

## Un dialogue permanent, planifié ou spontané, riche d'enseignements

### L'enjeu

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

### Le cadre

Ce dialogue se déploie sous différentes formes :

- Des événements, organisés chaque année, pour rencontrer le grand public à proximité des sites de Luminus
- Des conventions de collaboration avec les pouvoirs publics (ex : gestion de l'hydraulicité sur la Meuse, signée avec la Région Wallonne en 2017)
- Des réunions publiques obligatoires ou volontaristes, destinées à présenter de nouveaux projets
- Des structures ayant pour but d'associer les communes ou les citoyens au développement des énergies renouvelables (ex : e-NosVents, Activent Wallonie, Luminus Wind Together, KVCR Wara Genk)
- Des partenariats avec des associations (GoodPlanet, Power to School, Jane Goodall Institute Belgium)
- Un rapport RSE publié chaque année depuis 2012
- Une évaluation régulière du rapport RSE par de jeunes actifs ou des étudiants : ce fut le cas en 2015 (Antwerp Management School), 2016 (UC Louvain) et 2018 (Generation T)

- Des études, quantitatives ou qualitatives, menées régulièrement, pour affiner le contenu du rapport (cf. le sondage Ipsos réalisé cette année par le Groupe EDF, et diffusé à la presse belge en septembre 2019, les études menées en 2019 pour mettre à jour la grille de matérialité).

#### Des engagements explicites

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

Cet engagement se traduit, depuis 2015, par la publication d'un rapport développement durable annuel, en conformité avec les recommandations de la Global Reporting Initiative en matière de reporting durable. Le rapport publié pour l'année 2019 regroupe 13 thématiques jugées prioritaires par les parties prenantes, avec plus d'une centaine d'indicateurs.

\*précision ajoutée en 2019

#### Une attention particulière pour les nouveaux projets

Le Groupe EDF s'est engagé, dans le cadre de son Ambition 2030, à organiser de façon systématique, partout dans le monde, une démarche de dialogue et de

concertation, transparente et contradictoire, autour de chaque nouveau projet d'envergure.

Luminus a intégré cet engagement dans ses pratiques avec d'autant plus de facilité que la loi belge prévoit la consultation des populations via des enquêtes publiques. En Wallonie notamment, l'organisation d'une réunion publique est obligatoire pour l'installation de tout parc éolien d'une puissance supérieure à 3 MW.

#### Dialogue avec les parties prenantes

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

En 2019, quinze réunions publiques obligatoires ont été organisées en Wallonie, et une volontaire. Treize réunions ont été organisées en Flandre, dont neuf à titre volontaire.

Dialogue avec les parties prenantes au sujet de nos projets éoliens



Source : Luminus.



# Mise à jour de la grille de matérialité élaborée en 2015 : focus sur 13 thématiques prioritaires

Pour qu'un rapport développement durable soit conforme aux standards GRI (Global Reporting Initiative), les sujets à traiter dans le rapport doivent avoir fait l'objet d'une consultation formalisée des parties prenantes, décrite dans le rapport. Le présent chapitre répond à cette exigence.

### Des parties prenantes aux intérêts variés

Les parties prenantes considérées dans le présent rapport peuvent être regroupées en neuf catégories. Chacune d'entre elles a des attentes spécifiques. Les études menées par Luminus montrent par exemple que le monde universitaire s'intéresse plus à l'environnement qu'aux performances économiques. En revanche, clients entreprises et institutions bancaires s'intéressent de plus en plus aux performances extra-financières et à la notation sociétale globale de Luminus.

Aux parties prenantes belges s'ajoutent donc les évaluations externes, sollicitées ou non par Luminus. Le contenu du rapport est défini aussi en fonction de ces demandes d'information, qui évoluent constamment. Par exemple, pour répondre à une question d'EcoVadis sur les entretiens annuels, le sous-chapitre Développement des compétences précise cette année que 86%\* des salariés de Luminus SA/NV ont bénéficié d'un entretien annuel d'évaluation, incluant l'élaboration d'un plan de formation annuel.

### Deux études complémentaires lancées en 2019

Fin 2019, deux catégories de parties prenantes ont été interrogées sur le contenu du rapport : clients résidentiels d'une part, leaders d'opinion d'autre part.

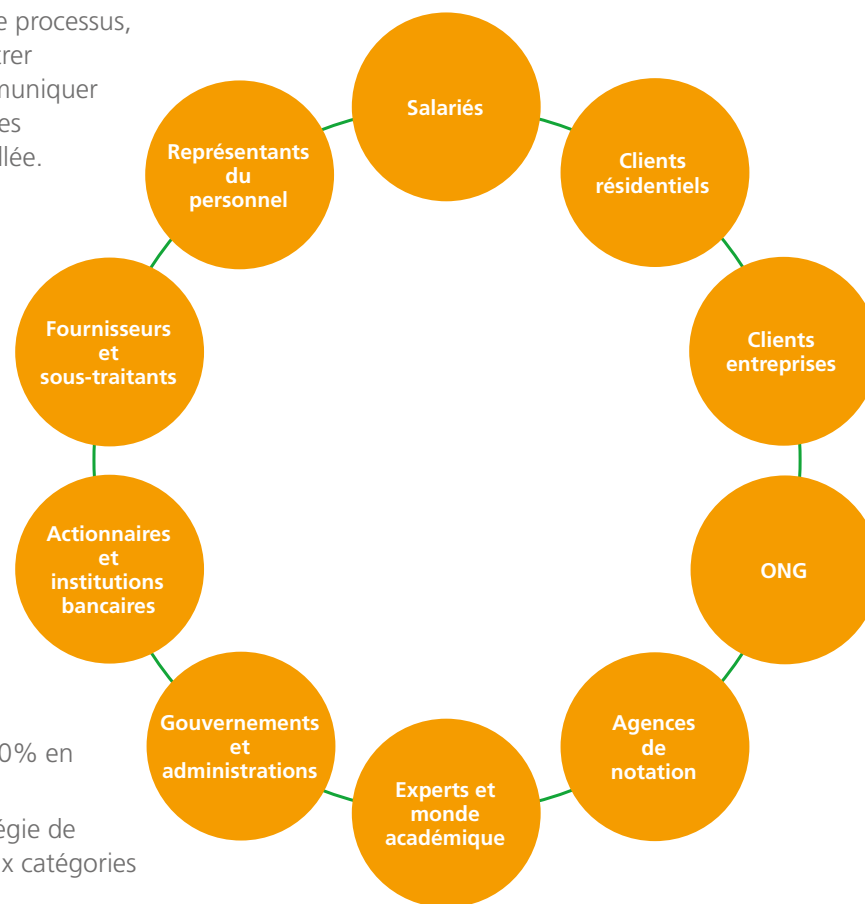
L'enquête qualitative menée auprès de 24 clients résidentiels volontaires (clients de Luminus ou non) consistait à leur demander de réaliser un « reportage »

sur le rapport en ligne pour l'année 2018. Ce processus, réparti sur quatre jours, leur a permis de rentrer progressivement dans la matière, et de communiquer leurs premières impressions, avant de noter les améliorations souhaitées de façon plus détaillée.

Les entretiens menés auprès de huit leaders d'opinion, par le cabinet Cap Conseil, étaient centrés sur les différents thèmes traités dans le rapport. Deux organisations (KUL, Bond Beter Leefmilieu) avaient déjà été interrogées en 2015, afin de repérer une éventuelle évolution des opinions. La moitié des interviewés venaient du monde politique, trois régions et trois partis étant représentés, ainsi que l'administration fédérale. Trois interviewés étaient issus du monde académique. L'équilibre linguistique a été respecté (quatre néerlandophones, quatre francophones).

Concernant le genre, l'échantillon n'a pas pu être aussi paritaire qu'en 2015 : les femmes représentaient 25% des interviewés, contre 50% en 2015.

Au-delà du rapport, un feedback sur la stratégie de Luminus était également demandé à ces deux catégories de parties prenantes.



\* soit 100% des salariés dont le contrat autorise une évaluation annuelle formalisée.



## L'avis des clients résidentiels

Premier constat, ou première surprise à l'issue de l'étude, que les entretiens menés auprès des leaders d'opinion confirmeront : pour la majorité des personnes interrogées, un rapport « développement durable » est un rapport « environnemental ». Les dimensions éthique, sociale, économique du développement durable ne sont pas perçues par la majorité des lecteurs. Ils ne s'attendent pas à trouver des informations sur la qualité de service, la sécurité au travail ou le développement des compétences. La notion de rapport « intégré » est inconnue, celle de performance et d'évaluation sociétale globale également.

Dès lors, les clients résidentiels apprennent beaucoup à la lecture du rapport. Projets concrets, initiatives des salariés, investissements dans l'éolien... la crédibilité de Luminus progresse fortement. Mais les clients préféreraient pouvoir lire une version très résumée du rapport, avec quelques faits très marquants et quelques indicateurs. Ils se sentent un peu perdus dans les multiples thématiques. Certains préféreraient prendre connaissance des informations au fil de l'eau, sans attendre un rapport annuel.

A noter que les liens « en savoir plus » prévus à la fin de chaque page du rapport mis en ligne sur un site web spécifique, pour favoriser la découverte d'autres parties du rapport, contribuent en fait à « égarer » le lecteur. Compte tenu du volume d'informations publiées, les lecteurs souhaiteraient une mise en page classique, permettant de « feuilleter » le rapport.

## Des leaders d'opinion aux avis très contrastés

Les leaders d'opinion interrogés en 2019 n'étaient pas, sauf exception, des spécialistes du secteur de l'énergie. Le choix avait été fait de recueillir l'avis de personnes rarement rencontrées, avec l'aide du cabinet Cap Conseil. Pour faciliter le classement des 16 thèmes traités par ordre d'importance, il leur a été proposé de lister les trois thèmes les plus importants, et les trois thèmes les moins importants.

Voici le résultat des votes recueillis auprès de huit leaders d'opinion. Une des huit personnes interviewées n'a pas souhaité décerner de « flop », une autre n'en a décerné qu'un seul, mais la règle proposée a été suivie par la majorité des interviewés.

Dans le graphe ci-contre, on constate que deux thèmes environnementaux sont les plus cités : les énergies renouvelables et l'empreinte carbone. Viennent ensuite l'innovation, qui fait l'objet d'un chapitre à part depuis 2017, puis les solutions énergétiques et la sécurité des installations, qui ne recueillent que des « tops » et aucun « flop ».

D'autres thèmes sont beaucoup moins consensuels. Avec parfois des points de vue diamétralement opposés. C'est le cas notamment du thème « clients vulnérables », hors champ pour les uns (en Flandre, ce sont les distributeurs qui gèrent les clients ayant été dans l'incapacité de régler leur facture d'énergie), point d'attention important pour les autres (en Wallonie, les clients acceptant l'installation d'un compteur à budget restent chez le fournisseur de leur choix). Pour ce qui concerne la protection des écosystèmes en revanche, le clivage observé n'a pas été expliqué.

Les thèmes jugés les moins importants concernaient la performance économique et les ressources humaines, hormis santé et sécurité. Comme en 2015, le thème « Diversité » est l'un de ceux qui suscite le moins d'intérêt.

Flop : le moins important      Top : le plus important





# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

## Les modifications apportées au rapport 2019 : principaux changements

Suite à l'analyse approfondie des différents entretiens et reportages, plusieurs modifications ont été apportées dans le rapport 2019. Certaines modifications amènent des changements de contenu ou de forme, d'autres des commentaires ou clarifications, compte tenu des incompréhensions relevées concernant certains thèmes.

Du point de vue du contenu, plusieurs évolutions ont été apportées pour répondre aux attentes des lecteurs et simplifier l'arborescence :

- Le titre du chapitre « Ethique et conformité » a été modifié, pour tenir compte du contenu réel du chapitre, qui regroupe les engagements éthiques pris au-delà de la réglementation (politique RSE et codes de conduite notamment). Il s'intitule désormais « Ethique et Responsabilité ».
- Le chapitre Environnement précède le chapitre Satisfaction Clients, car il a été jugé prioritaire par la grande majorité des parties prenantes.
- Au sein du chapitre Clients, trois sous-chapitres ont été regroupés sous un seul titre : la Protection des consommateurs. Ce nouveau thème « ombrelle » traite successivement des pratiques commerciales, de la qualité de service et des clients vulnérables. La sous-rubrique Qualité de service compte un indicateur de moins que les années précédentes, pour tenir compte du fait que le sujet a été considéré comme peu prioritaire par les personnes interrogées en 2019. Le sous-chapitre « Solutions énergétiques » comprend tous les services proposés aux clients résidentiels et entreprises, pour mieux distinguer celui-ci du chapitre Innovation, d'une part, et du sous-chapitre « Sécurité d'approvisionnement » d'autre part. Le chapitre Innovation reste donc réservé aux projets spécifiques, parfois encore à l'état de prototypes, qui

ne font pas encore partie de la gamme de produits et services vendus par Luminus. Le chapitre « Sécurité d'approvisionnement », précédemment intitulé « Continuité de fourniture » ne traite plus que des services rendus au gestionnaire du réseau de transport de l'électricité haute-tension.

- Le chapitre Ressources Humaines est placé en fin de rapport, avant le chapitre Performance Economique.
- Au sein du chapitre Ressources Humaines, deux sous-chapitres ont été regroupés sous le thème « Santé, Sécurité et bien-être au travail ». En effet, même si les moyens d'action et les indicateurs relatifs à la sécurité et au bien-être diffèrent largement, les finalités paraissent analogues du point de vue des non spécialistes.

La nouvelle liste des thématiques prioritaires ou DMA (« Disclosures on Management Approach ») devient donc la suivante :

ETHIQUE ET RESPONSABILITE		
ENVIRONNEMENT	CLIENTS	
Energies renouvelables	Protection des consommateurs	
Empreinte carbone	Solutions énergétiques	
Sécurité des installations	Sécurité d'approvisionnement	
Protection des écosystèmes		
INNOVATION		
RESSOURCES HUMAINES		
Santé, Sécurité et Bien-être	Compétences et carrières	Diversité
PERFORMANCE ECONOMIQUE		

L'arborescence du rapport comprend donc toujours six chapitres principaux, correspondant aux six axes de la politique RSE de Luminus. Trois de ces chapitres comportent entre trois et quatre sous-chapitres, soit 13 thématiques identifiées formellement sous le terme « Disclosures on Management Approach » (au lieu de 16 précédemment).

Sur le plan de la forme, le rapport est à nouveau accessible, dans sa totalité, sous forme de pdf, afin de faciliter la lecture. La formule 100% digitale, adoptée pour les rapports 2017 et 2018, qui exigeait de cliquer pour passer d'un chapitre ou d'un sous-chapitre à un autre, n'a pas obtenu les résultats escomptés, hormis en termes d'amélioration du référencement du rapport.

Pour répondre aux attentes des lecteurs non spécialistes, deux extraits ont été réalisés, et publiés avant la mise en ligne du rapport complet :

- un extrait de 32 pages, consacré à la stratégie et aux réalisations remarquables de 2019, centré sur les thèmes jugés prioritaires par les leaders d'opinion et les clients résidentiels : développement des énergies renouvelables, solutions énergétiques, innovations ;
- un cahier des indicateurs reprenant la quasi-totalité des graphes publiés dans le rapport, sans les commentaires insérés dans le rapport complet.



### Les suggestions non suivies

Trois types de suggestions n'ont pas été suivies dans ce nouveau rapport RSE.

#### **Maintien du sous-chapitre Diversité**

Le thème « Diversité » a été conservé, bien qu'il remporte le plus faible nombre de suffrages, comme en 2015. Ce désintérêt peut provenir du fait qu'en raison de sa taille modeste, le groupe Luminus ne peut « changer la donne » dans ce domaine. Cependant, ce thème fait partie de ceux que la Commission européenne souhaite voir traiter par les entreprises. D'autre part, supprimer ce sous-chapitre serait contraire aux souhaits du management de Luminus, compte tenu du lien établi entre diversité et innovation d'une part, et des problématiques sociétales observables en Belgique à l'heure actuelle d'autre part. En poursuivant la publication des indicateurs relatifs à l'âge, au genre, aux nationalités ou au handicap, Luminus fait en quelque sorte sa part de « colibri ».

#### **Peu de benchmarks possibles**

Une demande récurrente n'a pu qu'être très partiellement satisfaite : compte tenu du fait qu'aucun des concurrents de Luminus ne publie de rapport développement durable, aucun benchmark détaillé ne peut être établi. Un seul indicateur comparatif est publié chaque année : il s'agit du nombre de plaintes recevables, établi par la VREG, le régulateur flamand, pour chaque fournisseur.

#### **Un rapport volontariste, non certifié\***

Le jury du concours pour le meilleur rapport développement durable belge recommande qu'un rapport soit certifié. Dans le cas de Luminus, seul fournisseur du secteur de l'énergie à publier un tel rapport, un effort de ce type serait très coûteux. D'autant plus que le rapport publié par Luminus à titre volontariste se veut aussi exhaustif que possible. Et intègre des éléments déjà certifiés, notamment en ce qui concerne le bilan social, financier, et environnemental (empreinte carbone). Luminus a donc à nouveau fait le choix de ne pas certifier son rapport.

\* Malgré les nombreuses relectures, il arrive que des erreurs de transcription ou de traduction se glissent dans les textes publiés : celles-ci sont corrigées et explicitées dans le rapport suivant.



# Historique : la matrice de matérialité 2015 et ses évolutions jusqu'en 2018

Le jury du meilleur rapport développement durable belge ayant recommandé, lors du concours 2017, que le dernier rapport RSE publié retrace l'historique des travaux relatifs à la grille de matérialité, ce chapitre résume les informations publiées dans le rapport 2018.

En 2015, Luminus a construit sa grille de matérialité avec l'appui du cabinet Cap Conseil, en conformité avec les recommandations des méthodes de reporting GRI4.

### Méthodologie suivie en 2015

Le standard GRI (Global Reporting Initiative) comme la version G4 (qui n'est plus d'application) des lignes directrices en matière de reporting durable prévoient l'identification de thématiques prioritaires (« material topics ») en fonction des avis émis par les différentes parties prenantes. Ces thématiques prioritaires doivent faire l'objet d'un traitement formel dans le cadre d'un rapport GRI, avec pour chacune, un rappel des enjeux, une description des processus internes, ainsi qu'un choix d'indicateurs significatifs.

Identifier les « material topics » avec précision est par conséquent une étape incontournable dans l'établissement de la crédibilité d'un rapport développement durable.

Une première liste de 35 enjeux a été établie en 2014, pour Luminus, en adaptant au contexte belge les enjeux déjà identifiés au niveau du Groupe EDF. Cette première liste, publiée dans le rapport développement durable 2014, a été simplifiée l'année suivante, afin d'obtenir une liste de 20 enjeux, à hiérarchiser par différents types de parties prenantes. Celles-ci ont été consultées par divers moyens, listés ci-contre.

### Parties prenantes consultées en 2015

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



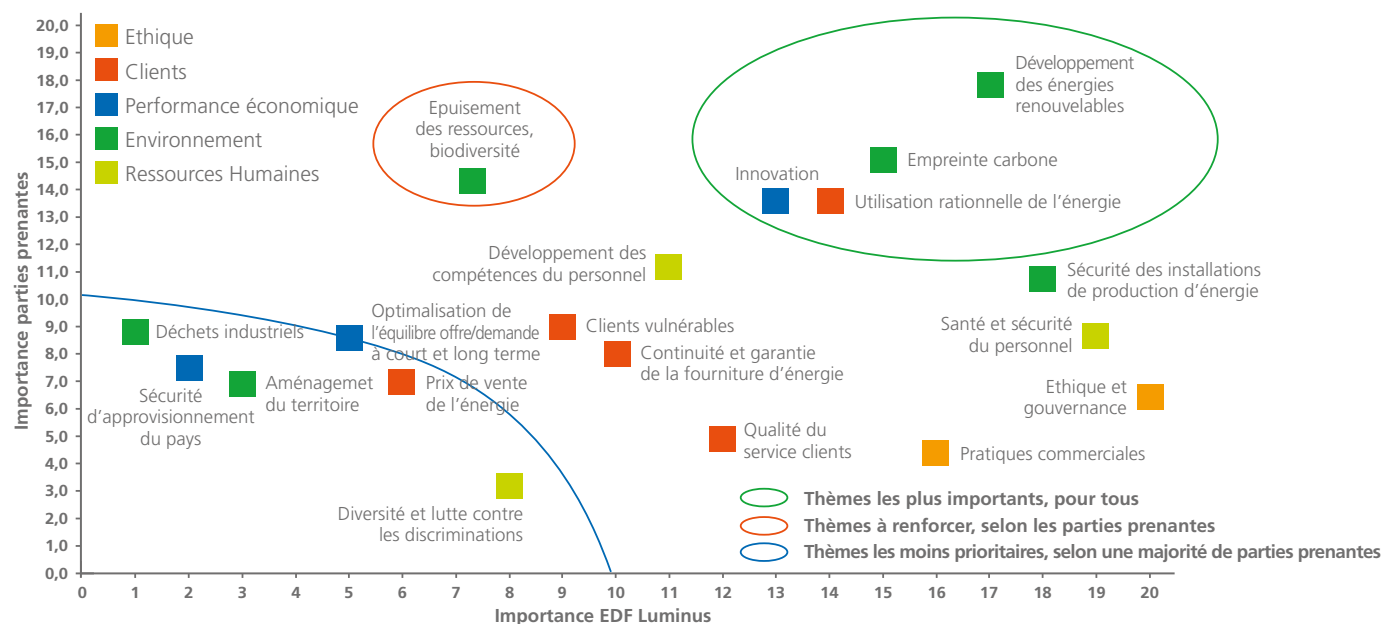
# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

## Résultats de la consultation : la grille de matérialité établie en 2015

A l'issue de la consultation formelle décrite sur la page précédente, voici la grille de matérialité publiée dans le rapport développement durable 2015. Celle-ci croise les avis des parties prenantes externes et internes : en haut à droite se trouvent les thèmes jugés prioritaires par tous, en bas à gauche les moins prioritaires.

Cette grille de matérialité a permis de classer les 20 thèmes en plusieurs catégories :

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



NB : La grille de matérialité établie en 2015 intègre toutes les réponses reçues, que ce soit via les questionnaires en ligne ou celles formulées lors des entretiens qualitatifs. Les résultats n'ont pas été pondérés selon la catégorie, autrement dit un représentant des pouvoirs publics pesait autant qu'un client résidentiel.

# DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES - GRILLE DE MATERIALITE

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

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

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

En 2015, Luminus a fait le choix de prendre en compte la diversité des opinions et de tenter de répondre aux besoins spécifiques de chaque catégorie de parties prenantes dans la construction du rapport. Ce sont donc 15 thématiques qui ont été développées dans le rapport 2015, selon le schéma ci-dessous.

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

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





### Evolutions de la grille de matérialité depuis 2015

#### Ajout de deux thèmes « ressources humaines » en 2016

Dès 2016, à la suite d'une nouvelle consultation interne, il a été décidé d'élever au rang de « Disclosures on Management Approach », au sens GRI du terme, deux thèmes déjà traités dans le rapport : le bien-être au travail et la diversité. En effet, compte tenu de la transformation à mettre en œuvre dans l'entreprise, ces thèmes gagnaient en importance.

#### Pas d'évolution de la grille en 2017

En 2017, une vingtaine de salariés de différents départements ont été consultés pour évaluer la possibilité de réduire le nombre de thématiques traitées. Cette consultation a permis d'établir qu'aucun des 17 thèmes ne pouvait être éliminé. En effet, comme en 2015, les avis sur les thèmes prioritaires différaient énormément d'une personne à l'autre, sans qu'aucune tendance ne puisse être mise en évidence.

#### Reclassement et reformulation de plusieurs thèmes en 2018

La liste des thématiques prioritaires traitées dans le rapport 2018 a subi quelques modifications, dans le but de mieux se conformer aux standards GRI et de simplifier l'arborescence :

- la sous-rubrique « Prix de l'énergie », située jusque là dans le chapitre « Satisfaction Clients », a été transférée dans la partie « Contexte et tendances » en raison du peu de contrôle de Luminus sur l'évolution du niveau des prix sur les marchés de gros ;
- la sous-rubrique « Pratiques commerciales » du chapitre Ethique a été transférée dans le chapitre Clients – de ce fait, le chapitre Ethique a une portée plus générale, tandis que le chapitre Clients traite de l'ensemble des interactions avec la clientèle, depuis la vente jusqu'aux difficultés de paiement ;
- une nouvelle sous-rubrique du chapitre Clients, intitulée « Solutions énergétiques » a rassemblé le contenu de deux sous-rubriques précédemment intitulées « consommation des clients résidentiels » et « efficacité énergétique des entreprises », afin de regrouper tout ce qui relève de la réduction de la consommation et/ou des émissions de gaz à effet de serre ;
- le titre du sous-chapitre « Préservation des ressources naturelles et Biodiversité » a été raccourci – il s'intitule désormais « Protection des écosystèmes », dans toutes ses composantes (air, eau, sols, biodiversité).

#### Des avis externes régulièrement sollicités

Depuis 2015, le rapport développement durable a été régulièrement soumis à l'avis des parties prenantes, en interne comme en externe, notamment via des missions confiées aux étudiants de l'Antwerp Management School.

Luminus a également bénéficié de l'avis des membres du jury du meilleur rapport développement durable belge. Les remarques émises par le jury ont été prises en compte après la participation aux concours 2013, 2014 et 2015. Le rapport a été jugé « remarquable » par le jury en 2014 et 2015.

En septembre 2018, Luminus a décidé de s'inscrire dans la démarche « Generation T Challenge » proposée par le réseau The Shift et l'organisation Act4Change. Quatre jeunes pionniers ont ainsi pu dialoguer avec le CEO de Luminus et son responsable RSE et apporter leurs suggestions d'évolution.

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

Concernant le contenu, une sous-rubrique « grandes tendances » a été ajoutée au chapitre « Contexte et enjeux ». Ce chapitre « Contexte et enjeux » est également beaucoup plus détaillé, tant en ce qui concerne les spécificités du marché que les faits marquants de l'année.

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



# Comment la population belge perçoit-elle les enjeux énergétiques et climatiques ?

En tant qu'acteur majeur du secteur de l'énergie, le groupe EDF a fait réaliser en 2019 un état des lieux international des opinions, connaissances, attentes et niveaux d'engagement face au changement climatique. Ce sondage, réalisé dans 30 pays, nourrit la réflexion et participe à la recherche constructive de solutions pour l'avenir. Les résultats obtenus en 2019 pour la Belgique sont résumés ci-après.

Baptisée « Observatoire international climat et opinions publiques » (Obs'COP), cette étude commanditée par le groupe EDF a été menée dans 30 pays par l'institut de sondages Ipsos. L'échantillon de pays comprenait aussi bien les plus gros émetteurs de CO<sub>2</sub> que des pays peu émetteurs (en Afrique et en Asie). En Belgique, un échantillon représentatif de 1 000 personnes a été interrogé en ligne, entre le 17 et le 26 septembre 2019.

## Le changement climatique n'est pas le seul défi

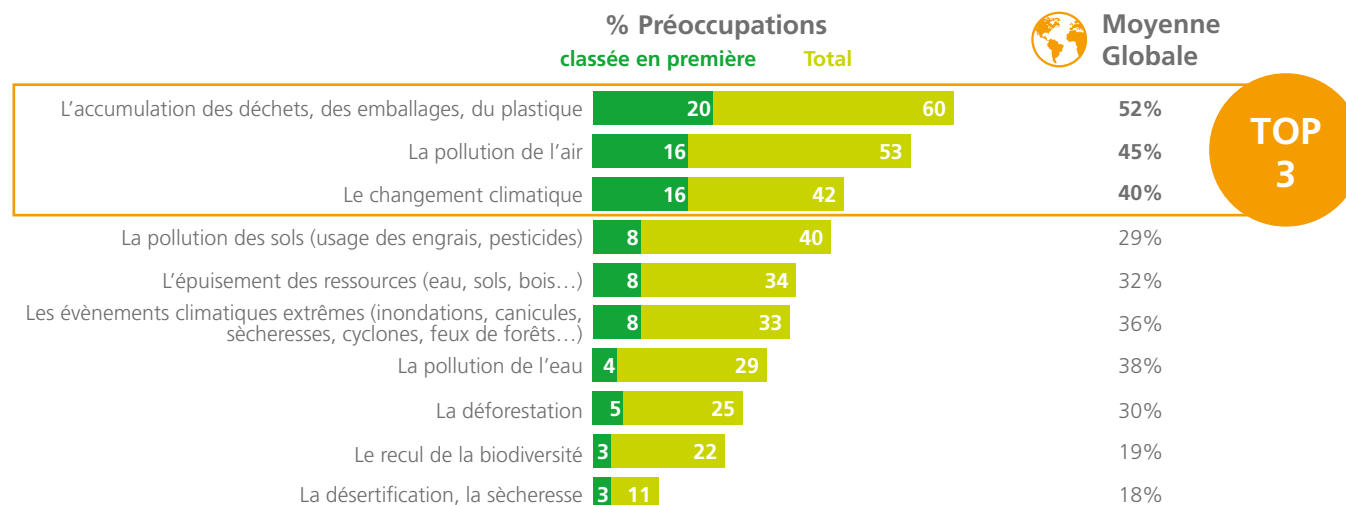
Une deuxième question montre que la toute première préoccupation relative à l'environnement concerne l'accumulation des déchets, et en particulier du plastique, comme en témoigne le graphe ci-dessous – c'est le cas pour les belges (60%), encore plus que pour la moyenne des populations interrogées (52%).

La pollution de l'air préoccupe 53% de nos concitoyens, tandis que le changement climatique n'intervient qu'en troisième position (42%). La pollution des sols (40%) obtient un score beaucoup plus élevé que la moyenne mondiale (29%). En revanche, les Belges sont moins interpellés que la moyenne mondiale par la pollution de l'eau ou la déforestation.

## Que pensent les citoyens ?

Un premier volet de l'étude ambitionnait de déterminer comment la population perçoit les enjeux climatiques et quelle place ces derniers occupent dans leurs préoccupations. Si la population belge (à hauteur de 64%) estime que la situation environnementale dans le pays est plutôt mauvaise à très mauvaise — une opinion plus pessimiste que la moyenne (54%) — l'environnement figure seulement au troisième rang de ses préoccupations, derrière les impôts (83%) et l'immigration (72%).

### Quels sont les problèmes liés à l'environnement les plus préoccupants dans votre pays ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.



## La réalité du changement climatique n'est plus contestée, mais 36% des Belges doutent encore de l'origine humaine du phénomène

Sans faire partie des pays les plus climato-sceptiques, la Belgique n'apparaît pas parmi les plus convaincus : 11% estiment qu'il n'y a pas de changement climatique, 25% qu'il y en a un mais qu'il n'est pas d'origine humaine, soit 36% de climato-sceptiques (vs 31% en moyenne mondiale). Les deux-tiers 64% - une large majorité donc - estiment qu'il y a bien un réchauffement climatique d'origine humaine, contre 69% pour l'échantillon mondial. Les causes du changement climatique suscitent encore quelques confusions.

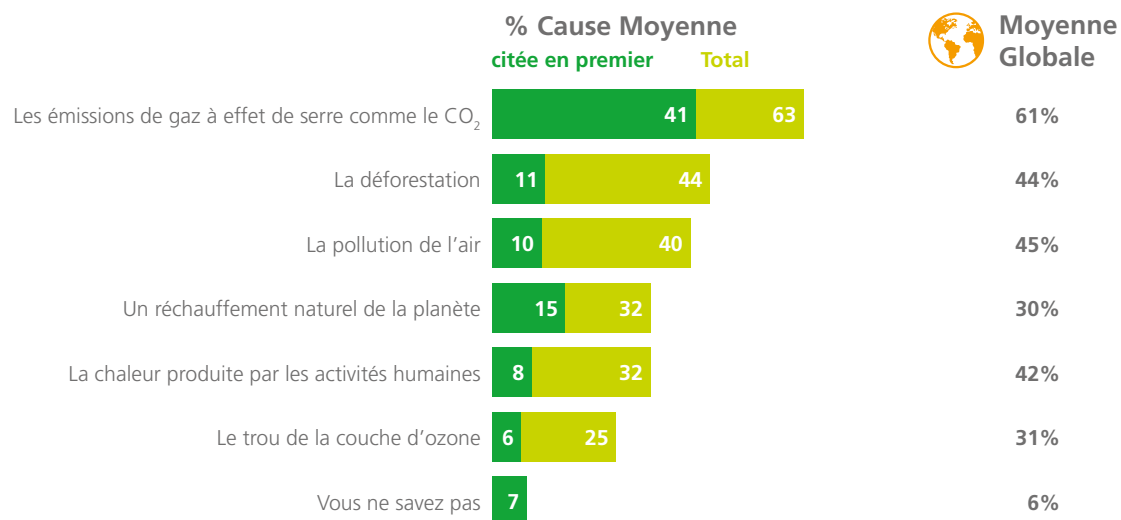
Une grande majorité (63%) cite correctement les émissions de gaz à effet de serre mais une part non-négligeable cite également la pollution de l'air (40%) ou le trou dans la couche d'ozone (25%).

Concernant les modes de production d'électricité, les énergies fossiles sont bien considérées comme les plus émettrices de CO<sub>2</sub> par les interviewés belges (les centrales à charbon, pour 84% des interviewés belges). En revanche, le nucléaire, pourtant décarboné pour ce qui est de la production d'électricité, est jugé émetteur à hauteur de 47%.

Quant aux conséquences du dérèglement climatique, si les Belges (63%) sont en accord avec le reste du monde sur les risques que fait courir à leur pays la multiplication des événements climatiques extrêmes, ils sont beaucoup plus nombreux qu'ailleurs à s'inquiéter d'une potentielle submersion des zones côtières (43% contre 34%). A l'inverse, les Belges sont en moyenne moins préoccupés des risques de désertification et de sécheresse (27% contre 46%).

Plus des deux-tiers des Belges (69%) sont plus inquiets qu'il y a cinq ans concernant le réchauffement climatique (et 29% « beaucoup plus »), un taux inférieur à la moyenne mondiale (74% et 37%). A l'inverse, 50% des Belges anticipent également des effets positifs dans le réchauffement, dans leur région (contre 39% pour la moyenne mondiale).

## D'après ce que vous savez, quelle est ou quelles sont les causes du changement climatique ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.



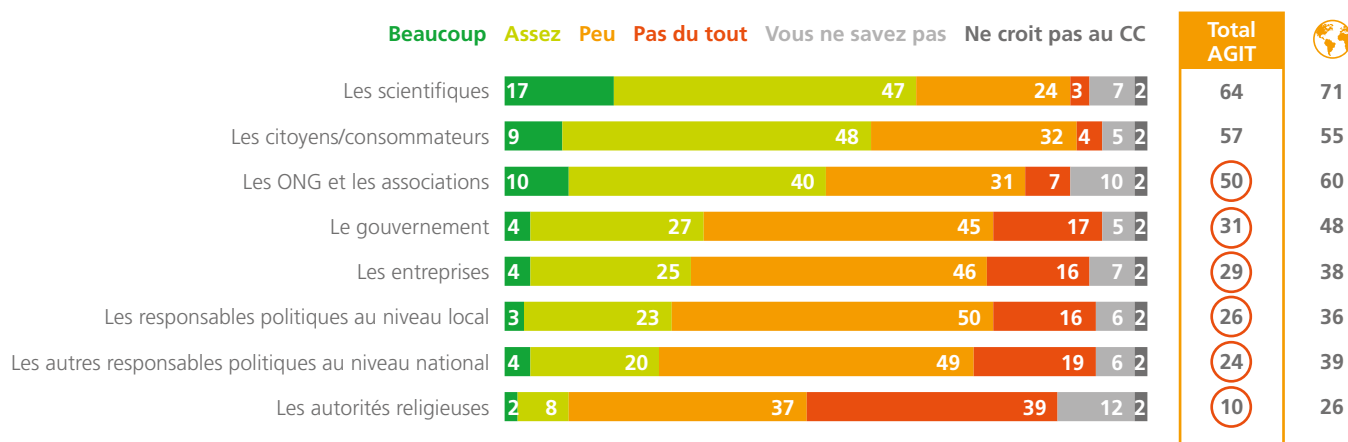
## Évaluer les attentes

Le sondage s'intéresse aussi aux opinions relatives aux actions à mener pour lutter contre le changement climatique. En Belgique comme ailleurs, sept sondés sur dix estiment que c'est le gouvernement qui doit agir, en priorité. Viennent ensuite les entreprises ainsi que les citoyens, tous deux à 40% (contre 32 et 45% pour l'opinion mondiale). Le rôle des responsables politiques au niveau local n'est cité qu'en cinquième position (20% des votes, comme pour les scientifiques). En Belgique, les ONG ne semblent que faiblement identifiées comme des acteurs de changement (9%, contre 13% pour la moyenne mondiale).

Concernant les actions menées par les différentes instances pouvant lutter contre le changement climatique, l'échantillon belge est plutôt plus critique que la moyenne mondiale, sauf en ce qui concerne l'action des citoyens et des consommateurs.

Près de la moitié des Belges estiment que c'est principalement la modification de nos modes de vie qui permettra de limiter le changement climatique, un peu moins que la moyenne mondiale (49% contre 53%). Un quart des sondés pensent que c'est principalement le progrès technique et les innovations scientifiques qui permettront de trouver des solutions. La part de fatalistes, qui pensent qu'« il n'y a rien à faire, on ne pourra plus limiter le changement climatique », est plus forte qu'ailleurs (17% contre 10% pour la moyenne mondiale). « Ce chiffre tend à montrer qu'une partie de la population n'a pas compris le phénomène d'accumulation du CO<sub>2</sub> dans l'atmosphère, et qu'éviter ou réduire nos émissions de gaz à effet de serre est utile, à tout moment » remarque Anne Grandjean, Communications Director. « C'est l'un des points du sondage qui nous aide à mieux orienter nos actions de communication ».

## Trouvez-vous qu'ils agissent pour lutter contre le changement climatique dans votre pays ?



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.

### Opinion versus Action : la lecture Ipsos

Une analyse fine des corrélations, réalisée au niveau mondial par l'institut Ipsos, montre à quel point l'opinion des citoyens influe sur leurs actions au quotidien.

Parmi les 72% des individus qui ont commencé à changer leur comportement individuel, on remarque que l'implication est plus forte :

- Chez ceux qui ont déjà perçu des effets du changement climatique dans leur région (79%) plutôt que chez ceux qui n'en ont pas vu les effets (48%).
- Chez ceux qui pensent que le changement climatique est dû à l'activité humaine (79%) que chez ceux qui pensent qu'il est d'origine naturelle (62%).
- Chez ceux qui pensent que la solution réside dans le changement de notre mode de vie (81%) que chez ceux qui pensent que les innovations aideront à résoudre le changement climatique (71%).

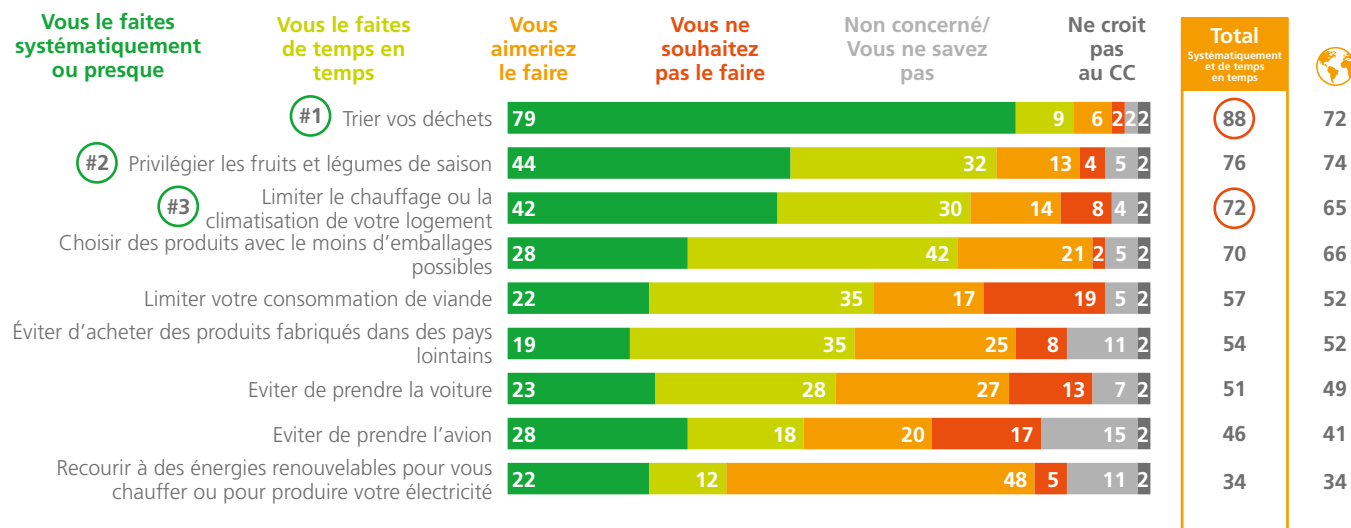
« C'est assez logique », explique Guillaume Petit, Responsable des études RSE chez Ipsos. « L'attribution de causes externes au problème du réchauffement climatique a un effet démobilisateur sur les citoyens quant à leurs actions. Il serait important que chacun puisse avoir mieux conscience du niveau d'impact de ses efforts, de manière plus concrète, par exemple en émissions évitées. »

## Des actions concrètes...

Même si la moitié des citoyens sont convaincus qu'il est nécessaire de changer de mode de vie, cela n'est pas toujours suivi d'actions concrètes au quotidien. 12% ont beaucoup changé leur comportement, contre 21% en moyenne mondiale. Seulement 15% savent « tout à fait » ce qu'il faut faire, contre 24% dans le monde. Modestie ou embarras réel ? Lorsque la question porte sur les actions concrètes déjà mises en œuvre, les résultats sont plus positifs que la moyenne mondiale, avec une priorité accordée au tri des déchets (79% le font systématiquement), à l'achat de fruits et légumes de saison (44%), et aux dépenses de chauffage/climatisation des logements (42%).

En revanche, un quart de la population seulement limite ses déplacements, en voiture ou en avion. Un cinquième des personnes interrogées disent utiliser les énergies renouvelables pour se chauffer ou produire leur électricité.

## Actions individuelles pour lutter contre le changement climatique



Source : Ipsos | EDF – Nov 2019.

## Les mesures acceptables pour lutter contre le changement climatique : des marges de manœuvre étroites

En ce qui concerne les infrastructures de production d'électricité, le recours aux énergies renouvelables est plébiscité partout (86% en Belgique, 87% dans le monde). Le remplacement des centrales à charbon ou fuel est aussi largement approuvé, notamment lorsqu'il s'agit de les remplacer par des centrales à gaz (60% approuvent en Belgique, 69% dans le monde). Leur remplacement par l'énergie nucléaire recueille un taux d'acceptation de 59% en moyenne mondiale (53% pour la Belgique).

L'incitation à isoler les logements est bien acceptée en Belgique (66%) comme ailleurs (63%). Les taxes sont en revanche moins bien acceptées : 44% sont contre des taxes sur les produits importés, 47% contre une taxe carbone, et 54% contre une taxe sur les ordures ménagères.

Les interdictions ou limitations de déplacement suscitent également des réactions très tranchées : la limitation de l'accès des centres villes aux voitures électriques ou hybrides est rejetée par 57% des Belges, et l'instauration d'un péage urbain à l'entrée des grandes villes par 63%.

Pour Grégoire Dallemagne, CEO de Luminus : « Même s'il y a encore des progrès à faire en termes de sensibilisation, ce sondage nous a conforté dans notre stratégie et nos actions. En effet, les Belges sont très favorables aux énergies renouvelables et aux mesures d'amélioration de l'efficacité énergétique, ce sur quoi Luminus se positionne précisément.

Chaque jour, nous constatons que nos clients, entreprises ou particuliers, y sont de plus en plus sensibles. Un cadre juridique stable et tourné vers l'avenir est nécessaire pour faciliter la transition énergétique, en particulier dans les secteurs du transport et du bâtiment. »



## Le Wind Day 2019 célébré à Lierneux

Le Global Wind Day 2019 a été l'occasion d'inviter les habitants de Lierneux, lors d'une fête populaire, à visiter un parc éolien très particulier : le premier construit en zone d'exploitation forestière en Belgique.

Pour l'inauguration de ce premier parc éolien en zone d'exploitation forestière, construit en 2018, Luminus a convié les habitants de Lierneux ainsi que les autorités locales et le Département Nature et Forêts à une fête populaire. Cette inauguration a été organisée précisément lors de la Journée Mondiale du Vent, le samedi 15 juin 2019.

Les écoles présentes ont pu découvrir les éoliennes pendant la matinée. Des collègues de Luminus répondaient à toutes les questions des résidents locaux en matière d'énergies renouvelables et faisaient visiter l'intérieur d'une éolienne.

Cette journée a permis aux habitants et aux autorités de Lierneux de se familiariser encore plus avec les avantages des énergies renouvelables, grâce à un double parcours balisé (praticable à pied ou en VTT), mis en place par Luminus. Celui-ci est animé par des haltes didactiques mettant en lien l'environnement du site, l'énergie éolienne, la transition énergétique et le changement climatique.

Près de 450 personnes ont pu participer à cette journée.

L'un des panneaux pédagogiques mis en place sur le parcours pédestre du parc éolien de Lierneux, le long de la ligne haute-tension Elia. A l'arrière plan, la zone de production de bois résineux.



Vous pouvez découvrir [ici](#) l'ensemble des panneaux et pupitres mis en place sur le parcours pédestre du parc de Lierneux.



## Fernelmont : inauguration d'un parc éolien partagé

Le 5 octobre 2019, un deuxième parc éolien, construit dix ans après le premier, a été inauguré à Fernelmont. Ce nouveau parc présente une spécificité : l'une des quatre éoliennes construites par Luminus est devenue la propriété de Marchôvent<sup>(1)</sup>, une coopérative très impliquée dans le développement éolien de la Wallonie.

Le premier parc éolien de Fernelmont a été mis en service en novembre 2009. La production annuelle des trois éoliennes de 2,3 MW est de l'ordre de 14 GWh par an, ce qui correspond à l'équivalent de la consommation d'environ 3 500 familles<sup>(2)</sup>.

Le nouveau parc de quatre éoliennes, d'une puissance de 3,6 MW chacune, a produit ses premiers kWh en octobre 2018. La production annuelle estimée est d'environ 26 GWh, soit l'équivalent de la consommation de 6 500 familles.

Luminus a développé le parc éolien de Fernelmont 2 en collaboration avec Champs d'Énergie, une coopérative agréée basée à Fernelmont, dont l'ambition est de faire participer les citoyens à la transition énergétique. La coopérative a notamment proposé à ses membres d'investir directement dans une des quatre éoliennes, le montant minimum d'une souscription étant de 125 euros, avec un plafond de 5 000 euros par personne.

L'annonce du début de la construction fin 2017 avait permis à Champs d'Énergie de doubler le nombre de ses coopérateurs, passant de 300 à plus de 600, ce qui démontre la bonne intégration du parc dans son environnement local. Au 31 décembre 2019, Champs d'Énergie comptait 735 membres.

### Une grande fête pour les riverains au pied des éoliennes

Lors de l'inauguration du 5 octobre, diverses conférences ont été organisées sur des thèmes liés aux énergies renouvelables, à la consommation énergétique et à l'économie sociale. Des salariés de Luminus ont répondu aux questions des citoyens en matière d'énergies renouvelables et fait visiter l'intérieur d'une éolienne.

<sup>(1)</sup> L'éolienne est devenue la propriété de Marchôvent en juillet 2019, avec l'appui de la banque Triodos. Marchôvent est une entité qui regroupe trois coopératives : Champs d'Énergie, Nosse Moulin, Hesbenergie, ainsi que la commune de Fernelmont.

<sup>(2)</sup> Pour une consommation de 3,5 MWh/an



**Le ministre wallon de l'Énergie, Philippe Henry, inaugure le parc éolien de Luminus à Fernelmont, avec, au premier plan, deux représentants du conseil communal des enfants.**

**De gauche à droite :**

- **Brice Bourget, chef de projet éolien Luminus,**
- **Grégoire Dallemagne, CEO Luminus,**
- **Christelle Plomteux, bourgmestre de Fernelmont,**
- **Maxime Somville, troisième échevin,**
- **Stéphane Hazée, député wallon,**
- **Philippe Henry,**
- **Didier Delatte, quatrième échevin.**



# Trois nouvelles souscriptions pour la coopérative Luminus Wind Together, couvertes en un temps record

Pour la quatrième année consécutive, Luminus a offert la possibilité à tous les résidents\* belges d'investir dans l'éolien, via la coopérative Luminus Wind Together. Au total, la coopérative a pu collecter plus de cinq millions d'euros en 2019.

En 2019, trois nouvelles souscriptions ont été ouvertes. Le 1<sup>er</sup> juillet puis le 1<sup>er</sup> août, plus de 30 000 parts – soit deux fois deux millions d'euros – ont été proposées à l'investissement.

Alors que la période de souscription proposée s'étendait sur un an, ce capital coopératif a été levé en un temps record : en 31 et 33 jours respectivement, preuve du vif intérêt citoyen pour la participation aux projets d'énergie renouvelable.

## Un dividende constant de 4,4% au cours des 3 dernières années

La troisième Assemblée générale de la coopérative Luminus Wind Together s'est tenue à la Tricoterie de Saint-Gilles en juin 2019. Pour la troisième année consécutive, un dividende de 4,4% de la valeur nominale des actions souscrites a été distribué aux coopérants.

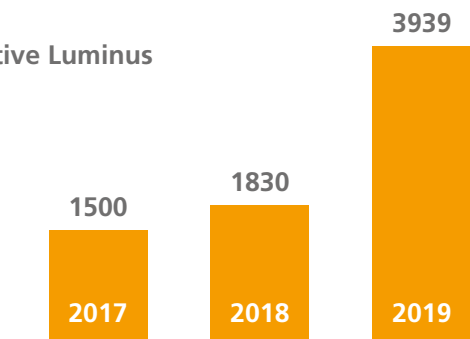
Luminus a donc décidé de proposer, le 1<sup>er</sup> novembre 2019, de nouvelles parts pour un montant supplémentaire d'un million d'euros. Sur les cinq millions d'euros proposés, la totalité a été souscrite.

A fin décembre 2019, la coopérative comptait 3 939 membres, soit une augmentation de plus de 200% par rapport au total 2018.

Le choix des sites ouverts à la souscription préserve un équilibre entre la Flandre et la Wallonie. Les souscripteurs 2019 pourront ainsi percevoir, sous forme de dividende, une partie des recettes liées à la production d'électricité de quatre éoliennes, construites sur les sites de Geel Laakdal, Lierneux, Héron et Eeklo.

Nombre de membres de la coopérative Luminus Wind Together à fin décembre :

il a plus que doublé en un an.



Source : Luminus.

\* Toute personne physique ou morale résidente ou établie en Belgique peut souscrire un maximum de 24 parts pour un montant maximum de 3 000 euros.





# Financement collectif d'une installation solaire sur le toit du club de volley-ball KVCR Wara Genk

Le 24 juillet 2019, Luminus a inauguré les 129 panneaux photovoltaïques placés sur le toit de la salle de sport KVCR Wara Genk. Installés par Insaver, filiale de Luminus, ces panneaux solaires ont été financés collectivement, par les membres du club, les supporters et les résidents de Genk.

Luminus et le conseil d'administration de KVCR Wara Genk ont permis aux joueurs, supporters et membres du club ainsi qu'aux résidents de la ville de Genk d'investir dans l'énergie solaire, sur le lieu même de leur activité. Cela a été rendu possible grâce à la structure Power2Green et à la plateforme de financement participatif mozzeno.

Power2Green est une solution de financement de la transition énergétique basée sur le principe du tiers investisseur, qui permet aux entreprises d'investir dans les énergies renouvelables et de disposer des installations en pleine propriété, moyennant loyer.

Les montants ouverts à la souscription entre le 26 février et le 26 avril ont permis aux investisseurs d'acheter des parts allant de minimum 35 euros jusqu'à 700 euros.

39 personnes ont participé à la souscription, dont 18 sont directement liées à la salle de sport.

Les investisseurs pourront voir un retour sur investissement à hauteur de 3% brut sur 5 ans.

Pour en savoir plus,  
<https://www.luminus.be/fr/particuliers/economiser-de-l-energie/partage-energie-solaire/>.

Les 129 panneaux photovoltaïques installés au printemps 2019 sur le toit de la salle de sport, par Insaver, filiale de Luminus, représentent une capacité moyenne de 35 000 kWh d'énergie renouvelable par an, soit l'équivalent de la consommation d'une dizaine de foyers. Ils sont visibles sur le toit plat de l'Eurassur Hal, ci-contre. La plus grande partie de la production sera consommée sur place, par le hall des sports et la cafeteria.

