les provisions pour démantèlement.

Le montant des capitaux propres s'établit à 763 M€, dont 491 M€ de capital.

## Trésorerie en baisse suite aux investissements

La situation nette de trésorerie s'établit à 204,1 M€ (contre 239,8 M€ en 2015), ce qui permet à l'entreprise d'autofinancer ses investissements, dans l'éolien terrestre ou les services énergétiques et de rémunérer ses actionnaires.

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

- l'important programme d'investissements,
- le cash flow généré par les activités opérationnelles,
- le paiement de dividendes en 2016.

## Financement des coûts actuels et futurs du nucléaire

En tant que propriétaire de 10,2% de quatre centrales nucléaires belges, EDF Luminus est tenu de contribuer aux coûts d'exploitation et de maintenance de ces centrales, ainsi qu'aux investissements courants, à hauteur de sa quote-part. Ces coûts sont facturés par l'exploitant et comprennent une composante «frais de gestion». EDF 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 de 4,8% fin

2015, à 3,5% en 2018, à raison de 4,2% le 31 décembre 2016, 3,85% le 31 décembre 2017, 3,5% le 31 décembre 2018.

La révision des devis techniques ainsi que la révision du taux d'actualisation, fixé pour l'exercice 2016 à 4,2%, ont eu les effets suivants :

- un accroissement de la provision de démantèlement de 41,5 M€, dont 34,4 M€ suite à la révision des devis techniques de démantèlement, le solde étant lié au changement du taux d'actualisation
- une charge supplémentaire de 1,3 M€ pour la gestion du combustible irradié.

# Contribution à la prospérité locale

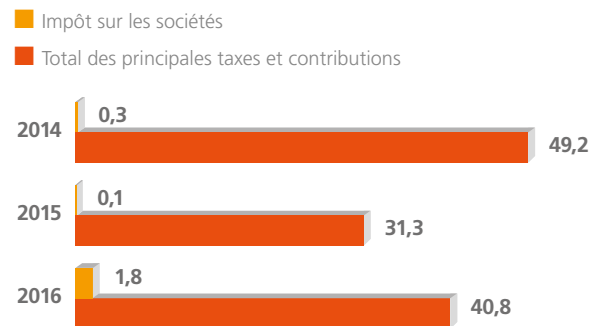
## Augmentation des taxes et contributions

EDF Luminus n'a pas acquitté d'impôt sur les sociétés au titre de l'année 2016, du fait du résultat net négatif reporté de l'année précédente. Un impôt\* sera néanmoins acquitté en 2016 en raison du versement de dividendes sur les résultats 2016.

Le montant total des principales taxes et contributions payé par EDF Luminus, hors impôt sur les sociétés, s'élève à 39 millions d'euros. Ce montant est en hausse comparé à l'année 2015, du fait de l'augmentation du précompte professionnel (hausse des effectifs et des qualifications des personnes embauchées).

Le montant total de la taxe nucléaire due au titre de l'année 2015 pour les quatre centrales les plus récentes a été fixé, forfaitairement\*\*, à 130 millions d'euros en 2016, pour tenir compte de l'indisponibilité de certaines centrales et de la baisse des prix sur les marchés de gros.

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



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

Source : EDF Luminus.

## Distribution d'un dividende de 35 millions d'euros

L'Assemblée Générale du 27 avril 2017 a approuvé les dispositions suivantes :

- Dotation de la réserve légale à hauteur de 2 743 467 euros (5% du résultat net), conformément aux dispositions prévues par la loi ;
- Distribution d'un dividende de 35 millions d'euros, sur base du bénéfice de l'exercice ;
- Transfert du solde du bénéfice de l'exercice, soit 17 125 877 euros, au résultat reporté.

Source : Rapport Annuel du Conseil d'Administration à l'Assemblée Générale du 27 avril 2017.

\* La Fairness Tax est une cotisation distincte à l'impôt des sociétés de 5,15%, perçue à l'occasion d'une distribution de dividendes.

\*\*Loi du 25 décembre 2016 (publiée au Moniteur le 29/12 s'appliquant aux propriétaires des centrales nucléaires belges).





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

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

*“ Développer notre parc éolien, rénover nos centrales hydro-électriques, améliorer encore la flexibilité de notre parc thermique... autant d'investissements qui contribuent à la lutte contre le dérèglement climatique et à la protection de l'environnement. ”*

**Frederik Snoeck**  
Corporate Director Production

### FAITS MARQUANTS

## Certification ISO 50 001

obtenue en juin

**A l'issue d'un projet d'un peu plus d'un an, EDF Luminus a pu être certifié ISO 50 001 pour l'ensemble de ses installations et activités en juin 2016.**

ISO 50 001 est une certification centrée sur la « gestion de l'énergie », reconnue internationalement. Elle est décernée à l'issue d'un audit externe aux entreprises qui peuvent faire la preuve d'une politique systématique de recherche de l'efficacité énergétique.

Les auditeurs ont pu constater que le système de management Environnemental d'EDF Luminus comprend un plan d'action spécifique centré sur les économies d'énergie. Celui-ci s'intéresse aussi bien aux procédures de démarrage des centrales thermiques qu'aux comportements au quotidien du personnel.

Le département Facilities en particulier intègre ce facteur dans ses décisions, ce qui contribue à la baisse de la consommation de certains bâtiments (cf. baisse du scope 2 page 58). A l'heure actuelle, EDF Luminus est le seul fournisseur d'énergie de gaz et d'électricité belge à avoir obtenu une telle certification.



## Energies renouvelables

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

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

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

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

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

## Ressources naturelles et biodiversité

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

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

- Empreinte carbone >
- Energies renouvelables >
- Sécurité des installations >
- Ressources naturelles et biodiversité >

# Comprendre l'origine des émissions

## pour agir à bon escient

Toute activité humaine, professionnelle ou privée, génère des émissions. Celles-ci peuvent être distinguées selon leur nature, 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 dans les bâtiments dont l'entreprise est propriétaire. Ce n'est pas le cas lorsque l'entreprise n'est que locataire.

D'autres sources d'émission sont sous son contrôle partiel. Dans le cas d'EDF 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 EDF Luminus lors du renouvellement de son parc de production, mais aussi voire surtout de l'évolution des technologies mises en œuvre par les constructeurs. En général, l'augmentation des rendements va de pair avec la réduction des émissions.

Quant aux émissions effectives, elles dépendent de l'évolution de la consommation 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 privilégie les échanges les moins coûteux, après absorption de la production d'origine renouvelable. Concernant son propre mix énergétique, EDF Luminus s'efforce donc de réduire l'empreinte carbone de son parc de production, en fermant progressivement les centrales les plus polluantes et en développant l'éolien terrestre.

Enfin, dans le cas d'un énergéticien comme EDF Luminus, une grande partie de l'empreinte carbone (consommation de gaz naturel ou d'électricité par les clients finaux) échappe au contrôle direct de l'entreprise. Contribuer à réduire la consommation de ses clients, ou limiter l'impact environnemental de celle-ci, est par conséquent une priorité pour EDF Luminus (cf. solutions développées pages 16, 25-26, 34-39, 44-45).

*Même le toit de la centrale hydro-électrique de Monsin a été mis à contribution pour y poser des panneaux photovoltaïques. La centrale absorbe la totalité de cette production d'électricité, ce qui contribue à réduire son empreinte carbone.*



# Le standard GHG

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

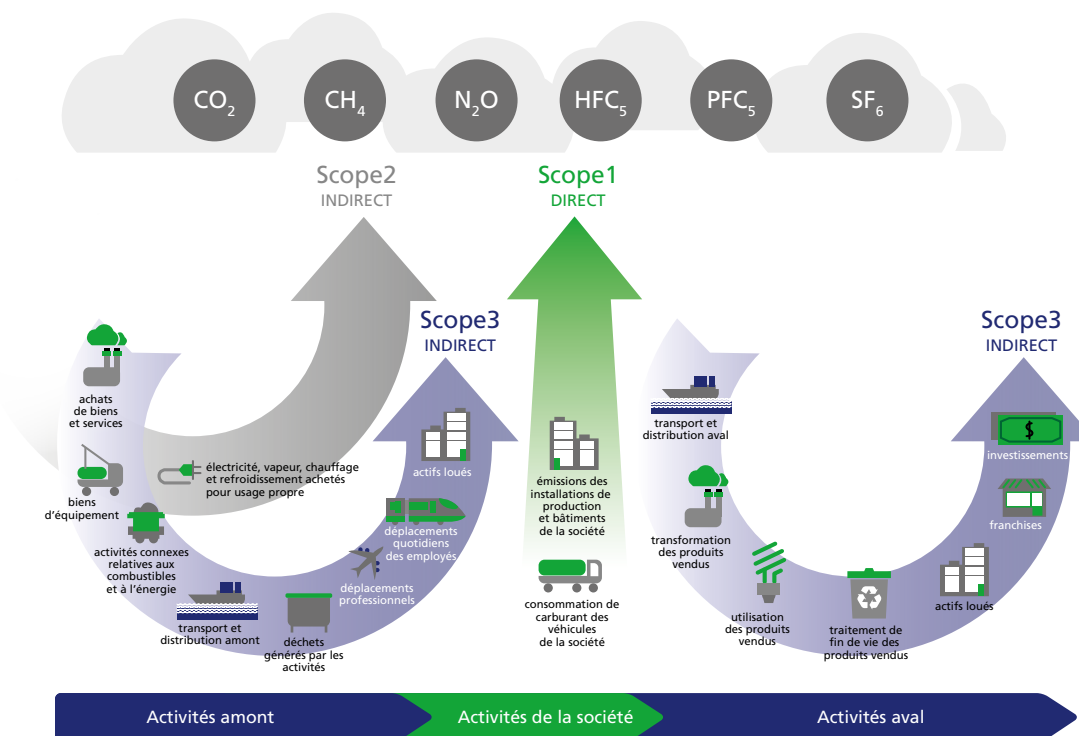
EDF Luminus se conforme au standard GHG (Greenhouse Gas Protocol) pour la collecte des données comme pour le calcul de l'empreinte globale. Cette méthode a été développée à l'initiative du WRI (World Resource Institute) et du WBCSD (World Business Council for Sustainable Development) en consultation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

Le standard couvre les six principaux gaz à effet de serre : dioxyde de carbone ( $\text{CO}_2$ ), méthane ( $\text{CH}_4$ ), protoxyde d'azote ( $\text{N}_2\text{O}$ ), hydrofluorocarbures (HFC), perfluorocarbures (PFC), hexafluorure de soufre ( $\text{SF}_6$ ). Les données sont présentées en tonnes de  $\text{CO}_2$ -équivalent ( $\text{tCO}_2\text{e}$ ), les autres gaz étant convertis en fonction de leur potentiel de réchauffement global.

Le protocole GHG distingue trois « scopes » différents afin que chaque entreprise puisse identifier les émissions :

- issues de sources possédées ou contrôlées par l'entreprise (scope 1) – dans le cas d'EDF 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 d'EDF 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.

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



## Note méthodologique

La méthode de calcul de l'empreinte carbone, réalisée par Climact, est affinée chaque année, pour se conformer aux évolutions les plus récentes du protocole GHG. Lorsque les méthodes de calcul sont modifiées, les chiffres des années précédentes sont retraités, pour permettre la comparaison entre les trois années illustrées. Par rapport aux chiffres communiqués dans le rapport 2015, les émissions liées à l'électricité acquise auprès d'autres producteurs sont à nouveau (comme en 2014 et 2013) comptabilisées en fonction de l'origine de l'électricité (éolien, solaire, nucléaire, cogénération, incinération, etc.). Cette approche permet d'utiliser les facteurs d'émissions les plus récents. Elle permet également de mesurer l'intensité carbone réelle de l'électricité acquise par EDF Luminus.

# Scope 1 et 2 : empreinte carbone en baisse

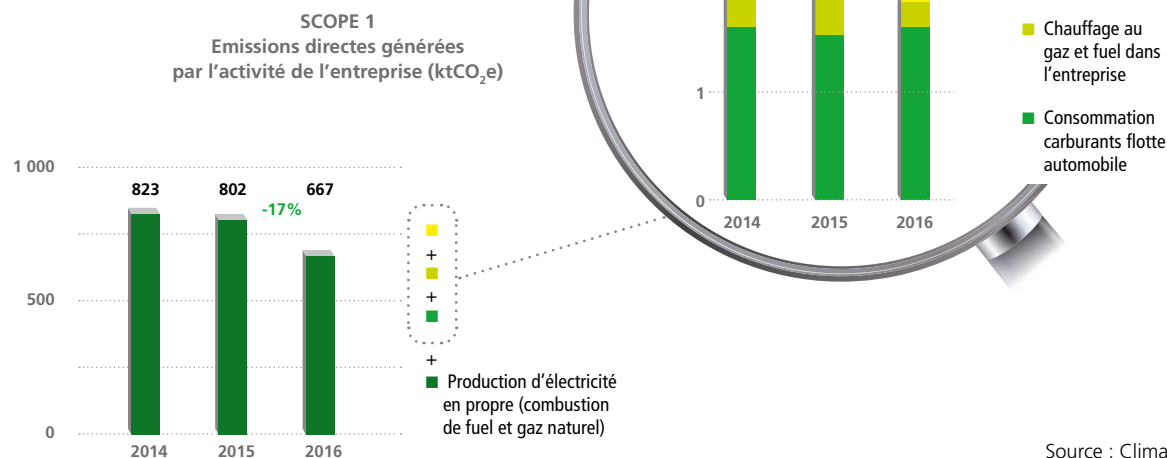
## du fait de la diminution de la production thermique

Le bilan de l'ensemble des émissions générées par les activités d'EDF Luminus en Belgique s'élève à 6 147 kilotonnes d'équivalent-CO<sub>2</sub> en 2016, soit une baisse de 2,2% par rapport aux émissions 2015 (après retraitement des données 2015, notamment en ce qui concerne la méthode de calcul des émissions liées à l'électricité acquise et revendue). Les émissions liées à la production d'électricité en propre représentent 13% du total de l'empreinte.

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

Les émissions du scope 1 sont en nette diminution (-17%, à 667,5 ktCO<sub>2</sub>e), en raison de la baisse de la production thermique.

Les émissions totales du parc automobile sont en légère hausse en raison de l'augmentation du nombre de véhicules de société (+5%), du fait de l'embauche accrue de cadres.

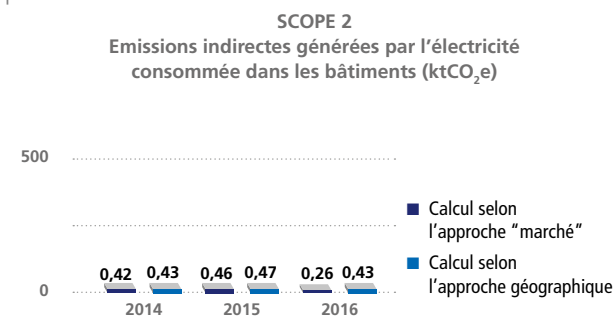


### Baisse de la consommation d'électricité dans les bâtiments

Les émissions du scope 2 sont en baisse, selon les deux méthodes de calcul :

■ -44,5% selon l'approche marché, en raison de la plus faible intensité carbone du mix énergétique d'EDF Luminus, fournisseur d'électricité pour l'ensemble des bâtiments concernés

■ -8,5% selon l'approche géographique, reflétant la moindre consommation d'électricité dans les bâtiments de l'entreprise.



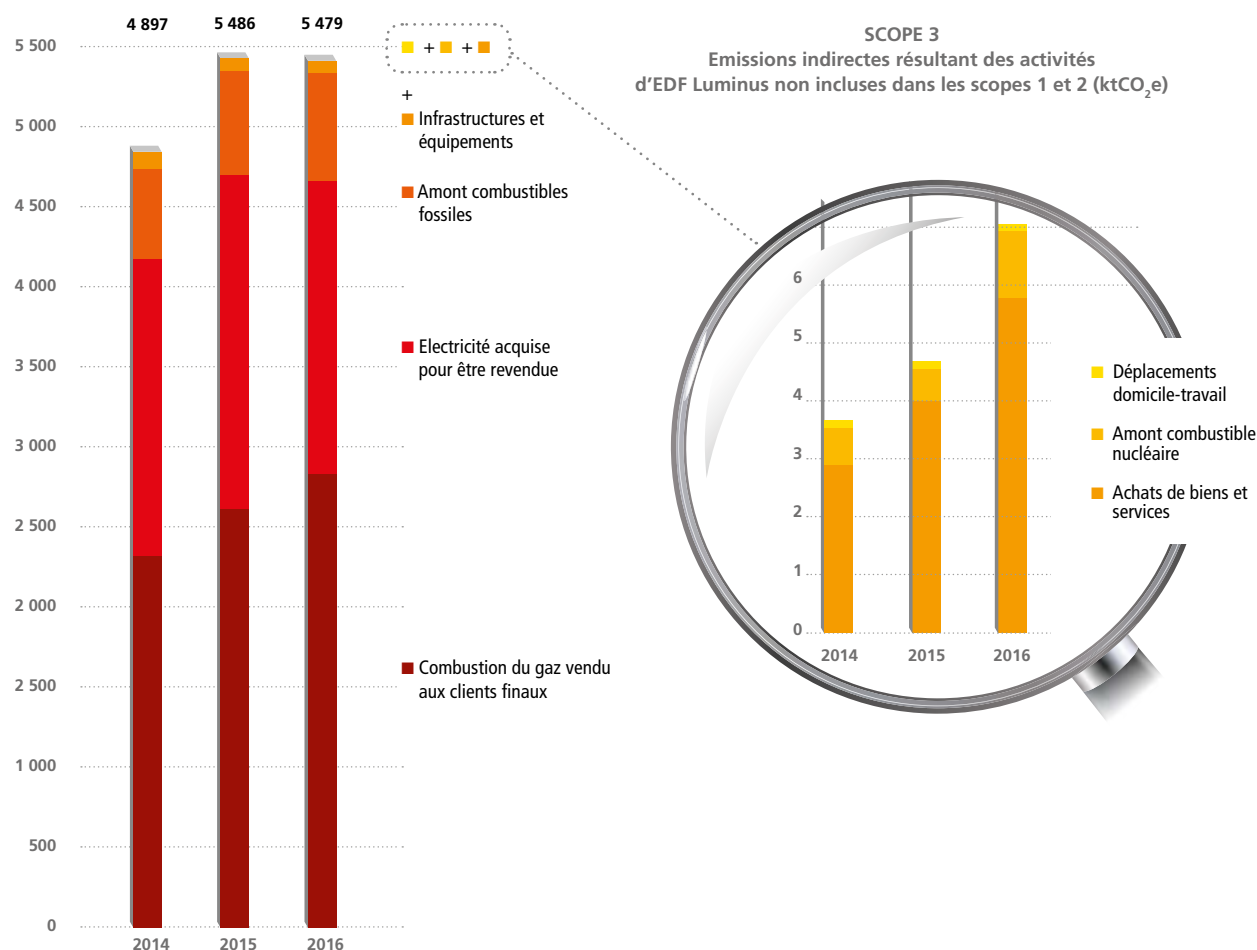
NB : Suite à la remarque d'un membre du jury du meilleur rapport développement durable belge, une vérification a été demandée à la société Climact. Le scope 2 ne comptabilise bien que l'électricité consommée par la société. L'électricité acquise pour être revendue doit être comptabilisée dans le scope 3 (cf. page suivante).





# Scope 3 : empreinte carbone stable

malgré la hausse des volumes de gaz vendus aux clients finaux



Source : Climact.

55% des émissions globales d'EDF Luminus provient de la combustion du gaz naturel vendu aux clients. Ce chiffre est en hausse en 2016, du fait de l'hiver plus froid que les deux années précédentes.

## Baisse des volumes d'électricité acquise et revendue

Les émissions du scope 3 sont en légère baisse en 2016, malgré l'augmentation des volumes de gaz vendus aux clients finaux (+8,5%), du fait de l'hiver plus froid. Cette baisse est en grande partie due aux émissions liées aux achats d'électricité (-12,3%, sur base de l'intensité carbone des différentes technologies utilisées pour produire l'électricité acquise; -2% suivant le mode de calcul utilisé en 2015, en raison de la baisse des volumes achetés).

Deux autres postes sont en hausse :

- Le poste Achats et Services augmente, pour partie du fait de l'augmentation du volume des achats (+15%).
- L'amont du combustible nucléaire augmente également du fait de l'augmentation de la production d'origine nucléaire (+109%).

# Evolution du parc de production et du mix énergétique

La production **d'énergie renouvelable** progresse (+13%) en 2016, du fait de la progression de la production d'électricité d'origine hydraulique (+15%) et éolienne (+12%).

La production **d'origine nucléaire** utilisée par EDF Luminus a fortement augmenté puisqu'elle a plus que doublé (+109%), en grande partie grâce à la remise en fonctionnement des centrales de Doel 3 et Tihange 2 en décembre 2015, après un arrêt prolongé.

La production **d'origine thermique** a encore baissé en 2016 (-14% par rapport à 2015), en raison

- de la remise en service des réacteurs nucléaires de Doel 3 et Tihange 2 (cf. ci-dessus) et
- des conditions de marché globalement défavorables.

Elle s'est néanmoins relativement maintenue en raison :

- des succès enregistrés par EDF Luminus lors des enchères mensuelles organisées par Elia pour les réglages primaire et secondaire ;
- du fonctionnement en base, durant toute l'année, des deux moteurs de cogénération (2,7 MWe chacun) de la centrale de Ham, connectés au réseau de distribution de chaleur de Gand en octobre 2014 ;
- de l'indisponibilité de plusieurs centrales nucléaires belges et françaises durant les derniers mois de 2016.

Au total, la production issue de sources renouvelables atteint 13% du total. La part du thermique (centrales alimentées en gaz naturel) s'établit à 29%, tandis que celle du nucléaire représente 58% du total.

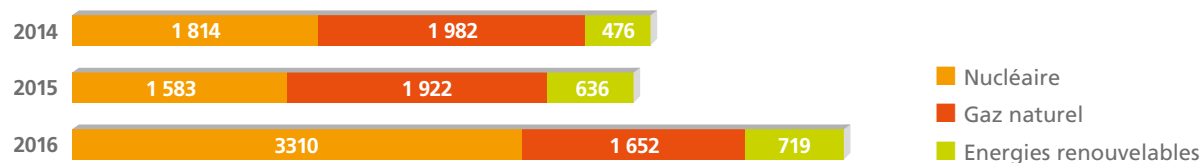
## Evolution de la base installée

En 2016, de nouvelles évolutions de la base installée sont à noter :

- les turbines gaz d'Angleur 3 (deux fois 25 MW) et celle d'Izegem (20 MW) ont été contractées par Elia en réserve stratégique de novembre 2015 à octobre 2016, ce qui signifie qu'elles ne pouvaient plus être sollicitées par le marché, de même que le cycle combiné gaz de Seraing, en réserve stratégique depuis novembre 2014;
- la mise à l'arrêt définitive, à partir du 1er novembre 2017, de la centrale à cycle combiné de Gand-Ham (52 MW), a été notifiée aux autorités en juillet 2016 ;
- le parc éolien a progressé de 15% en puissance installée (292 MW), avec 131 éoliennes en service à fin 2016
- dès janvier 2016, au terme d'un chantier de 17 mois, la mise en service des 2 nouveaux groupes turbo-alternateurs à Andenne.

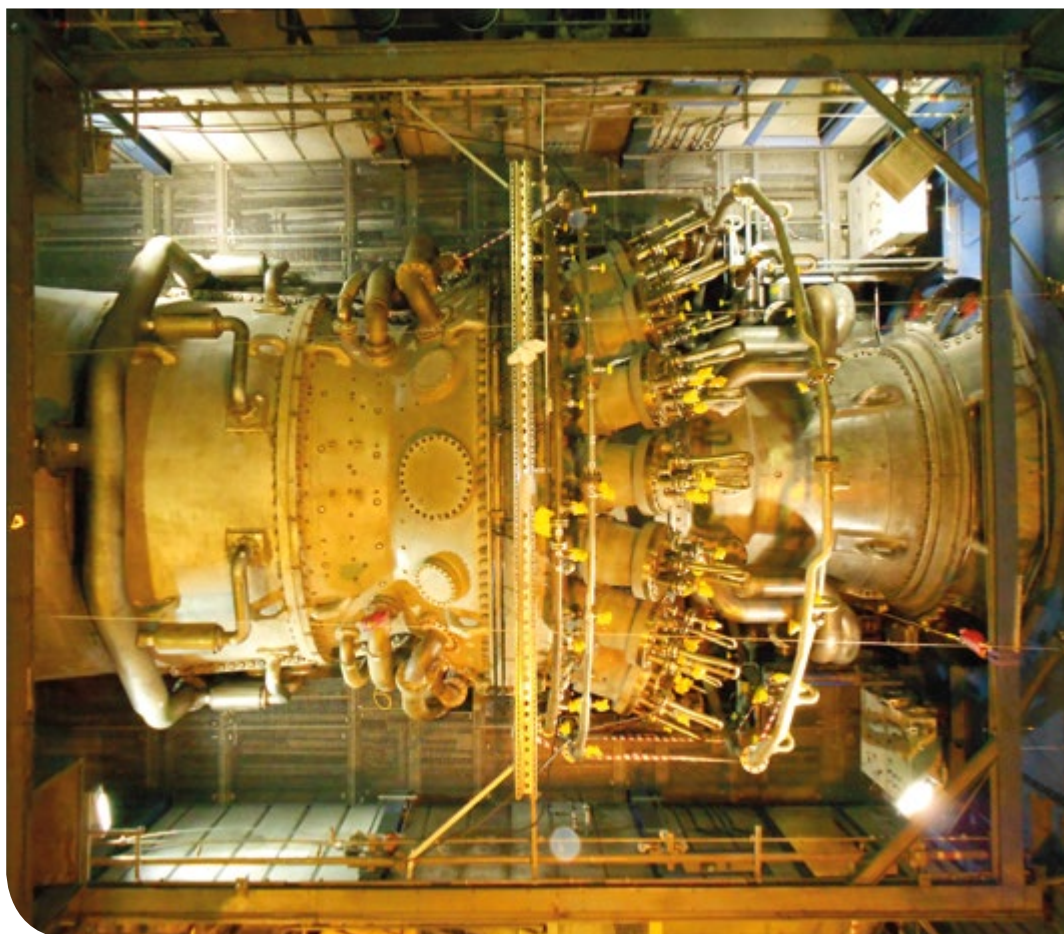
Certaines de ces évolutions ont contribué ou contribueront à la diminution de l'empreinte carbone issue de la production d'électricité de l'entreprise (cf. scope 1).

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



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

# Amélioration des performances énergétiques de la centrale de Ringvaart : une première mondiale



Un upgrade technologique important a été réalisé sur la centrale de Ringvaart d'avril à juillet 2016, à l'occasion du grand entretien du cycle combiné au gaz le plus récent d'EDF Luminus.

Grâce à la technologie « Advanced Gas Path » (AGP), proposée par GE Power, la centrale de Ringvaart peut encore mieux répondre aux besoins actuels du marché.

En effet, à l'issue de cet upgrade de la turbine à gaz :

- La puissance maximale augmente de 3%, à 365 MW
- L'efficace énergétique s'améliore (consommation de gaz naturel réduite de 2%)
- La flexibilité de l'unité est plus grande, ce qui permet d'améliorer nos offres de services système
- La durée des cycles de production entre deux maintenances majeures s'allonge d'au minimum 30%, ce qui diminue les coûts.

L'étude réalisée en amont de cet investissement de 12 millions d'euros avait démontré son intérêt, sur le plan technologique, économique et environnemental.

Ce chantier de grande ampleur s'est déroulé sans accident chômant, chez EDF Luminus comme chez les sous-traitants.

*La turbine à gaz de Ringvaart avant intervention de GE Power.*



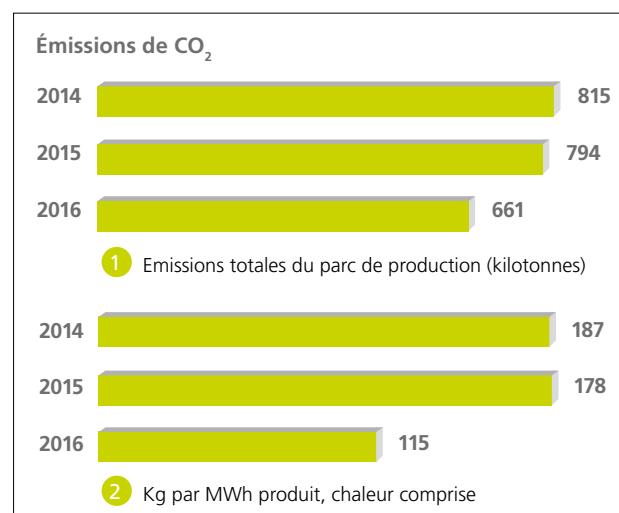
# Emissions atmosphériques du parc de production

Les émissions des installations de production thermiques d'EDF Luminus (CO<sub>2</sub>, oxyde d'azote notamment) font l'objet de déclarations annuelles obligatoires auprès des autorités. Tout dépassement des seuils doit en outre être signalé directement, et des mesures correctives doivent être prises. Ces déclarations font l'objet d'audits internes et d'une vérification annuelle par un organisme agréé pour ce qui concerne le CO<sub>2</sub>.

## Emissions de CO<sub>2</sub> en baisse

Les émissions de CO<sub>2</sub> du parc thermique d'EDF Luminus sont en baisse (-17%), principalement du fait de la diminution de la production d'origine thermique de l'entreprise (-14%).

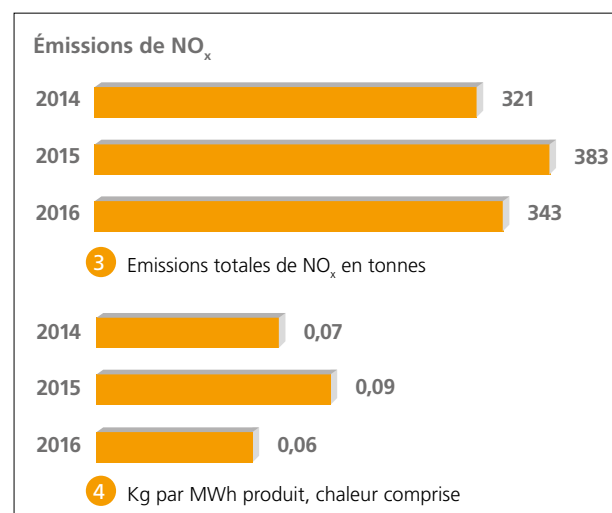
Les émissions rapportées au kilowattheure produit sont également en baisse (-39%), en raison de la progression de la part de la production d'origine non carbonée (+17,3 pts) dans la production totale.



## Emissions d'oxyde d'azote en baisse

Les émissions d'oxyde d'azote (NO<sub>x</sub>) sont en baisse de 10%, en raison de la baisse de la production d'origine thermique de l'entreprise (-14%). En effet, le redémarrage en décembre 2015 de certaines centrales nucléaires belges à l'arrêt depuis 2014 a provoqué une baisse importante de la demande pour la production d'origine thermique.

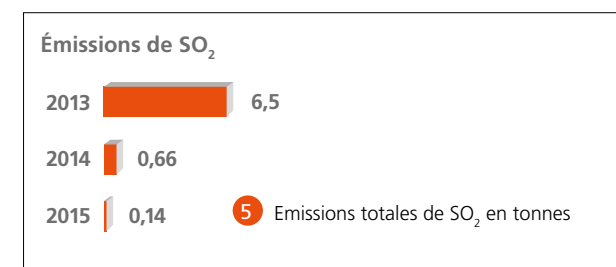
Les émissions par kWh produit baissent également (0,06 kg par MWh).



## Les émissions de SO<sub>2</sub> du parc d'EDF Luminus ont quasiment disparu

En 2016, les émissions de dioxyde de soufre (SO<sub>2</sub>) issues du parc de production d'EDF Luminus, déjà inférieures au seuil de déclaration depuis plusieurs années, ont encore diminué. Elles sont en baisse de 79% par rapport à 2015, avec un total de 0,14 tonnes émises.

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



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

NDLR : Deux des graphiques (CO<sub>2</sub> et NO<sub>x</sub> par MWh produit) publiés à la page 46 du rapport développement durable 2015 comportaient une erreur, due à l'unité d'énergie utilisée pour la chaleur produite par cogénération. Elles sont corrigées ci-dessus.

# Réduction des émissions hors production :

## des actions volontaristes

### Nouvelle baisse des émissions moyennes du parc automobile: -4%

La décision prise par le Comité exécutif de réduire le taux d'émissions maximum autorisé par véhicule de 4g/km chaque année, à compter de 2012, continue à porter ses fruits. En 2016, les émissions moyennes du parc automobile sont descendues à 112 g/km, soit une baisse de 4% par rapport à l'année précédente.

A noter que la moyenne des émissions des véhicules EDF Luminus enregistrés en 2016 n'était que de 102 g/km, contre 114 g/km en moyenne pour les véhicules de société immatriculés en Belgique en 2015 (source: FEBIAC, dernier chiffre disponible à la date de publication du rapport).

Moyenne des émissions de CO<sub>2</sub> du parc automobile (g/km)



Source : EDF Luminus et constructeurs automobiles.

### 77% de réduction de la consommation de papier à EDF Luminus

En 2016, EDF Luminus a réussi à réduire de 77% sa quantité de feuilles de papier imprimées, par rapport à 2014. Pour obtenir ce résultat, le département IT a mis en place plusieurs mesures très concrètes :

- 1 Les imprimantes individuelles ont quasiment disparu ;
- 2 Il faut se déplacer à l'une des imprimantes communes pour déclencher l'impression souhaitée ;
- 3 L'impression recto-verso est devenue la norme dans les réglages d'impression par défaut.

Le département IT soutient ainsi concrètement l'objectif d'EDF Luminus de réduire son empreinte écologique.

### Trajets domicile travail : des primes pour 72 cyclistes

En 2016, 72 cyclistes ont pu bénéficier de la prime attribuée en cas d'utilisation d'une bicyclette pour les trajets domicile-travail. Plus de 69 000 kilomètres ont été parcourus, soit une moyenne de 960 kilomètres par an par cycliste.



Victor Lavarra et Dominique Cahay fêtent leur participation à la «Peter Van Petegem Classic», soutenue par EDF Luminus dans le cadre du programme Globetrotters.



## 277 millions d'euros investis dans le renouvelable en trois ans



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

Pour étendre son parc éolien, EDF Luminus s'efforce d'identifier en permanence de nouveaux sites favorables à la construction d'éoliennes. Pour maintenir ses centrales hydro-électriques en exploitation, EDF Luminus poursuit leur rénovation, en conformité avec la législation.

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

La durée moyenne de développement d'un parc éolien est d'au moins cinq ans, de la phase d'exploration jusqu'à la mise en service. Cette durée s'est allongée ces dernières années, les recours après obtention des permis étant devenus systématiques.

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

■ **Phase 2** Procédure d'octroi de permis: cette phase de onze mois minimum est consacrée aux procédures administratives régionale ou provinciale. Elle peut être prolongée en cas d'appel auprès du ministre compétent ou du Conseil d'État.

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

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

## 4 éoliennes de 178 mètres de haut : un record 2016

Les plus hautes éoliennes construites à ce jour par EDF Luminus ont été mises en service le 27 avril 2016 à Rieme Noord, sur un site industriel proche du R4 et de l'autoroute E34.

Le projet a été réalisé en collaboration avec Ecopower (pour 20% des parts, EDF Luminus en détenant 80%). Le parc éolien comprend quatre éoliennes pour un total de 12,8 MW, produisant l'équivalent de la consommation électrique de 6 775 foyers.

Avec une hauteur totale de 178 mètres, ce sont les plus hautes éoliennes construites par EDF Luminus.

« La hauteur du mât permet d'atteindre une altitude où les vents sont plus soutenus, plus réguliers. L'éolienne peut donc être utilisée plus souvent et sa production d'électricité est plus élevée », explique Jerome Gevaert, wind developer pour Rieme Noord. Frederik Vael, chef de projet, indique fièrement : « La phase de construction a été menée avec précaution et aucun accident n'est à déplorer, ni chez EDF Luminus, ni chez les sous-traitants. »



Construction de l'une des turbines du parc de Rieme-Noord.

# EDF Luminus reste le leader de l'éolien terrestre

## Douze nouvelles demandes de permis

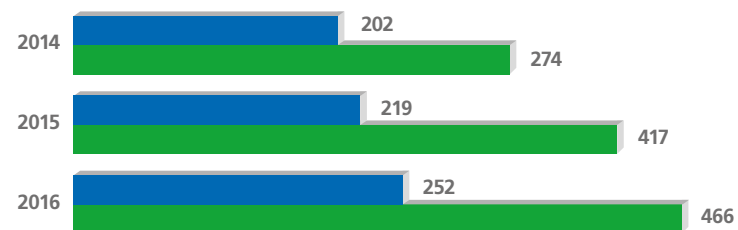
En 2016, des demandes de permis ont été déposées à Ciney, Lommel, Eeklo, Bassenge, Juprelle, Remicourt, Brecht, Gembloux, Leuze, Bastogne, Arendonk, Fernelmont, pour un total de 108 MW.

## Production renouvelable en hausse

En 2016, la production d'électricité éolienne est en hausse (+12%), du fait de l'augmentation du nombre d'éoliennes en fonctionnement. Cette augmentation n'est pas aussi importante que celle de la capacité installée, en raison du calendrier de construction des nouvelles éoliennes, plus fourni sur la seconde partie de l'année, et du manque de vent à partir de septembre 2016.

La production d'électricité hydraulique est également en hausse (+15%). En 2016, le parc hydroélectrique a produit au total 252 GWh grâce à l'excellente fiabilité (98%) des turbines et malgré une faible hydraulité de septembre à décembre.

Energie renouvelable produite (GWh)



Source : Reporting certificats verts.

■ Hydraulique ■ Eolien

## Parc éolien: croissance organique de 80 millions d'euros

En 2016, le montant des investissements réalisés pour développer le parc éolien d'EDF Luminus atteint 80 millions d'euros. Il s'agit exclusivement de croissance organique, aucune acquisition de parcs existants n'ayant eu lieu en 2016.

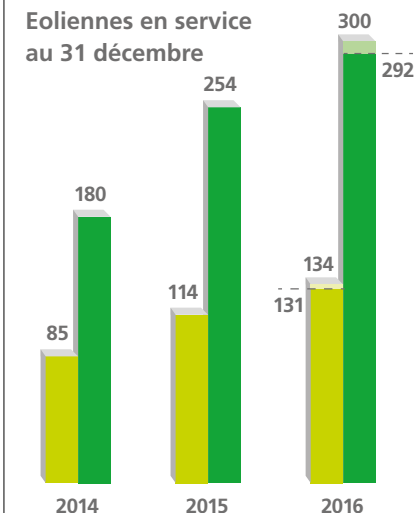
Investissements dans l'éolien onshore  
en millions d'euros



Source : EDF Luminus. Standard BEGAAP.

En 2016, EDF Luminus a vu sa capacité totale installée en éolien passer de 254 MW à 292 MW (300 MW construits). Cette augmentation de 15% est due à la mise en service de 17 éoliennes sur six sites : Rieme-Noord, Ciney 2, Puurs, Meer-Hoogstraten, Beringen Katoen Natie et Mol. Au total, 20 éoliennes ont été construites durant l'année.

Eoliennes en service  
au 31 décembre



■ Nombre d'éoliennes en service  
■ Nombre d'éoliennes construites  
■ Puissance cumulée en service (MW)  
■ Puissance cumulée construite (MW)  
Source : Déclarations CWaPE et VEA/VREG.

# Centrale hydraulique d'Ampsins

## la rénovation électrique a commencé

Après les centrales de Lixhe et d'Andenne, c'est Ampsin qui va « subir » une cure de jouvence méritée durant trois ans. Les travaux doivent se terminer en 2018, pour un budget total prévu de 4,2 millions d'euros.

Les travaux de rénovation de la centrale hydraulique d'Ampsins ont débuté le lundi 23 mai 2016. L'objectif : remplacer les équipements électriques obsolètes ou ne répondant plus aux normes en vigueur en matière d'installations électriques. Ce chantier permettra de maintenir la centrale en exploitation durant une nouvelle vingtaine d'années.



### Première phase accomplie sans interruption de la production

La première des trois phases des travaux s'est terminée en novembre 2016. Étaient au programme :

- le remplacement de la distribution électrique basse tension,
- l'automatisation du dégrilleur existant pour assurer une meilleure collecte des déchets,
- la remise à niveau du pont roulant.

Grâce à une excellente organisation et une participation active de chacun des membres du personnel concernés, EDF Luminus a pu maintenir les machines en production durant ces opérations.

La prochaine phase de travaux aura lieu de juin à octobre 2017, durant la période d'étiage, avec la remise à neuf du système de contrôle commande de la première turbine et la rénovation des équipements électriques moyenne tension.

### Un travail d'équipe au niveau du groupe

Pour un chantier d'une telle ampleur, des compétences externes ont été mobilisées. ATS, filiale du groupe EDF Luminus, réalise les travaux électriques. Hydrostadium, filiale du Groupe EDF spécialisée dans la « petite hydraulique », a été chargée de réaliser l'ingénierie du système de contrôle-commande des groupes turbines-alternateur.

*Ici, les équipes d'ATS travaillent sur la modernisation des armoires de distribution basse tension de la centrale hydraulique d'Ampsins (août 2016).*

# Prévention des risques industriels

**L'objectif d'EDF 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 presquevidents observés in situ, sur l'ensemble de la filière,
- les études de risques complémentaires réalisées par des équipes multidisciplinaires d'EDF 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

EDF Luminus est tenue 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.

A ce jour (au 31 décembre 2016), aucun incident grave n'a dû faire l'objet d'une déclaration par EDF Luminus.

En 2016, un seul incident environnemental a été déclaré aux autorités. Fin novembre, une fuite d'huile a été détectée sur un réfrigérant installé sur le circuit de lubrification de l'une des turbines à gaz de la centrale de Seraing. Ce réfrigérant a été aussitôt isolé et le réfrigérant de réserve mis en service. La quantité totale d'huile rejetée en Meuse a été estimée à environ

800 litres sur une durée d'un mois, à raison d'environ un litre par heure.

À la suite de l'analyse détaillée de cet incident, plusieurs actions préventives ont été décidées afin d'éviter sa répétition, à Seraing ou sur d'autres sites, hydrauliques et thermiques.



# Consommation d'eau en baisse

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 cours d'eau ou dans la mer. Cette eau doit être traitée avant d'être injectée dans les circuits.

L'eau utilisée doit être restituée en respectant des conditions strictes, tant du point de vue de la composition chimique que de la température. Tous les rejets liquides des centrales d'EDF Luminus sont

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

Dans les centrales à cycle combiné, 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

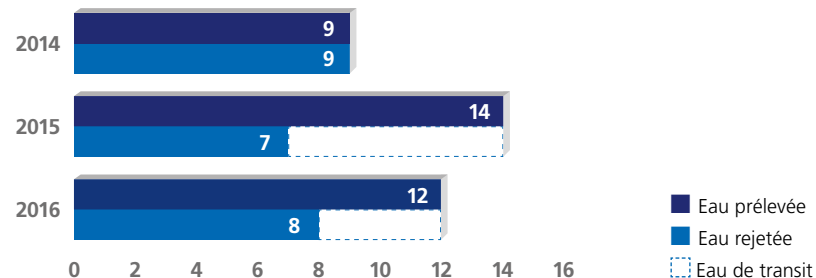
circuits sans être chauffée ou traitée. En accord avec les autorités, ce volume de transit n'est pas comptabilisé dans les rejets déclarés aux autorités.

Courant 2016, le mode de fonctionnement des circuits de refroidissement de Seraing a été modifié afin de réutiliser l'eau pompée, d'où une baisse du volume de l'eau de transit.

## LES INDICATEURS

La baisse des prélèvements d'eau observée en 2016 est en grande partie due aux modifications apportées en 2015 et début 2016 sur les centrales de Gand-Ham et de Seraing pour réduire leur consommation d'eau.

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







# Collecte, production et recyclage de déchets solides en hausse

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

Chaque année, EDF Luminus extrait de la Meuse des centaines de tonnes de déchets, pour préserver l'écoulement en amont des centrales hydro-

électriques. L'entreprise prend en charge les coûts associés à la collecte, au tri et au recyclage de ces déchets. Le volume de déchets extraits du fleuve varie d'une année à l'autre, en fonction de son débit et des éventuelles crues.

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

## LES INDICATEURS

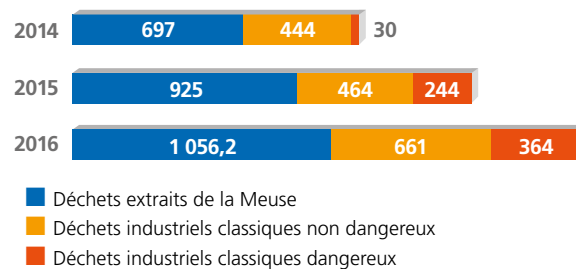
Le volume de déchets extraits de la Meuse en amont des centrales hydro-électriques est en légère hausse en 2016 (+14%), de par les conditions de Meuse et la reprise du dégrillage à Andenne, après les travaux de rénovation d'août 2014 à décembre 2015. Ces déchets sont triés et recyclés en totalité pour un coût d'environ 138 000 euros en 2016.

En 2016, le volume de déchets industriels non dangereux est en forte hausse (+42%), notamment en raison du démontage d'une grue portuaire de 356 tonnes sur le site de la centrale de Seraing.

Le volume de déchets dangereux a lui aussi augmenté de moitié, en raison d'opérations de maintenance importantes programmées en 2016 :

- l'évacuation de fuel lourd à Ham (220,6 tonnes) ;
- la vidange des réservoirs de fuel de Monsin (87,2 tonnes).

### Déchets industriels classiques (tonnes)

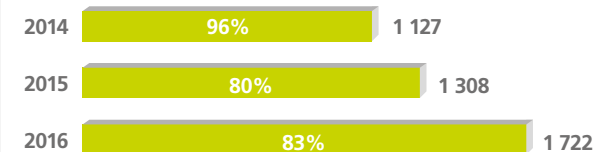


### Déchets recyclés

En 2012, EDF Luminus a mis en place une politique visant à réduire le volume de déchets aboutissant en Centre d'Enfouissement Technique. La totalité des déchets extraits de la Meuse sont triés et valorisés.

En 2016, le tonnage de déchets recyclés a augmenté (+24%), du fait du démontage d'une grue portuaire à Seraing (356 tonnes), de la vidange des réservoirs de fuel de Monsin et de la hausse du volume de déchets extraits de la Meuse.

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



# Agir en faveur de la biodiversité

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



Haie gourmande - Lixhe

Au-delà de ces actions obligatoires, EDF 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).



Nichoïr à insectes - Lixhe

## LES INVENTAIRES

L'inventaire des sites sur lesquels des mesures visant à protéger ou à restaurer la biodiversité ont été mises en place, a été mis à jour sur le site internet [www.edfluminus.com](http://www.edfluminus.com).

### Mesures obligatoires

*Cet inventaire concerne l'ensemble des sites de production d'électricité (éoliens, thermiques et hydro-électriques), concernés par des mesures volontaires ou obligatoires.*



### Mesures volontaires



### Audits de sols

*Une liste des audits réalisés pour identifier les sols pollués est également en ligne. Cette liste montre qu'aucune mesure d'assainissement n'était nécessaire au 31 décembre 2016.*



# Life 4 Fish

## les études préliminaires ont commencé



Grue et filet de récupération utilisés pour le début des études Life 4 Fish le 2 décembre 2016 - centrale hydro-électrique d'Andenne.

Le 2 décembre 2016, à la centrale hydroélectrique EDF Luminus d'Andenne, les études préliminaires du programme Life 4 Fish ont commencé. Le but de ces études, dont le protocole a été élaboré par une équipe pluridisciplinaire, est de mesurer les impacts réels des centrales sur la dévalaison de deux espèces de poissons migrateurs : l'anguille argentée et le smolt de saumons et d'y apporter des solutions durables.

Pour mesurer ces impacts, deux mesures vont être réalisées : la première vise à mesurer le taux de survie au passage des turbines ; la deuxième à détecter les chemins de dévalaison empruntés par ces deux espèces. A terme, sur base des données issues de ces mesures, des solutions durables devront être mises en place.

«La réglementation concernant certaines centrales hydroélectriques d'EDF Luminus prévoit certaines dispositions qui affectent leur rentabilité future. C'est pourquoi EDF Luminus réalise ces études en collaboration avec les autorités wallonnes et européennes», explique Christian Collin, Manager Safety & Environment chez EDF Luminus.

Toutes les opérations, dont celles sur la centrale d'Andenne réalisées en décembre, sont à la charge d'EDF Luminus. Le budget dégagé pour ces études préliminaires est conséquent et leur coût s'élève à 1 million d'euros. «C'est la première fois que des études de cette ampleur sont réalisées sur la basse Meuse. Elles constituent la première phase d'études de terrain de cinq ans pour lesquelles EDF Luminus a sollicité des financements auprès du programme Life de la Commission européenne», indique Pierre Theunissen, Project Manager chez EDF Luminus.

*D'autres études sur la mortalité des poissons autour des centrales hydroélectriques et les solutions à y apporter ont déjà été menées par EDF Luminus depuis 2010, notamment à la centrale de Lixhe, ci-contre.*



# Mesures compensatoires à Héron

## 8,25 hectares de plantations en faveur de la faune

**En 2016, des mesures spécifiques ont été mises en œuvre dans le cadre de la construction du parc éolien de Héron (trois éoliennes de 2,5 MW).**

En collaboration avec les agriculteurs voisins du parc, EDF Luminus a mis en place 8,25 hectares de cultures favorables à la faune, comme le prévoit le permis délivré. Ces mesures visent à compenser l'éventuel

impact du parc éolien de Héron sur l'avifaune de la région. L'implantation de couvert nourricier à base de céréales et de couvert enherbé réalisée en partenariat avec l'asbl Faune & Biotopes servira de nourriture, de zone de refuge et de reproduction pour la faune.

*Réalisation du semis de couvert nourricier à base de céréales et de vesce d'hiver.*



# Protection des abeilles et récolte de miel



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

Durant l'été 2016, les douze colonies d'abeilles ont produit leur deuxième récolte. La plus grande partie des pots a été distribuée aux membres du personnel en septembre, afin de les sensibiliser à la préservation de la biodiversité.

*Les pots distribués au personnel étaient de 50 grammes seulement, au lieu de 140 l'année précédente. En effet, la récolte 2016 a été beaucoup plus faible que la précédente, en raison des intempéries.*



# A Lixhe, 100% d'espaces verts favorables à la biodiversité !

« En 2016, à l'occasion du réaménagement des abords de la centrale hydroélectrique de Lixhe rénovée en 2013-2014, EDF Luminus a planté une haie gourmande et un pommier basse tige, semé des prés fleuris et mis en place un hôtel à insectes », indique Pascal Delfosse de EDF Luminus. « Les leçons de l'expérience menées sur le site d'Angleur en 2015 ont été tirées et cette fois-ci, tous les espaces verts ont été réaménagés en zones favorables à la biodiversité . »



20m de haie gourmande ont été plantés en mars 2016. Elle est composée de plants de cassis, groseilliers rouges, groseilliers à maquereaux et framboisiers.

« Les actions mises en œuvre à Lixhe permettent de créer un biotope favorable à la biodiversité végétale et animale et de procurer ainsi refuge et nourriture à de nombreuses espèces », explique Amandine Delalieux de l'asbl Faune et Biotopes, partenaire d'EDF Luminus pour cette action. « Fin 2016, l'état de l'ensemble des réalisations était satisfaisant. A confirmer au printemps 2017. »



Plantation d'un pommier rustique, basse tige



L'hôtel à insectes de Lixhe a très vite été colonisé.







**Katleen Daems**, Corporate Director, Human Resources.



# 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.

## Développement des compétences

Le développement continu des compétences est indispensable dans un secteur en forte évolution, tant du point de vue des technologies de production d'électricité que des services à rendre aux clients. Afin de préserver sa compétitivité, l'entreprise doit à la fois entretenir les compétences dans ses métiers traditionnels (du point de vue de la sécurité notamment, ou de la relation clientèle) et développer de nouvelles compétences, dans les nouveaux métiers de l'entreprise. Cela suppose d'identifier les postes/profils clés, d'attirer de nouveaux talents, et de fidéliser les personnes les plus performantes.

*Parce que tout commence avec des collaborateurs heureux, nous mettons en place de nouvelles façons de travailler, dans un environnement convivial et connecté, où chacun peut développer tout son potentiel.*

## 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 donc devenu un enjeu clé pour les entreprises qui souhaitent attirer des collaborateurs désireux de développer tout leur potentiel.

## 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.

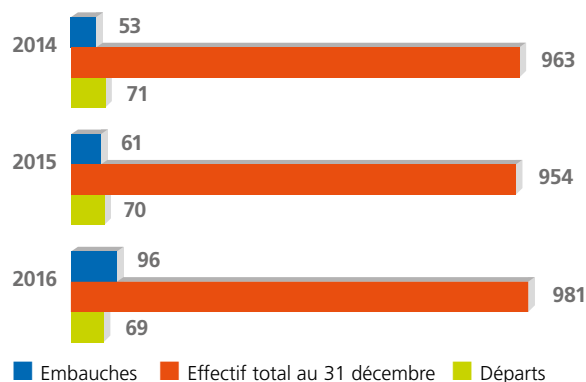
- Effectifs >
- Santé et sécurité >
- Qualité de vie au travail >
- Développement des compétences >
- Diversité >
- Solidarité >

# Un top employer qui développe son capital

## Progression des embauches dans les services

Les effectifs d'EDF Luminus sont en hausse (+2,8%), en raison de l'augmentation des embauches (+57%). Celles-ci ont concerné en priorité les départements Services aux clients résidentiels et aux entreprises ainsi que Systèmes Informatiques, dans le cadre de la digitalisation de nos processus.

### 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 EDF Luminus.

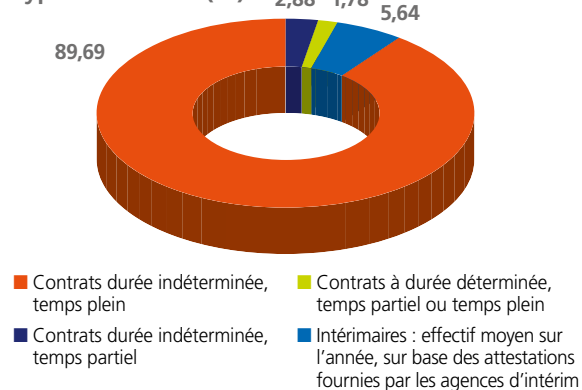
Source : Bilans sociaux 2014-2016.

## Une large majorité de contrats à durée indéterminée (92%)

Le nombre de contrats plein temps à durée indéterminée augmente dans la même proportion que l'effectif global (+2,9%). Le nombre de contrats à durée déterminée reste faible (moins de 2% de l'effectif total). Il a augmenté au même rythme que celui des embauches. Le nombre de contrats à temps partiel est en baisse de 10%.

Le nombre de personnes employées via un contrat d'intérim est en hausse (effectif moyen sur l'année de 29,1 personnes pour 19,4 l'an dernier), du fait de la mise au point d'un nouveau système de gestion de la relation clientèle.

### Types de contrat (%)



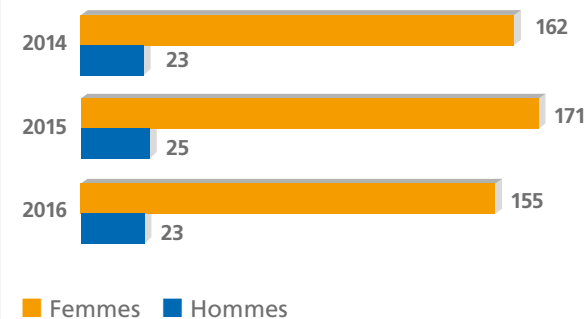
Source : Bilans sociaux 2014-2016.

## 18% du personnel travaille à temps partiel

En 2016, le pourcentage de personnes travaillant à temps partiel est de 18%, dont 13% d'hommes.

En 2016, le temps partiel volontaire comme contractuel est en baisse, chez les hommes (-8%) comme chez les femmes (-9%).

### Employés à temps partiel au 31 décembre 2016, à titre contractuel et volontaire.



Source : EDF Luminus.

# Deux années sans accidents chômants



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

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

EDF Luminus S.A. est certifié OSHAS 18 001 depuis juin 2013. Cette certification suppose une démarche d'amélioration continue et le reporting systématique de plusieurs indicateurs.

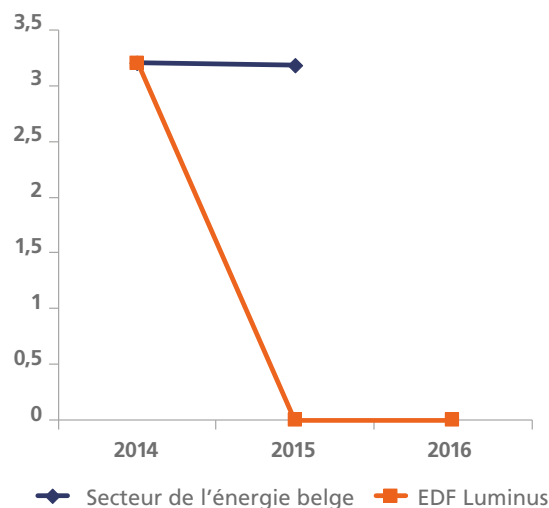
## Heures de formation à la Sécurité en hausse

En 2016, le total des heures consacrées à la sécurité s'élève à 5 579 heures. L'augmentation est due à une série de formations consacrées à la « prévention du stress ». Ce chiffre comprend notamment 1 321 heures de formation « boîte à outils » sur la Sécurité au travail, comptabilisées séparément l'an dernier.

## LES INDICATEURS

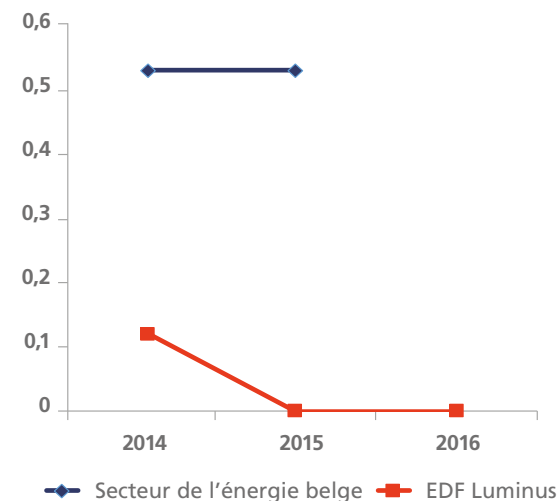
### Taux de fréquence des accidents avec arrêt de travail

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



### Taux de gravité global

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



En 2016, EDF Luminus n'a pas connu d'accident chômant (entraînant un arrêt de travail de plus d'une journée) au sein du personnel interne. Le taux de fréquence est donc encore de 0, comme en 2015 ; le taux de gravité également. Au niveau des sous-traitants, un seul accident avec arrêt de travail a été enregistré, soit un taux de fréquence de 1,4, contre 4,7 en 2015. Lors de travaux sur le parc éolien de Dinant, une éolienne a été inopinément touchée par la foudre. Un des techniciens qui se trouvait alors dans la nacelle de la turbine a été brûlé au deuxième degré, entraînant un arrêt de travail de quatre jours. Après enquête sur cet accident, des mesures supplémentaires ont été prises pour éviter que ce genre d'incident ne se reproduise.

# New ways of working : phase pilote réussie

En 2016, le programme « Power to you » a été lancé dans le cadre du plan de transformation. Il s'agissait d'introduire un programme pilote pour tester le travail à distance et de nouvelles configurations de l'environnement de travail.

Des programmes pilotes ont été lancés dans les départements IT, HR et Finance. Ce pilote incluait pour la première fois les employés barémiques. Durant la période de test, de janvier à décembre 2016, 255 personnes ont souhaité télétravailler, pour un total de 4 027 jours de travail, soit une quinzaine de jours par personne.

Des sondages d'opinion ont été réalisés en décembre 2015 et en août 2016 pour évaluer la réussite de la phase pilote. Les résultats montrent une progression de la satisfaction des salariés de ces départements, du point de vue équilibre vie personnelle-travail, motivation et capacité à se concentrer.

Les points d'attention demeurent l'organisation du travail dans l'équipe, qui requiert plus de planification et de concertation, ainsi que la perception des collègues lors du travail à la maison, qui peut être bloquante.

Le déploiement de ce programme sera poursuivi en 2017 sur les sites de Hasselt et de Liège.

## Un environnement « activity based » aux Ressources Humaines

Un nouvel environnement de travail, avec des espaces très diversifiés selon le type d'activités, a été mis en place au département Ressources Humaines.

Plus personne n'a son propre bureau et de nouveaux emplacements de travail ont été mis en place. Une salle silencieuse, une zone collaborative et des bureaux semi-fermés ont été introduits, avec beaucoup de succès. Les leçons tirées de l'expérience sont intégrées dans le concept design des bureaux de Bruxelles, Hasselt et Liège.

*Un nouvel espace pour favoriser les collaborations impromptues et in situ.*





## LES INDICATEURS

### Taux d'engagement du personnel élevé et stable

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 2016, réalisée en septembre-octobre, montrent une stabilité de l'engagement par rapport à 2015. Soit un taux d'engagement personnel de 78%, supérieur à la moyenne belge (74%). Le taux de participation à cette enquête interne reste très élevé : 84% en 2016 et en 2015. Comme chaque année, les résultats sont analysés pour établir des plans d'action adaptés aux besoins spécifiques de chaque équipe.

### Personnes de confiance : un réseau reconnu

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).

Au début des années 2010, le management d'EDF Luminus a souhaité nommer un réseau diversifié, tant en termes de genre, de langue, de niveau hiérarchique que de localisation géographique. Le réseau actuel est donc 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. En octobre 2016, le message Sécurité hebdomadaire diffusé à l'ensemble du personnel était centré sur les signes d'alerte spécifiques à repérer dans le domaine psycho-social.

Le nombre de recours 2016, en légère hausse (+15%), est réparti sur l'ensemble des départements, signe d'une attention croissante vis-à-vis des risques psycho-sociaux.

Aucune plainte formelle n'a été déposée auprès des autorités compétentes en 2016.

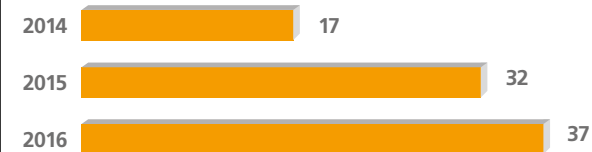
### Label Top Employer pour la cinquième année consécutive

Le label Top Employer est décerné chaque année à un nombre limité d'entreprises par un institut indépendant. Le Top Employer Institute évalue en particulier les modalités de gestion RH et les conditions de travail.

Ce label n'est pas seulement le signe d'un environnement de travail favorable durant une année – la démarche d'amélioration constante des pratiques de l'employeur fait partie intégrante des critères d'évaluation.



### Cas signalés aux personnes de confiance



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



# Un effort accru de formation

«Face à un avenir très changeant, nos organisations doivent devenir plus agiles et plus flexibles» explique Bart Remmerie, Director People Engagement. «Cela signifie que nous devons continuer à investir dans la formation de nos salariés, mais aussi dans des structures plus souples, permettant à chacun de développer ses compétences tout au long de sa carrière. C'est pourquoi notre performance en la matière se mesure au moins autant en termes de mobilité interne que d'heures de formation.»

## Préserver le « capital mental » des salariés : une action phare en 2016

En 2016, 330 collaborateurs d'EDF Luminus ont pu bénéficier de sessions d'information sur le « capital mental ». Entre juillet et octobre, 12 séances ont été organisées sur six de nos sites, soit un total de 1 180 heures.

«Le stress permanent induit par notre mode de vie hyper-connecté est devenu un sujet important, tant au sein de la société belge que des entreprises. EDF Luminus est sensible à ce sujet et a voulu intervenir pour éviter à ses collaborateurs cette source de stress supplémentaire. Au cours des sessions d'information sur le capital mental, les limites de notre cerveau ainsi que des techniques pour déconnecter étaient détaillées», explique Ben Aelbrecht, HSE Officer, spécifiquement en charge de la prévention des risques psycho-sociaux depuis avril 2016. «Grâce à ce programme de formation, EDF Luminus a réussi à ouvrir le débat sur ce sujet et à faire prendre conscience

que chacun peut faire quelque chose pour garantir son propre équilibre.»

Plusieurs exemplaires des livres « Mentaal Kapitaal » et « Het Nieuwe Mentaal » d'Elke Geraerts, dont le contenu a inspiré les séances, ont été distribués au sein de l'entreprise. Une opération de communication a été lancée en novembre, afin de s'assurer que les éléments fournis ne soient pas oubliés. Tous les mois, des trucs et astuces sur les différents sujets abordés lors des sessions d'information sont communiqués aux collaborateurs d'EDF Luminus. Cette action continue en 2017.



*Depuis cette formation destinée à préserver son capital mental, chacun sait que si l'on veut chasser les éléphants, mieux vaut ne pas se laisser distraire par les lapins...*

# Elargir les perspectives

En 2016, plusieurs événements ont été organisés à l'intention du management pour les informer sur la stratégie de l'entreprise et leur permettre d'approfondir leurs connaissances sur plusieurs sujets clés.

## Le 27 juin 2016,

Jean-Pascal Van Ypersele est venu présenter les dernières données disponibles sur l'évolution du climat aux cadres dirigeants.



« Ces événements contribuent à faire évoluer notre vision du monde et nos initiatives quotidiennes » explique Anne Grandjean, Communications Director.

## Le 7 septembre 2016,

Matthieu Ricard, qui accompagnait le Dalai Lama à Bruxelles, a été invité à s'exprimer devant l'ensemble des cadres et des chefs d'équipe sur le développement durable et l'altruisme efficace.



« Nous ne comptabilisons pas ces heures dans le total des heures de formation, car il s'agit plus d'inspiration ou de motivation que de transmission de connais-

sances formelles. Mais les participants sont assidus et les évaluations très positives. »



## LES INDICATEURS

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



Source : Bilans sociaux 2014-2016

Le nombre d'heures consacrées à la formation en 2016 est en légère hausse, en raison notamment d'un effort accru sur la prévention du stress au travail. Tous les salariés, hors personnel en disponibilité ou en longue maladie, ont suivi au moins une session de formation, formelle ou informelle, durant l'année.

Le pourcentage des formations à caractère informel représente 20% des heures dispensées.

### Un taux élevé de promotion interne

Chez EDF Luminus, la plupart 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 2016, 62% des postes publiés et pourvus l'ont été par voie interne. 63 personnes ont pu évoluer en changeant de poste.

### Des opportunités à l'international

En tant que filiale d'un leader international de l'énergie, EDF Luminus est en mesure de proposer à son personnel des possibilités de carrière en dehors de la Belgique. En 2016, cinq cadres d'EDF Luminus étaient en mission à l'étranger, en tant qu'expatriés au sein du Groupe EDF, en France, au Royaume-Uni et en Thaïlande.

Le nombre moyen d'expatriés travaillant pour EDF Luminus était de 7 à fin décembre 2016.

# Diversité : deux engagements responsables

**EDF Luminus considère que la diversité sur le lieu de travail est un facteur d'enrichissement qui favorise l'innovation et l'adaptation aux attentes des clients. La réussite collective, « all together », est même l'une des trois valeurs fondamentales de l'entreprise, avec « customer first » et « entrepreneurship ».**

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

## Un engagement clair en faveur de la diversité managériale

Le 8 mars 2016, à l'occasion d'un management meeting consacré à la performance, Grégoire Dallemagne s'est engagé explicitement en faveur de la diversité, à tous les niveaux de l'entreprise.

Le souhait de Grégoire Dallemagne et de l'ensemble du comité exécutif est de promouvoir une culture positive, aussi peu affectée par les stéréotypes que possible. Une formation spécifique, explorant les sous-jacents du sexisme ordinaire, a donc été élaborée en 2016, et testée auprès des managers Ressources Humaines. D'autres actions de sensibilisation à la notion de biais inconscients sont prévues dans l'avenir.

*Notre culture d'entreprise et nos comportements doivent être favorables à la diversité. Nos managers, en particulier, doivent être conscients des discriminations de genre - visibles, invisibles ou inconscientes - qui peuvent affecter les décisions des femmes comme des hommes. Bien connaître ces biais inconscients contribue à s'en libérer !*

Grégoire Dallemagne, le 8 mars 2016

## Diversité sociale : EDF Luminus s'associe à l'initiative lancée par The Shift

En septembre 2016, Grégoire Dallemagne a signé la charte « Decent work for all » proposée par The Shift, association dont est membre EDF Luminus.

Le principal objectif de cette charte est de favoriser l'emploi durable de personnes précarisées, en nouant des partenariats avec d'autres organisations.

L'une des pistes d'action est liée à la signature du contrat RenoWatt (cf. page 38), qui prévoit un volet social important de formation par le travail.



Début décembre, plusieurs CEO signataires de la charte « Decent work for all » ainsi que plusieurs présidents d'associations partenaires se sont rassemblés autour du ministre fédéral Kris Peeters.

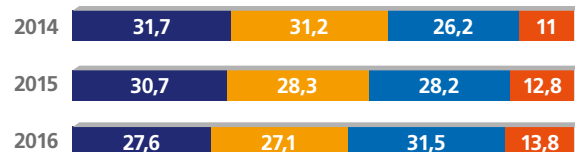
## LES INDICATEURS

### Répartition des effectifs par genre

Les femmes représentent 41 % du personnel d'EDF Luminus, un taux significativement supérieur à la moyenne des acteurs du secteur, proche de 25%. Les femmes représentent 30% de la population cadres.

A noter que la proportion de cadres a atteint 45,2% de la totalité du personnel en 2016, soit une hausse de 10%, signe d'une responsabilisation accrue des salariés et du renforcement de leurs compétences.

#### Répartition du personnel en fonction du genre (%)



Barémisés ■ hommes ■ femmes  
Cadres ■ hommes ■ femmes

### Personnes en situation de handicap

EDF Luminus emploie deux personnes dont le handicap nécessite un aménagement des conditions de travail. Hors handicap reconnu, des mesures individuelles sont mises en place pour chaque personne ayant des difficultés spécifiques (configuration du bureau, type de véhicule, etc.).

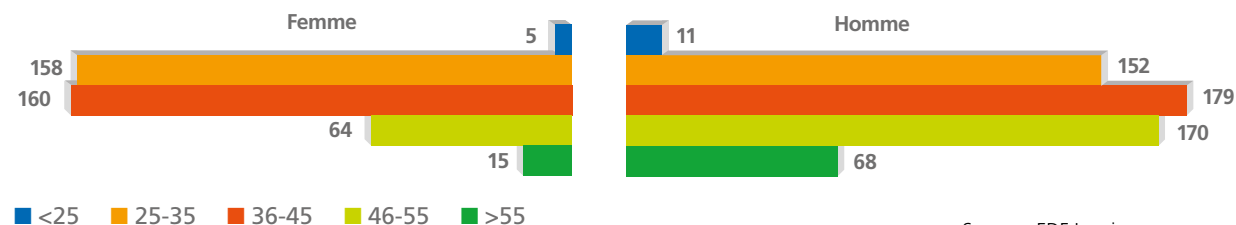
### Evolution de la pyramide des âges

L'évolution des effectifs par âge (cf. rapport développement durable 2015 page 54) montre une baisse modérée (de 9 à 11%) des effectifs féminins dans les catégories 25-35 et 36-45. En revanche, les classes d'âge 46-55 et >55 sont en hausse chez les femmes, ce qui est cohérent avec l'augmentation du nombre de femmes cadres (+8%). Chez les hommes, toutes

### Neuf nationalités

Neuf nationalités étaient représentées au sein de l'entreprise (hors expatriés) au 31 décembre 2016. Les salariés de nationalité belge représentent 95% du total. Français, italiens et néerlandais représentent 3,5% de l'effectif total.

les classes d'âge sont en légère augmentation (de 1 à 5%), sauf chez les moins de 25 ans, dont l'effectif a doublé. Le développement dans les services énergétiques génère en effet un besoin accru de profils techniques, soit une population plus majoritairement masculine.



Source : EDF Luminus.



# Globetrotters : quatre nouveaux vélos

## offerts à la Ligue Cardiologique Belge

En 2016, grâce aux efforts de 503 de ses collaborateurs dans le cadre du programme Globetrotters, EDF Luminus a offert 4 vélos à la Ligue Cardiologique Belge.

Globetrotters est une plateforme lancée en 2014 qui permet aux collaborateurs d'EDF Luminus d'enregistrer leurs activités physiques. Celles-ci sont ensuite converties en kilomètres.

En 2016, à chaque tour du monde (40 075km) effectué par l'ensemble de l'entreprise, un vélo était offert à

la Ligue Cardiologique Belge pour ses centres de révalidation cardiaque. Le programme Globetrotters remplit ainsi un double objectif : favoriser l'exercice physique parmi les collaborateurs d'EDF Luminus et soutenir une toute bonne cause.



Dans le cadre du programme Globetrotters, en 2016, six ateliers Pilâtes à destination des employés ont été organisés sur quatre sites EDF Luminus. Des séances « découverte » très appréciées par les participants, qui comptaient double pour le tour du monde !



Grâce au programme Globetrotters, le personnel a pu participer à plusieurs événements sportifs. Ici, les 20 kilomètres de Bruxelles - EDF Luminus y soutenait aussi la fondation Run for Parkinson.

# Une journée de teambuilding

## au kringwinkel Hageland

Le 25 août 2016, dans le cadre de leur activité team building, les 20 membres de l'équipe Marketing d'EDF Luminus se sont rendus au kringwinkel Hageland, à Tienen. Ils ont aidé l'équipe du kringwinkel à trier des vêtements, à servir les clients, à remplir les rayons – des activités administratives ou très physiques.

« Cette journée a permis à l'équipe marketing de se plonger dans le monde du recyclage, de la solidarité, de l'engagement communautaire », explique Marleen Nijsten, Directrice Marketing. « Nous avons pu leur donner quelques idées d'amélioration de leurs offres et de leur site web. Certains de nos collègues sont même devenus des clients réguliers du kringwinkel ! »

Le « kringwinkel » est une entreprise d'économie sociale dont les magasins vendent les objets et vêtements que les gens leur donnent. Plus de 130 magasins de ce type ont vu le jour en Flandre avec, à la clé, la création de quatre mille cinq cents emplois et une diminution significative de la masse des déchets.



Les 20 membres de l'équipe Marketing au kringwinkel Hageland.





# Six Collect'IN « Les Petits Riens »

sur cinq sites EDF Luminus

Début décembre 2016, six collecteurs jaunes « Les Petits Riens » ont été installés de manière permanente sur cinq des sites d'EDF Luminus : Bruxelles, Liège, Hasselt, Seraing et Gand-Ham.

Les Petits Riens feront régulièrement savoir quels sont leurs besoins spécifiques afin que les collègues puissent mieux cibler ses dons. Cet hiver, les Petits Riens avaient surtout besoin d'accessoires pour dames, de linge de maison et de vêtements d'enfants.

L'ASBL belge Les Petits Riens lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle collecte chaque année 6 000 tonnes de vêtements et 2 000 tonnes de mobilier et d'objets divers. Les bénéfices sont réalloués au financement d'actions caritatives.

Un grand merci au réseau de volontaires : Monia, Albert, Eliane, Pascale-Marie et aux départements Facility et Communication pour leur engagement dans cette action durable !

*Un «Collect'IN» à la cafétéria du 6e étage  
dans les locaux de Bruxelles.*



## Red Nose day

En 2016, l'équipe IT s'est lancé un défi de taille : vendre aux collègues deux fois plus de nez rouges que l'année précédente, pour soutenir l'initiative Red Nose Day, en faveur de la santé mentale des adolescents. Objectif atteint : 511 nez rouges ont été vendus ! Les «poffertjes» préparées par l'équipe managériale ont largement contribué au succès de l'opération. Proficiat !

# Les Diables Rouges rencontrent des enfants parrainés par Make A Wish grâce à Luminus

En octobre dernier, dans le cadre du soutien de Luminus à l'équipe nationale belge, quatre enfants gravement malades parrainés par Make-A-Wish ont pu rencontrer les Diables Rouges.

«C'est à l'occasion du match Belgique-Bosnie-Herzégovine, au centre d'entraînement de Tubize, que ces enfants ont ainsi pu passer un après-midi à échanger, rire et jouer avec leurs 25 idoles», explique Pierre-Anne Jacqmain, Communication Campaign Manager chez EDF Luminus. «L'idée pour les footballeurs belges était qu'ils redonnent un peu de l'énergie reçue de leurs supporters pendant l'Euro.»

L'association Make-A-Wish a pour mission de réaliser les vœux d'enfants gravement malades, afin de leur apporter espoir, force et joie. En 2016, Make A Wish (Belgium-Vlaanderen et Belgium South) comptait environ 280 bénévoles actifs, 6 employés et avait réalisé 307 vœux. Fin 2016, 180 vœux d'enfants attendaient d'être réalisés.

*Moments choisis du Meet & Greet  
entre les Diables Rouges et les enfants Make A Wish.*



# Index du contenu GRI

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

## ELEMENTS GENERAUX D'INFORMATION

Titre	Page(s)	VE*
<b>STRATEGIE ET ANALYSE</b>		
<b>G4-1</b> Déclaration du Senior Management sur le Développement durable	4, 6, 7	Non
<b>PROFIL DE L'ORGANISATION</b>		
<b>G4-3</b> Nom de l'organisation	EDF Luminus S.A.	Non
<b>G4-4</b> Principales marques, produits et services	Gaz, électricité, services énergétiques	Non
<b>G4-5</b> Siège de l'organisation	91	Non
<b>G4-6</b> Pays dans lesquels l'organisation est implantée	Belgique	Non
<b>G4-7</b> Mode de propriété et forme juridique	5	Non
<b>G4-8</b> Marchés desservis	3	Non
<b>G4-9</b> Nombre total de salariés, Chiffre d'affaires net	3	Non
Capital total, en séparant dettes et capitaux propres	52	Oui
Quantité de produits ou services fournis	3	Non
<b>G4-10</b> Nombre total de salariés par type de contrat de travail et par genre	75	Oui
<b>G4-11</b> Pourcentage de salariés couverts par une convention collective	100%	Non
<b>G4-12</b> Chaîne d'approvisionnement de l'organisation	10	Non
<b>G4-13</b> Changements substantiels durant la période de reporting	Pas de changements substantiels	Non
<b>G4-14</b> Prise en compte du principe de précaution	67 et 76	Non
<b>G4-15</b> Chartes, principes et autres initiatives auxquelles l'organisation a souscrit	19, 23 et 76	Non
<b>G4-16</b> Affiliations à des associations	Cogen Vlaanderen, Edora, FEBEG, ODE, The Shift, UWE, VKW Limburg, Voka	Non
<b>ASPECTS ET PERIMETRES PERTINENTS IDENTIFIES</b>		
<b>G4-17</b> Entités incluses dans les états financiers	91	Non
<b>G4-18</b> Processus pour définir le contenu du rapport	11-12	Non
<b>G4-19</b> Aspects pertinents identifiés	11	Non
<b>G4-20</b> Périmètres : pertinence au sein de l'organisation	16 (rapport 2015)	Non
<b>G4-21</b> Périmètres : pertinence en dehors de l'organisation	16 (rapport 2015)	Non
<b>G4-22</b> Reformulations d'informations communiquées dans les rapports antérieurs	57, 63	Non
<b>G4-23</b> Changements substantiels concernant le champ d'étude et le périmètre	Pas de changements significatifs	Non

Titre	Page(s)	VE*
<b>IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES</b>		
<b>G4-24</b> Liste des parties prenantes avec lesquelles l'organisation a noué un dialogue	14 (rapport 2015)	Non
<b>G4-25</b> Critères pour l'identification et la sélection des parties prenantes	14 (rapport 2015)	Non
<b>G4-26</b> Méthode d'approche des parties prenantes par type	14 (rapport 2015)	Non
<b>G4-27</b> Thèmes et préoccupations clés des parties prenantes	11, 13	Non
<b>PROFIL DU RAPPORT</b>		
<b>G4-28</b> Période de reporting	2016	Non
<b>G4-29</b> Date du dernier rapport publié	2015	Non
<b>G4-30</b> Cycle de reporting	annuel	Non
<b>G4-31</b> Point de contact pour toute question sur le rapport	csr@edfluminus.be	Non
<b>G4-32</b> Option de conformité choisie par l'organisation	Critères essentiels	Non
<b>G4-33</b> Politique en matière de vérification externe	91	Non
<b>GOVERNANCE</b>		
<b>G4-34</b> Structure de gouvernance et comités de l'instance supérieure de gouvernance	5	Non
<b>G4-38</b> Composition de l'instance supérieure de gouvernance	5	Non
<b>ETHIQUE ET INTEGRITE</b>		
<b>G4-56</b> Valeurs, principes, normes et règles de l'organisation en matière de comportement	19	Non
<b>G4-58</b> Mécanismes d'alerte internes et externes en cas de non respect de l'éthique ou de la loi	19	Non
<b>ELEMENTS GENERAUX PAR SECTEUR</b>		
<b>EU2</b> Production nette d'énergie, par type d'énergie primaire	60	Non

\*VE = Vérification Externe





## ELEMENTS SPECIFIQUES D'INFORMATION

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
<b>ETHIQUE</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>ETHIQUE ET CONFORMITE</b>	18	Non	Non
***	Nombre d'employés ayant suivi le e-learning éthique	22	Non	Non
***	Inventaire des incidents éthiques communiqués à EDF	22	Non	Non
***	Plaintes traitées par la Commission éthique du Groupe	22	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>PRATIQUES COMMERCIALES &amp; TECHNIQUES DE VENTE</b>	23	Non	Non
***	Net Promoter score pour "nouveaux clients"	23	Non	Non
<b>ACHATS DURABLES</b>				
***	Nombre de fournisseurs évalués/audités	22	Non	Non
***	Contrats fournisseurs avec clauses RSE	(100%)	Non	Non
<b>INNOVATION</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>INNOVATION</b>	43	Non	Non
***	Offres B2C & B2B	25, 26, 28, 34, 44-45	Non	Non
***	Réductions fiscales au titre de la Recherche et Développement	49	Non	Non
<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>PERFORMANCE ÉCONOMIQUE</b>	50	Non	Non
<b>G4-EC1</b>	Résultat net	51	Non	Non
<b>G4-EC1</b>	Dividendes, impôts et contributions	53	Non	Non

Aspects pertinents	Description de l'approche managériale et Indicateurs	Page(s)	NP	VE*
<b>CLIENTS RESIDENTIELS ET ENTREPRISES</b>				
<b>G4-DMA</b>	<b>CONSOMMATION ET EMPREINTE CARBONE, EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE</b>	24	Non	Non
***	Services énergétiques vendus	27	Non	Non
***	Factures mensuelles envoyées sans papier	27	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>QUALITÉ DU SERVICE</b>	24	Non	Non
<b>G4-PR5</b>	Résultats des enquêtes de satisfaction client	29	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>CLIENTS VULNÉRABLES</b>	24	Non	Non
***	Plans de paiement accordés sur une base volontaire	30	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>PRIX DE L'ÉNERGIE</b>	24	Non	Non
***	Composante énergie dans la facture	31, 32	Oui	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>CONTINUITÉ DE FOURNITURE ET SÉCURITÉ D'APPROVISIONNEMENT</b>	33	Non	Non
***	Tests black-start et démarrages réussis	42	Non	Non



Aspects pertinents Description de l'approche managériale et Indicateurs Page(s) NP VE\*

**ENVIRONNEMENT**

<b>G4-DMA</b>	<b>EMPREINTE CARBONE</b>	54	Non	Non
<b>G4-EN15</b>	Emissions directes de gaz à effet de serre (scope 1)	58	Non	Non
<b>G4-EN16</b>	Emissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 2)	58	Non	Non
<b>G4-EN17</b>	Autres émissions indirectes de gaz à effet de serre (scope 3)	59	Non	Non
<b>G4-EN19</b>	Réduction des émissions de gaz à effet de serre	25, 27, 34-39, 44, 45, 47, 61, 62, 64-66	Non	Non
<b>G4-EN21</b>	NOx, SO2, et autres émissions atmosphériques significatives	62	Non	Non
<b>G4-EN30</b>	Emissions du parc de véhicules de société	58, 63	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>DÉVELOPPEMENT DES ÉNERGIES RENOUVELABLES</b>	55, 64	Non	Non
***	Base installée éoliennes	65	Non	Non
<b>OG2</b>	Montant total investi dans les énergies renouvelables	2	Non	Non
<b>OG3</b>	Total de l'électricité renouvelable produite par type de source	65	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>SÉCURITÉ DES INSTALLATIONS</b>	55, 67	Non	Non
***	Nombre d'incidents environnementaux déclarés par an	67	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>RESSOURCES NATURELLES &amp; BIODIVERSITÉ</b>	55	Non	Non
<b>G4-EN8</b>	Prélèvements d'eau totaux pour le refroidissement des centrales thermiques	68	Non	Non
<b>GR-EN12</b>	Description des impacts substantiels des activités	55	Non	Non
<b>G4-EN13</b>	Habitats protégés ou restaurés, mesures compensatoires	70, 72	Non	Non
<b>G4-EN23</b>	Poids total des déchets produits, par type et méthode de traitement	69	Non	Non
<b>OG4</b>	Nombre de sites opérationnels ayant fait l'objet d'une évaluation et d'un suivi de la biodiversité	70	Non	Non
***	Pollution des sols - inventaire	70	Non	Non

Aspects pertinents Description de l'approche managériale et Indicateurs Page(s) NP VE\*

**RESSOURCES HUMAINES**

<b>G4-DMA</b>	<b>SANTÉ &amp; SÉCURITÉ AU TRAVAIL</b>	74, 76	Non	Non
<b>G4-LA6</b>	Taux de gravité	76	Non	Non
<b>G4-LA6</b>	Taux de fréquence	76	Non	Non
***	Heures de formation liées à la sécurité	76	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL</b>	74, 77	Non	Non
***	Cas signalés aux personnes de confiance	78	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES</b>	47, 79	Non	Non
<b>G4-LA9</b>	Nombre moyen d'heures de formation par an et par salarié	81	Non	Non
***	Postes publiés pourvus par voie interne	81	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>DIVERSITÉ ET ÉGALITÉ DES CHANCES</b>	74, 82	Non	Non
<b>G4-LA12</b>	Répartition des salariés par genre	83	Non	Non
<b>G4-LA12</b>	Pourcentage de femmes dans les postes cadres	83	Non	Non
<b>G4-LA12</b>	Nationalités	83	Non	Non
<b>G4-LA12</b>	Ventilation par âge	83	Non	Non
<b>G4-DMA</b>	<b>STABILITÉ D'EMPLOI &amp; MOBILITÉ</b>			
***	Types de contrat	75	Non	Non

\*\*\*Élément d'information non-GRI supplémentaire

NP = Non-publication d'informations

\*VE = Vérification Externe

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

Jennyech Achten | Ben Aelbrecht | Olivier Bartholomé | Marc Beckers | Stéphanie Bechet | Martine Beke | Halida Benaïche | Gaëlle Benfante | David Bertholet | Esther Biermans | Florence Bille | Peter Billiau | Carole Boichu | Jacques Bolzer | Thibaut Brac de la Perrière | Bruno Brusselmans | Annemie Buggenhout | Marc Caes | Kris Callebaut | Stijn Ceulen | Stefan Cludts | Christian Collin | Eliane Corbeel | Daniel Crevel-Sander | Erwin Daelman | Chantal Dalimier | Michael Dasnois | Stéphane Dauvister | Sabine D'haen | Wim De Backer | Nico De Bie | Xavier De Bueger | Hélène De Guchteneere | Gauthier De Loof | Kevin De Muynck | Michele De Pauw | Chrystelle Debève | Elie Dechany | Amandine Delalieux | Benoît Deliège | Pascal Delfosse | Frédéric Demaret | Jeroen Demeester | Jo Demol | Griet Depaep | François Desmaré | Els Devaléz | Niels Dewil | Johan Dierick | Bart Di Fiore | Sonia Dobbeni | Vera Empsen | Marlies Eyckmans | Alessandro Frangi | Wouter Fransis | Marc Francken | Arlette Frederic | Jerome Gevaert | Kris Gevens | Kevin Gardedieu | Apostakis Georgitsopoulos | Patricia Gillon | Fernando Gutierrez Alvarino | Kris Hackars | Stéphane Hacquin | Robby Hanssen | Sonja Hausteijn | Christophe Heijmans | Gitte Heirman | Carla Hooyberghs | Xavier Humblet | Pablo Izquierdo | Steven Janssens | Pierre-Anne Jacquemain | Hervé Joachim | Quentin Jossen | Sania Khan | Bert Kempnaers | Joeri L'Allemand | Claire Lannoy | Xavier Leblanc | Gaetan Leemans | Simon Lehane | Laetitia Lemoine | Geert Leppens | Isabelle Liebens | Nicolas Linotte | Geert Maes | Pierrick Mandrou | David Marciniak | Michel Massin | Axel De Maeyer | Christophe Mestdagt | Lisa Meysman | Gregory Michiels | Martine Moreau | André Neugroschl | Tarek Nems | Marleen Nijsten | Pierre Nihant | Raoul Nihant | Gregory Paternoster | Xavier Pascolini | Grégoire Peeters | Alizée Peeters | Alice Pereira | Filip Peperstraete | Christophe Périon | Nathalie Petit | Sébastien Piret | Alexandra Pirnay | Tineke Pieyns | Aline Prins | Patrick Pruvot | Marc Raepsaet | Abdelali Ramdani | Véronique Reff | Kris Remels | Peggy Rentmeesters | Christian Robin | Didier Salmon | Koen Schaille | Frank Schoonacker | Filip Schouteet | Brecht Snoeks | Nicole Stassen | Patrick Steegmans | Alexis Stoffels | Bart Swings | Olivier Terlinden | Pierre Theunissen | Jean-François Tock | Gauthier Urbain | Kurt Van Cleemput | Luc Van de Putte | Pieterjan Van Den Bosch | Nico Van den Bossche | Bart Van Hercke | Philip Van Poppel | Vincent Van Puvelde | Kelly Van Reeth | Nico Vandamme | Mariëlle Vande Lanotte | Astrid Van Der Donck | Veerle Vandevorst | Petra Vavedin | Patrick Verhasselt | Tom Verheyen | Koen Verhoeven | Aude de Villenfagne | Olga De Vleeschouwer | Roel Vloeberghs | Philip Volckaert | Yves Warnant | Malou Wezemael | Damien Wójciszczak | Caroline Woodall | Marine Zimmermann

**Crédits Photos :** AAE p. 38 | EDF Luminus p. 35, 36, 41, 42, 56, 61, 64, 84 | Faune et Biotopes p. 70, 72, 73 | Fred Beard Photography p. 26 | Olivier Anbergen, I Love Light s.p.r.l. p. 4, 14, 15, 43, 44, 48, 54, 77, 80 | Michel de Bray p. 45 | An Daems p. 6 | Frederic Garrido-Ramirez p. 47 | Photonews p. 35 | Olivier Pirard p. 18, 33, 71, 74 | David Plas p. 80 | Abdelali Ramdani p.66 | The Shift p. 82 | Brecht Snoeks p. 15 | Bart Swings p. 17 | Pierre Theunissen p. 71 | Gauthier Urbain p. 72 | Frederik Vael p. 12 | Iris Vanhamel p. 86 | Roel Vloeberghs p. 16 | VMI p. 49

**Rédaction en chef:** Pascale-Marie Barriquand, Head of Corporate Social Responsibility.

**Contribution rédactionnelle:** Sania Khan, Abdelali Ramdani, Gauthier Urbain.

**Règles de déclaration**

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

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

En tant que filiale du Groupe EDF, coté à la bourse de Paris, EDF Luminus est soumise à certaines obligations imposées par l'Autorité des Marchés Financiers (AMF), plus particulièrement en ce qui concerne l'accès à l'information. En conséquence, une version électronique de ce rapport est accessible à tous, en français, néerlandais et anglais sur le site [www.edfluminus.be](http://www.edfluminus.be).

**Période couverte par le rapport**

Sauf indication contraire, les commentaires inclus dans ce Rapport Développement Durable concernent la période du 1<sup>er</sup> janvier 2016 au 31 décembre 2016.

**Instruments de mesure utilisés pour le rapport**

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

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

- Les comptes annuels d'EDF Luminus sont certifiés par KPMG Réviseurs d'entreprises et Boes & Co Réviseurs d'entreprises et déposés à la Banque nationale de Belgique.
- L'inventaire des émissions de gaz à effet de serre présenté dans ce rapport a été réalisé par la société Climact, en conformité avec le GHG Protocol international.
- Plusieurs documents de reporting vis-à-vis des autorités belges sont utilisés pour présenter les résultats de l'entreprise, notamment en matière environnementale et sociale.
- Une sélection d'indicateurs RSE ont été audités par les auditeurs du Groupe EDF, Deloitte, dans le cadre de la loi Grenelle 2, dont une quinzaine d'indicateurs environnementaux. Un seul écart non significatif a été relevé à l'occasion de cet audit, concernant la traçabilité des déchets industriels non dangereux. Un point « à suivre » concerne la comptabilisation de l'air conditionné dans le calcul des émissions de CO<sub>2</sub>. Concernant les ressources humaines, une erreur de saisie concernant les démissions a été relevée et corrigée durant l'audit.

**Photo de couverture :** La centrale d'Andenne, inaugurée après sa rénovation, en septembre 2016.

La version imprimée de ce rapport a été réalisée avec des encres à base végétale sur du papier entièrement recyclé, certifié ISO 9 001, ISO 14 001, OHSAS 18 001 et NAPM. Le papier utilisé était également labellisé FSC et portait le label « écologie UE ». Le CO<sub>2</sub> émis lors de la fabrication de la version papier a été compensé via l'achat de certificats d'émission dans le cadre du projet de protection de la forêt dans le « Kasigau Wildlife Korridor » au Kenya. Ce projet, qui porte sur la protection de la forêt sèche et de la savane existantes sur une superficie de près de 170 000 hectares, compense chaque année l'équivalent de 1 000 000 tonnes CO<sub>2</sub> et procure du travail à plus de 200 habitants, leur donnant l'opportunité de se construire un avenir durable.

## Le développement durable chez EDF Luminus en 2016 : des résultats tangibles

- ✓ Service 5 étoiles
- ✓ 167 054 contrats de services
- ✓ 2 416 logements sous contrat de performance énergétique
- ✓ 131 éoliennes en service
- ✓ 277 millions d'euros investis dans les énergies renouvelables en trois ans
- ✓ 41% de femmes, 9 nationalités
- ✓ 0 accident chômant durant 2 ans
- ✓ Performance sociétale "avancée" : top 1% mondial selon Ecovadis

